



## XIZMAT KO'RSATISH SOHASIDA KADRLAR SALOHİYATINI BAHOLASH

**Mardonov Baxodir Baxronovich**

Samarqand iqtisodiyot va servis instituti  
«Raqamli iqtisodiyot» kafedrası doktoranti,  
PhD dotsent,

**Annotatsiya.** Ushbu maqolada xizmat ko'rsatish sohasi kadrlarining salohiyatini baholash usullari tahlil qilingan. Ularning ijtimoiy-iqtisodiy ahamiyati yoritilgan. Mavjud usullarning kamchiliklari ko'rsatilgan. Shuningdek, muallif tomonidan sohada kadrlar salohiyatini baholashning yangicha usuli taklif etilgan hamda ayrim tarmoqdagi kadrlar salohiyati baholangan.

**Kalit so'zlar.** YaIM, xizmat ko'rsatish sohasi, bandlik, daromad, kadrlar qo'nimsizligi, samaradorlik, ish haqi, salohiyat, ishsizlik, mehnat unumdorlik, xizmatlar hajmi, narx, talab va taklif.

## ОЦЕНКА КАДРОВОГО ПОТЕНЦИАЛА В СФЕРЕ УСЛУГ

**Мардонов Баходир Бахронович**

Самаркандский институт экономики и сервиса  
докторант кафедры «Цифровая экономика»,  
доцент,

**Аннотация.** В данной статье анализируются методы оценки потенциала персонала в сфере услуг. Подчеркнуто и социально-экономическое значение. Указаны недостатки существующих методов. Также автор предложил новый метод оценки потенциала кадров на местах и оценил потенциал кадров в некоторых отраслях.

**Ключевые слова.** ВВП, сфера услуг, занятость, доходы, безработица, производительность труда, объем услуг, цена, спрос и предложение.

## ASSESSMENT OF HUMAN RESOURCES IN THE SERVICE SECTOR

**Mardonov Bakhodir Bahronovich**

Samarkand institute of economics and service  
doctoral student of the Department  
"Digital economy" associate professor,

**Annotation.** This article analyzes methods for assessing personnel potential in the service sector. The socio-economic significance is also emphasized. The disadvantages of existing methods are indicated. The author also proposed a new method for assessing the potential of local personnel and assessed the potential of personnel in some industries.

**Keywords.** GDP, service sector, employment, income, unemployment, labor productivity, volume of services, price, supply and demand.

### Kirish:

Yangi O'zbekistonning iqtisodiy salohiyati istiqboli uning nafaqat yer osti yoki yer usti boyliklari bilan, balki birinchi galda keng dunyo qarashli, intellektual salohiyati yuqori, o'z sohasining bilimdoni bo'lgan kadrlari bilan belgilanadi. Iqtisodiy jihatdan rivojlangan mamlakatlar o'z taraqqiyotini aynan kadrlar salohiyatini yuksaltirishdan boshlaganliklari bejiz emas. Ular iste'dodli, malakali kadrlar iqtisodiyotni rivojlantirishga olib kelishini e'tirof etadi. Shu sababli dunyoda mehnat salohiyati yuqori kadrlarni tayyorlash muammosi har qachongidan ham dolzarb bo'lib qolmoqda.

2022-2026-yillarga mo'ljallangan Yangi O'zbekistonning Taraqqiyot strategiyasida "Jahon miqyosidagi murakkab jarayonlarni va mamlakatimiz bosib o'tgan taraqqiyot natijalarini chuqur tahlil





## ► Inson resurslarini boshqarish

qilgan holda, keyingi yillarda “Inson qadri uchun” tamoyili asosida xalqimizning farovonligini yanada oshirish, iqtisodiyot tarmoqlarini transformatsiya qilish va tadbirkorlikni jadal rivojlantirish, inson huquqlari va manfaatlarini soʻzsiz taʼminlash maqsadida: “...inson qadrini yuksaltirish va erkin fuqarolik jamiyatni yanada rivojlantirish orqali xalqparvar davlat barpo etish....” [1] kabi ustuvor vazifalar belgilab berildi. Mazkur vazifalar ijrosini taʼminlash xizmat koʻrsatish sohasida faoliyat yuritayotgan kadrlar salohiyatiga bogʻliq. Shu bois xizmat koʻrsatish sohasida faoliyat yuritayotgan kadrlar salohiyatini baholash, ularning imkoniyatlaridan unumli foydalanish yoʻllarini izlab topish, bugun kunning eng muhim va dolzarb vazifalardan hisoblanadi.

