KORXONALARDA ZAMONAVIY XIZMATLARNI RIVOJLANTIRISH SAMARADORLIGINI BAHOLASH USULLARI VA XORIJIY TAJRIBA

Haydarov Jamol Kamol o'g'li
Sharof Rashidov nomidagi Samarqand davlat universiteti tadqiqotchsi
+998997-289-99-03
jamol.haydarov94999499@gmail.com

Annotatsiya. Maqolada korxonalarda zamonaviy xizmatlarni rivojlantirish samaradorligini baholash usullari tizimlashtirilgan va xorijiy tajribadan foydalanish imkoniyatlari tahlil qilingan. "Xizmatlashtirish paradoksi" holati samaradorlikni baholash tizimining yo'qligi bilan bog'liqligi asoslangan. Ko'rsatkichlar tizimi, SERVQUAL, NPS, balanslashtirilgan ko'rsatkichlar tizimi, investitsion usullar va integral baholashning mohiyati, afzalliklari va cheklovlari qiyosiy tavsiflangan. Moliyaviy va mijozga asoslangan baholash mantiqlarini birlashtiruvchi integral yondashuv asosiy usul sifatida taklif etilib, me'yorlashtirish va vaznli yig'ish formulalari hamda indeks qiymatlarini talqin qilish mezonlari keltirilgan. Germaniya, Buyuk Britaniya, Xitoy, Singapur va Estoniya tajribasi korxona darajasidagi xizmatlashtirish va infratuzilma darajasidagi yondashuv modellariga ajratib tahlil qilingan. Xulosada natijaga asoslangan servis shartnomalarini joriy etish, tarmoq yo'l xaritalarini ishlab chiqish va Samarqand viloyatida namunaviy korxonalar tajribasini integral indeks asosida baholash bo'yicha takliflar berilgan.

Kalit so'zlar: zamonaviy xizmatlar, samaradorlikni baholash, integral indeks, xizmatlashtirish paradoksi, SERVQUAL, balanslashtirilgan ko'rsatkichlar tizimi, natijaga asoslangan servis shartnomalari, xorijiy tajriba.

Аннотация. В статье систематизированы методы оценки эффективности развития современных услуг на предприятиях и проанализированы возможности использования зарубежного опыта. Обосновано, что «парадокс сервитизации» связан с отсутствием системы оценки эффективности. Дана сравнительная характеристика сущности, преимуществ и ограничений системы показателей, SERVQUAL, NPS, сбалансированной системы показателей, инвестиционных методов и интегральной оценки. В качестве основного метода предложен интегральный подход, объединяющий финансовую и клиентоориентированную логику оценки; приведены формулы нормирования и взвешенного агрегирования, а также критерии интерпретации значений индекса. Опыт Германии, Великобритании, Китая, Сингапура и Эстонии проанализирован в разрезе двух моделей: сервитизации на уровне предприятия и инфраструктурного подхода. В заключении предложены меры по внедрению сервисных контрактов, ориентированных на результат, разработке отраслевых дорожных карт и оценке опыта образцовых предприятий Самаркандской области на основе интегрального индекса.

Ключевые слова: современные услуги, оценка эффективности, интегральный индекс, парадокс сервитизации, SERVQUAL, сбалансированная система показателей, сервисные контракты, ориентированные на результат, зарубежный опыт.

© Ushbu material Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) litsenziyasi asosida tarqatiladi.

Abstract. The article systematizes methods for assessing the effectiveness of modern service development in enterprises and analyzes opportunities for applying foreign experience. It argues that the "servitization paradox" stems from the absence of a proper performance evaluation system. The essence, advantages, and limitations of the indicator system, SERVQUAL, NPS, the balanced scorecard, investment methods, and integral assessment are compared. An integral approach combining financial and customer-based evaluation logics is proposed as the core method, with normalization and weighted aggregation formulas and criteria for interpreting index values. The experience of Germany, the United Kingdom, China, Singapore, and Estonia is analyzed through two models: enterprise-level servitization and an infrastructure-level approach. The conclusion offers recommendations on introducing outcome-based service contracts, developing sectoral roadmaps, and evaluating the experience of model enterprises in Samarkand region using the integral index.