### Mavzuga oid adabiyotlar tahlili:

Kadrlar malakasi va mahorati xizmat koʻrsatish sohasini rivojlantirib, yangi texnologiyalarni kiritishda, yangi xizmat turlarini shakllantirishda va shu orqali yangi ish oʻrinlarni yaratishda muhim rol oʻynaydi. Xalqaro mehnat tashkilotining konsepsiyasida bu borada shunday fikrlar bildirilgan: “malakali mehnat- malakali ish joyini tashkil etadi”[2]. Tadqiqotchi A.D.Vorobyev xizmat koʻrsatish sohasida kadrlar salohiyatini kadrlar qoʻnimsizlik darajasiga qarab baholash usulini taklif etgan[3]. Iqtisodchilar V.P.Graxov, S.A.Moxnachev va V.P.Frolovalar esa kadrlar salohiyatini baholashda uning bir nechta xususiyatlarini oʻzida ifoda etadigan integral usulni qoʻllash yaxshi natija berishi mumkinligini taʼkidlaganlar[4]. N.R.Balinskaya esa tashkilotlarda kadrlar salohiyatini miqdor va sifat koʻrsatkichlar orqali baholash usulini tavsiya qiladi[5]. Xizmatlar sohasida kadrlar salohiyatini baholash boʻyicha tadqiqotchi A.K.Klochkov tomonidan taklif etilgan yondashuv ahamiyatga ega. Uning fikriga koʻra, sohadagi kadrlar faolligini belgilaydigan va bajariladigan ishlari boʻyicha koʻrsatkichlar ishlab chiqishni (yuklamalarni, samaradorlik koʻrsatkichlari) va uni qayd etish boʻyicha varaqalar joriy etishni taklif qilgan[6].

Keyingi yillarda sohadagi kadrlar salohiyatini baholashda asosiy mezon sifatida, belgilangan vaqtda xizmatlarni koʻrsatish tezligi (standartlar asosida aniqlash), xodimlarning mehnat unumdorligi va sogʻligʻi, SWOT tahlili, ishlash qobiliyati, asab tizimi, koʻnikma va moyilliklari hamda oliy maʼlumotli kadrlar bilan taʼminlanganlik darajasini qoʻllash tarafdorlari tobora koʻpayib bormoqda. Masalan, S.A.Mirosedi va A.V.Shedrinoylarning kadrlar salohiyatini baholashda SWOT usulini taqdim etgani eʼtiborga molik[7].

### Tadqiqot metodologiyasi:

Xizmat koʻrsatish sohasida kadrlar salohiyatini baholash tizimini takomillashtirishda ilmiy abstraksiyalash, tahlil va sintez, induksiya va deduksiya, statistik guruhlash, monografik tadqiq etish, taqqoslash kabi ilmiy tadqiqot usullaridan foydalanilgan.

### Tahlil va natijalar:

Xizmat koʻrsatish sohasida kadrlar salohiyatini quyidagi koʻrsatkichlarning natijalariga qarab baholash maqsadga muvofiq hisoblanadi:

1. Kadrlar qoʻnimsizligi;
2. Mehnat samaradorligi;
3. Sifatli xizmatlar bilan taʼminlanganlik darajasi (sifatli xizmatlar koʻrsatish darajasi);
4. Sohadagi oʻrtacha ish haqining iqtisodiyotdagi oʻrtacha ish haqiga nisbati;
5. Asosiy vositalardan foydalanganlik darajasi (asosiy vositalar qaytimi).

Ushbu koʻrsatkichlardan foydalanib, xizmat koʻrsatish sohasida kadrlar salohiyatini baholashning quyidagi tizimini ishlab chiqdik (1-jadval).

### 1-jadval

#### Xizmat koʻrsatish sohasida kadrlar salohiyatini baholash tizimi

| № | Kadrlar salohiyatini baholash mezonlari | Baholash (ball) |                 |                |
|---|-----------------------------------------|-----------------|-----------------|----------------|
|   |                                         | 1 ball          | 0,5 ball        | 0,25 ball      |
| 1 | Kadrlar qoʻnimsizligi                   | meʼyorda        | meʼyordan ziyod | meʼyordan past |
| 2 | Mehnat samaradorligi                    | meʼyorda        | meʼyordan ziyod | meʼyordan past |





|   |                                                                            |          |                 |                |
|---|----------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------|----------------|
| 3 | Sifatli xizmatlar bilan ta'minlanganlik darajasi                           | me'yorda | me'yordan ziyod | me'yordan past |
| 4 | Sohadagi o'rtacha ish haqining iqtisodiyotdagi o'rtacha ish haqiga nisbati | 1>       | 1 ga teng       | <1             |
| 5 | Asosiy vositalar qaytimi                                                   | 1>       | 1 ga teng       | <1             |

Agarda kadrlar salohiyatini baholovchi ko'rsatkichlar me'yorda bo'lsa, "1 ball", me'yordan ziyod bo'lsa, "0,5 ball", bordi-yu u me'yordan past bo'lsa "0,25 ball" bilan baholanadi. Taklif etilayotgan tizim bo'yicha beshta ko'rsatkichlardagi ballar jamlanib, 1 va 4 oraliqda kadrlar salohiyati aniqlanadi. Agar natija 1 va 2 oraliqda bo'lsa, xizmat ko'rsatish sohasida kadrlar "salohiyatli", 2 va 3 oraliqda bo'lsa, kadrlar "o'rta salohiyatli", 3 va 4 oraliqda bo'lsa kadrlar "yuqori salohiyatli", deb baholanadi (2-jadval).

**2-jadval**

### Xizmat ko'rsatish sohasida kadrlar salohiyatining baholanishi

| Nº | Kadrlar salohiyati | Ballar qiymati |
|----|--------------------|----------------|
| 1  | Salohiyatli        | (1,0-2,0)      |
| 2  | O'rta salohiyatli  | (2,0-3,0)      |
| 3  | Yuqori salohiyatli | (3,0-4,0)      |

Ushbu taklif etilgan baholash tizimidan foydalanib, xizmat ko'rsatish sohasidagi, tashish va saqlash, yashash va ovqatlanish, ta'lim, sog'liqni saqlash va ijtimoiy xizmatlarni ko'rsatish, axborot va aloqa tarmoqlarining kadrlar salohiyati hisoblandi va quyidagi natijalarga erishildi (3-jadval).

3-jadval ma'lumotlari xizmat ko'rsatish sohasining tashish va saqlash, yashash va ovqatlanish, ta'lim, sog'liqni saqlash va ijtimoiy xizmatlarni ko'rsatish, axborot va aloqa tarmoqlarida kadrlar qo'nimsizlik darajasi me'yordan ortiq bo'lganligi uchun ularning bu ko'rsatkich bo'yicha salohiyati 0,5 ball bilan baholandi. Tashish va saqlash, axborot va aloqa tarmoqlardagi kadrlarning mehnat samaradorlik ko'rsatkichi me'yordan ortiq bo'lganligi uchun ularning salohiyati ham 0,5 ball bilan baholandi. Ta'lim, sog'liqni saqlash va ijtimoiy xizmatlarni ko'rsatish tarmoqlaridagi kadrlarning mehnat samaradorlik ko'rsatkichi me'yorda bo'lganligi uchun ularning salohiyati 1,0 ball, yashash va ovqatlanish tarmog'idagi kadrlarning mehnat samaradorlik ko'rsatkichi me'yordan past bo'lganligi sabab uning salohiyati 0,25 ball bilan baholandi.