Keywords: modern services, effectiveness assessment, integral index, servitization paradox, SERVQUAL, balanced scorecard, outcome-based service contracts, foreign experience.

Korxonalar zamonaviy xizmatlarga – servis, raqamli yechimlar, konsalting, logistika va moliyaviy xizmatlarga tobora ko'proq resurs yo'naltirmoqda. Biroq har qanday investitsiya kabi bu xarajatlar ham natijasi bilan asoslanishi lozim. Xorijiy tadqiqotlarda "xizmatlashtirish paradoksi" deb ataluvchi holat qayd etilgan: xizmatlarga katta mablag' sarflagan korxonalarning bir qismi kutilgan daromad o'sishiga erisha olmaydi. Bu holat ko'pincha samaradorlikni to'g'ri baholash tizimi yo'qligi bilan bog'liq. Shu sababli zamonaviy xizmatlarni rivojlantirish samaradorligini baholash usullarini tizimlashtirish va xorijiy tajribadan foydalanish imkoniyatlarini aniqlash dolzarb vazifa hisoblanadi.

Xizmatlar samaradorligini baholashning murakkabligi ularning tabiati bilan bog'liq: xizmat nomoddiy, uning natijasi ko'pincha mijoz qoniqishi, sodiqligi va kelajakdagi xaridlar orqali bilvosita namoyon bo'ladi. Shu bois amaliyotda yagona universal usul mavjud emas, balki turli yondashuvlar majmui qo'llaniladi. Ilmiy adabiyot va xalqaro amaliyotni umumlashtirib, asosiy baholash usullari quyidagi jadvalda qiyosiy tavsiflandi.

1-jadval

Korxonalarda zamonaviy xizmatlar samaradorligini baholash usullarining qiyosiy tavsifi

Usul	Mohiyati	Afzalligi	Cheklovi
Ko'rsatkichlar tizimi	Xizmatlardan tushum ulushi, rentabellik, bir xodimga qo'shilgan qiymat kabi ko'rsatkichlarni hisoblash	Oddiy, buxgalteriya ma'lumotlariga tayanadi	Sifat va mijoz qoniqishini aks ettirmaydi
SERVQUAL	Mijoz kutgan va qabul qilgan xizmat sifati o'rtasidagi farqni beshta yo'nalishda o'lchash	Sifatning mijoz nuqtai nazaridan bahosini beradi	So'rovnoma talab qiladi, iqtisodiy natijani ko'rsatmaydi
Net Promoter Score (NPS)	Mijozlarning xizmatni boshqalarga tavsiya etish ehtimolini baholash	Tez va arzon, sodiqlikni ko'rsatadi	Bitta ko'rsatkich bilan cheklangan

© Ushbu material Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) litsenziyasi asosida tarqatiladi.

Balanslashtirilgan ko‘rsatkichlar tizimi (BSC)	Moliya, mijoz, ichki jarayonlar va o‘qish-rivojlanish yo‘nalishlarida baholash	Strategiya bilan bog‘langan, kompleks	Joriy etish murakkab va uzoq
Investitsion usullar (NPV, ROI)	Xizmat loyihasining diskontlangan daromadi va investitsiya qaytimini hisoblash	Iqtisodiy samarani aniq ifodalaydi	Kelajakdagi pul oqimlarini prognozlash qiyin
Integral baholash	Turli ko‘rsatkichlarni me’yorlashtirib, vaznlar asosida yagona indeksga birlashtirish	Korxonalarni qiyoslash va reyting tuzish imkoni	Vaznlarni tanlashda subyektivlik