Aholini sifatli xizmatlar bilan ta'minlanganlik darajasiga qarab ham sohaning (tarmoqning) ro'yobga chiqmagan imkoniyatlarini aniqlash mumkin. Shunga muvofiq sohadagi kadrlar salohiyati hisoblandi. Hisob-kitoblar tashish va saqlash, axborot va aloqa tarmoqlaridagi bir nafar oliy ma'lumotli xodimga to'g'ri keladigan aholi soni me'yordan past bo'lganligini ko'rsatdi. Ushbu tarmoqlarning sifatli xizmatlar bilan ta'minlanganlik ko'rsatkichi bo'yicha kadrlar salohiyati 0,25 ball bilan baholandi. Ta'lim, sog'liqni saqlash va ijtimoiy xizmatlarni ko'rsatish tarmog'idagi bir nafar oliy ma'lumotli xodimga to'g'ri keladigan aholi soni me'yorda bo'lganligi uchun ularning salohiyati 1,0 ball, yashash va ovqatlanish tarmog'idagi bir nafar oliy ma'lumotli xodimga to'g'ri keladigan aholi soni me'yordan ortiq bo'lganligi uchun, ushbu tarmoqning salohiyati 0,5 ball bilan baholandi.

Xizmat ko'rsatish sohasidagi o'rtacha ish haqining iqtisodiyotdagi o'rtacha ish haqiga taqqoslash ham kadrlar salohiyatiga kuchli ta'sir ko'rsatadi. Hisob-kitoblar tashish va saqlash, axborot va aloqa tarmoqlaridagi kadrlarning ushbu ko'rsatkich bo'yicha natijalari me'yorda ekanligini ko'rsatdi. Shu sababli, ushbu sohaning kadrlar salohiyati 1,0 ball bilan baholandi. Ta'lim, sog'liqni saqlash va ijtimoiy xizmatlarni ko'rsatish, yashash va ovqatlanish tarmoqlarida kadrlarning ushbu ko'rsatkich bo'yicha natijalari me'yordan past bo'lganligi sababli, ularning salohiyati 0,25 ball bilan baholandi.



### 3-jadval

## Xizmat ko'rsatish sohasi ayrim tarmoqlarida kadrlar salohiyatini baholash

| №    |                                                                              | Tarmoqlar          |   |     |                 |      |     |                        |      |      |                 |      |      |                 |      |      |                 |      |      |                                         |      |     |                 |      |     |                  |      |     |                 |      |  |
|------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---|-----|-----------------|------|-----|------------------------|------|------|-----------------|------|------|-----------------|------|------|-----------------|------|------|-----------------------------------------|------|-----|-----------------|------|-----|------------------|------|-----|-----------------|------|--|
|      |                                                                              | tashish va saqlash |   |     | jami ballar     |      |     | yashash va ovqatlanish |      |      | jami ballar     |      |      | ta'lim          |      |      | jami ballar     |      |      | sogʻliqni saqlash va ijtimoiy xizmatlar |      |     | jami ballar     |      |     | axborot va aloqa |      |     | jami ballar     |      |  |
|      |                                                                              |                    |   |     |                 |      |     |                        |      |      |                 |      |      |                 |      |      |                 |      |      |                                         |      |     |                 |      |     |                  |      |     |                 |      |  |
|      |                                                                              | baholash (ball)    |   |     | baholash (ball) |      |     | baholash (ball)        |      |      | baholash (ball) |      |      | baholash (ball) |      |      | baholash (ball) |      |      | baholash (ball)                         |      |     | baholash (ball) |      |     | baholash (ball)  |      |     | baholash (ball) |      |  |
| 1    | 0,5                                                                          | 0,25               | 1 | 0,5 | 0,25            | 1    | 0,5 | 0,25                   | 1    | 0,5  | 0,25            | 1    | 0,5  | 0,25            | 1    | 0,5  | 0,25            | 1    | 0,5  | 0,25                                    | 1    | 0,5 | 0,25            | 1    | 0,5 | 0,25             | 1    | 0,5 | 0,25            |      |  |
| 1    | Kadrlar qoʻnimsizligi                                                        |                    | - | 0,5 | -               | 0,5  | -   | 0,5                    | -    | 0,5  | -               | 0,5  | -    | 0,5             | -    | 0,5  | -               | 0,5  | -    | 0,5                                     | -    | 0,5 | -               | 0,5  | -   | 0,5              | -    | 0,5 | -               | 0,5  |  |
| 2    | Mexnat samadorligi                                                           |                    | - | 0,5 | -               | 0,5  | -   | 0,5                    | -    | 0,25 | 0,25            | 0,25 | 1    | -               | -    | 0,5  | -               | 0,5  | -    | 0,5                                     | -    | 0,5 | -               | 0,5  | -   | 0,5              | -    | 0,5 | -               | 0,5  |  |
| 3    | Sifatli xizmatlar bilan taʼminlanganlik darajasi                             |                    | - | -   | 0,25            | 0,25 | -   | 0,5                    | -    | 0,5  | -               | 0,5  | 1    | -               | -    | 0,5  | 1               | -    | 1    | -                                       | 1    | -   | 1               | -    | -   | -                | 0,25 | -   | 0,25            | 0,25 |  |
| 4    | Tarmoqdagi oʻrtacha ish xaqining iqtisodiyotdagi oʻrtacha ish xaqiga nisbati |                    | 1 | -   | -               | 1    | -   | -                      | 0,25 | 0,25 | 0,25            | -    | -    | 0,25            | 0,25 | 0,25 | -               | -    | 0,25 | 0,25                                    | -    | -   | 0,25            | 1    | -   | -                | -    | -   | 1               | 1    |  |
| 5    | Asosiy vositalar qaytimi                                                     |                    | - | -   | 0,25            | 0,25 | -   | -                      | 0,25 | 0,25 | 0,25            | 1    | -    | -               | -    | 0,25 | 1               | -    | 1    | -                                       | 1    | -   | -               | -    | -   | -                | 0,25 | -   | 0,25            | 0,25 |  |
| Jami |                                                                              |                    | 1 | 1   | 0,50            | 2,50 |     | 1,0                    | 0,75 | 1,75 | 3               | 0,5  | 0,25 | 3,75            | 3    | 0,5  | 0,25            | 3,75 | 3    | 0,5                                     | 0,25 | 3   | 0,5             | 0,25 | 1   | 1                | 0,50 | 1   | 0,50            | 2,50 |  |

Xizmat ko'rsatish sohasidagi kadrlarning asosiy vositalardan foydalanish darajasi ham ularning salohiyatini shakllantirishda muhim o'rin tutadi. Ushbu maqsadda asosiy vositalar qaytimi ko'rsatkichini qo'llash tavsiya etiladi. Hisob-kitob natijalariga ko'ra, xizmat ko'rsatish sohasining tashish va saqlash, yashash va ovqatlanish, axborot va aloqa tarmoqlaridagi asosiy vositalar qaytimi me'yordan past ekanligi aniqlandi. Shu sababli ushbu tarmoqdagi kadrlar salohiyati 0,25 ball bilan baholandi. Ta'lim, sog'liqni saqlash va ijtimoiy xizmatlarni ko'rsatish tarmoqlarida esa ushbu ko'rsatkich natijasi me'yorda bo'lganligi uchun ushbu tarmoqlarning kadrlar salohiyati bu mezon bo'yicha 1,0 bilan ball bilan baholandi.

Xizmat ko'rsatish sohasida kadrlar salohiyati yuqorida aytib o'tilgan besh ko'rsatkichlar bo'yicha hisoblandi va natijalari quyidagi jadvalda keltirildi (4-jadval).

4-jadval

**Xizmat ko'rsatish sohasining ayrim tarmoqlaridagi kadrlar salohiyati**

| № | Xizmat ko'rsatish tarmoqlari                         | Jami ball oraliqlari |       |       | Calohiyat bahosi   |
|---|------------------------------------------------------|----------------------|-------|-------|--------------------|
|   |                                                      | [1;2]                | [2;3] | [3;4] |                    |
| 1 | Tashish va saqlash                                   | -                    | 2,50  | -     | O'rta salohiyatli  |
| 2 | Yashash va ovqatlanish                               | 1,75                 | -     | -     | Salohiyatli        |
| 3 | Ta'lim                                               | -                    | -     | 3,75  | Yuqori salohiyatli |
| 4 | Sog'liqni saqlash va ijtimoiy xizmatlarni ko'rsatish | -                    | -     | 3,75  | Yuqori salohiyatli |
| 5 | Axborot va aloqa                                     | -                    | 2,50  | -     | O'rta salohiyatli  |