1-jadvalda keltirilgan usullar ikki mantiqqa bo‘linadi. Birinchisi – korxona ichidan, moliyaviy natija orqali baholash (ko‘rsatkichlar tizimi, investitsion usullar). Ikkinchisi – tashqaridan, mijoz nigohi orqali baholash (SERVQUAL, NPS). Jadvaldagi “cheklov” ustuni ko‘rsatib turibdiki, har bir guruh boshqasining kamchiligini to‘ldiradi: moliyaviy usullar sifatni ko‘rmaydi, mijozga asoslangan usullar esa pul samarasini ko‘rsatmaydi. Balanslashtirilgan ko‘rsatkichlar tizimi va integral baholash ana shu ikki mantiqni birlashtirishga urinadi. Shu sababli korxonalarda zamonaviy xizmatlar samaradorligini baholashda integral yondashuvni asosiy usul sifatida qo‘llash, uni esa SERVQUAL va investitsion hisob-kitoblar bilan to‘ldirish maqsadga muvofiq.

Integral baholashda dastlab har bir xususiy ko‘rsatkich turli o‘lchov birliklaridan xoli bo‘lishi uchun me’yorlashtiriladi, so‘ngra vaznlar bilan yig‘iladi:

$$z_{ij} = \frac{x_{ij} - x_{j,min}}{x_{j,max} - x_{j,min}} \qquad (1)$$

$$I_i = \sum_{j=1}^{n} w_j \cdot z_{ij}, \quad \sum_{j=1}^{n} w_j = 1 \qquad (2)$$

bu yerda z_{ij} – i-korxonaning j-ko‘rsatkich bo‘yicha me’yorlashtirilgan qiymati; x_{ij} – ko‘rsatkichning haqiqiy qiymati; $x_{j,min}$ va $x_{j,max}$ – korxonalar to‘plamidagi eng kichik va eng katta qiymatlar; w_j – j-ko‘rsatkichning vazni; I_i – i-korxonaning integral indeksi (0 dan 1 gacha). Vaznlar ekspert so‘rovi yoki statistik usullar (masalan, bosh komponentlar tahlili) yordamida aniqlanadi. Indeks qiymati 0,7 dan yuqori bo‘lsa yuqori, 0,4–0,7 oralig‘ida o‘rta, 0,4 dan past bo‘lsa past rivojlanish darajasi sifatida talqin qilinadi.

Baholash usullarini tanlashda xorijiy mamlakatlar tajribasi muhim yo‘nalish beradi. Rivojlangan va jadal rivojlanayotgan mamlakatlar korxonalarda zamonaviy xizmatlarni rag‘batlantirishda turli yondashuvlarni qo‘llagan. Ularning asosiylari quyidagi jadvalda umumlashtirildi.

2-jadval

Korxonalarda zamonaviy xizmatlarni rivojlantirishning xorijiy tajribasi

Mamlakat	Yondashuv va asosiy vosita	O‘zbekiston uchun saboq
Germaniya	“Smart Service Welt” tashabbusi (acatech, 2015): sanoat korxonalarida raqamli platformalar asosidagi “aqlli xizmatlar”ni rivojlantirish	Ishlab chiqarish korxonalarida mahsulotga raqamli servis qo‘shishni rag‘batlantirish
Buyuk	Rolls-Royce kompaniyasining	Natijaga asoslangan servis

© Ushbu material Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) litsenziyasi asosida tarqatiladi.

Britaniya	"Power by the Hour" modeli: dvigatel sotish o'rniga uning ishlagan soati uchun to'lov olish	shartnomalari — barqaror daromad manbai
Xitoy	Servisga yo'naltirilgan ishlab chiqarishni rivojlantirish bo'yicha davlat harakat yo'riqnomasi (2016): sanoat korxonalari uchun namunaviy loyihalar	Davlat tomonidan namunaviy korxonalarni tanlab, tajribani tarqatish
Singapur	Sanoatni transformatsiya qilish xaritalari (2016): har bir tarmoq uchun raqamlashtirish va malaka oshirish rejalari	Tarmoq kesimida xizmatlarni rivojlantirish "yo'l xaritalari"ni ishlab chiqish
Estoniya	X-Road ma'lumotlar almashinuvi tizimi (2001-yildan) va elektron rezidentlik (2014): biznes xizmatlarining to'liq raqamlashuvi	Davlat va korxonalar o'rtasida yagona raqamli infratuzilma yaratish