Tashish va saqlash, axborot va aloqa tarmoqlaridagi kadrlarning salohiyati beshta ko'rsatkich bo'yicha baholaganda, u 2,50 ballni tashkil etdi. Yashash va ovqatlanish tarmog'idagi kadrlar salohiyati 1,75 ballni, ta'lim, sog'liqni saqlash va ijtimoiy xizmatlarni ko'rsatish tarmoqlaridagi kadrlar salohiyati esa 3,75 ballni tashkil etdi. 4-jadvalda xizmat ko'rsatish sohasida kadrlar salohiyatining baholanish shartlari keltirilgan. Shunga muvofiq tashish va saqlash, axborot va aloqa tarmoqlaridagi kadrlar salohiyati 2,50 ballni tashkil etganligi uchun ularni o'rta salohiyatli, yashash va ovqatlanish tarmog'idagi kadrlar salohiyati 1,75 ballni tashkil etganligi uchun ularni esa salohiyatli, ta'lim, sog'liqni saqlash va ijtimoiy xizmatlarni ko'rsatish tarmoqlaridagi kadrlar salohiyati 3,75 ballni tashkil etganligi uchun ularning kadrlarini yuqori salohiyatli, deb baholanadi.

**Xulosa va takliflar:**

Tahlil natijalari O'zbekistonda xizmat ko'rsatish sohasidagi kadrlarni salohiyatli ekanligini ko'rsatmoqda. Demak, O'zbekistonda xizmat ko'rsatish sohasining aholi bandligini oshirishdagi ta'sirini kuchaytirish mexanizmlarini takomillashtirishda kadrlar bilan bog'liq jihatlari mavjud. Xizmat ko'rsatish sohasida kadrlarning malakasi, tajribasi, mahorati, qobiliyati sohada aholi bandligini oshirish mexanizmlarini takomillashtirishda muhim rol o'ynaydi. Soha xodimlarining tajribasi, mahorati, o'z kasbini sevishi ko'proq mijozlarni jalb qiladi, xizmatlarga bo'lgan talabni oshiradi. Bu, o'z navbatida, sohada yangi ish o'rinlarini yaratilishini anglatadi. Xizmat ko'rsatish sohasida kadrlar salohiyatini baholashda yuqorida ko'rsatilgan usuldan foydalanish tavsiya etiladi. Ushbu usul xizmat ko'rsatish sohasida kadrlar salohiyatini baholashda noaniqliklarga, munozarali holatlar kelib chiqmasligiga, subyektiv yondashmaslikka va boshqa kamchiliklarga barham beradi.

**Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati:**

1. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2022 yil 28-yanvardagi «2022-2026 yillarga mo'ljallangan Yangi O'zbekistonning Taraqqiyot strategiyasi to'g'risidagi» PF-60-sonli farmoni.
2. Солнцев И. В. Нематериальные активы спортивного клуба: структура и особенности оценки // Вестник Финансового университета. — 2015. — № 1 (85).
3. Воробьев, А. Д. Стратегическое управление персоналом / А. Д. Воробьев, С. Б. Жданов, Ю. А. Кузьмина // Управление персоналом. — 2014. — № 15. — С. 48–53.
4. Грахов В.П., Мохначев С.А., Фролова В.П. Аналитическая система комплексной оценки



► **Inson resurslarini boshqarish**

кадрового потенциала проектной организации. Фундаментальные исследования, 2016. №2. С.145-149.

5.Балынская Н. Р. Показатели оценки кадрового потенциала предприятия / Н. Р. Балынская, Н. В. Кузнецова, О. Н. Сеницына // Вопросы управления. – 2015. – № 2 (14).

6.Клочков А.К. КРП и мотивация персонала. Полный сборник практических инструментов Москва Эксмо 2010. С.142-155.

7.Мироседи С. А., Щедрина, А. В. Методы оценки кадрового потенциала предприятия / Волжский политехнический институт (филиал) Волгоградского государственного технического университета [Электронный ресурс]. Режим доступа: [http://www.volpi.ru/files/publications/S\\_A\\_Mirosedi](http://www.volpi.ru/files/publications/S_A_Mirosedi).