2-jadvalda umumlashtirilgan tajriba ikki xil modelni ko'rsatadi. Germaniya, Buyuk Britaniya va Xitoy tajribasi korxona darajasidagi xizmatlashtirishga – ishlab chiqarish korxonasining mahsulot bilan birga xizmat sotishiga asoslangan. Bunda eng muhim jihat to'lov modelining o'zgarishidir: Rolls-Royce misolida mijoz uskunani emas, uning ishlash natijasini sotib oladi, korxona esa uskunani samarali ishlatishdan bevosita manfaatdor bo'ladi. Singapur va Estoniya tajribasi esa infratuzilma darajasidagi yondashuvni namoyon etadi: davlat yagona raqamli muhit va tarmoq yo'l xaritalarini yaratib, korxonalarga zamonaviy xizmatlarni joriy etish xarajatlarini kamaytiradi.

Jadvaldagi barcha tajribalarni birlashtiruvchi umumiy jihat – davlatning "namunaviy korxona" yoki "tarmoq xaritasi" orqali rag'batlantirishi va natijani aniq ko'rsatkichlar bilan o'lchashidir. Xitoyda namunaviy korxonalar maxsus mezonlar asosida tanlanib, ularning tajribasi tarmoq bo'ylab tarqatilgan; Singapurda har bir yo'l xaritasi o'lchanadigan maqsadli ko'rsatkichlarga ega. Bu baholash usullari va davlat siyosati o'zaro bog'liq bo'lishi kerakligini tasdiqlaydi.

Xulosa qilib aytganda, korxonalarda zamonaviy xizmatlarni rivojlantirish samaradorligini baholashda moliyaviy va mijozga asoslangan usullarni birlashtiruvchi integral yondashuv eng maqbul hisoblanadi. Xorijiy tajribadan kelib chiqib, O'zbekistonda quyidagilar tavsiya etiladi: birinchidan, ishlab chiqarish korxonalarida natijaga asoslangan servis shartnomalarini joriy etishni rag'batlantirish; ikkinchidan, xizmatlar bo'yicha tarmoq yo'l xaritalarini ishlab chiqib, ularga o'lchanadigan maqsadli ko'rsatkichlar kiritish; uchinchidan, hududlarda, xususan Samarqand viloyatida, zamonaviy xizmatlarni joriy etgan namunaviy korxonalarni aniqlab, ularning tajribasini integral indeks asosida baholash va keng tarqatish.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality // Journal of Retailing. – 1988. – Vol. 64, No. 1. – P. 12-40.
2. Reichheld F.F. The one number you need to grow // Harvard Business Review. – 2003. – Vol. 81, No. 12. – P. 46-54.

© Ushbu material Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) litsenziyasi asosida tarqatiladi.

3. Kaplan R.S., Norton D.P. The balanced scorecard – measures that drive performance // Harvard Business Review. – 1992. – Vol. 70, No. 1. – P. 71-79.
4. Neely A. Exploring the financial consequences of the servitization of manufacturing // Operations Management Research. – 2008. – Vol. 1, No. 2. – P. 103-118.
5. acatech. Smart Service Welt: Recommendations for the Strategic Initiative Web-based Services for Businesses. Final Report. – Berlin, 2015.
6. Baines T., Lightfoot H. Made to Serve: How Manufacturers Can Compete Through Servitization and Product Service Systems. – Chichester: Wiley, 2013. – 280 p.
7. Gebauer H., Fleisch E., Friedli T. Overcoming the service paradox in manufacturing companies // European Management Journal. – 2005. – Vol. 23, No. 1. – P. 14-26.

© Ushbu material Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) litsenziyasi asosida tarqatiladi.