International Scientific and Practical Conference Samarkand Institute of Economics and Service

Vol. 1 Issue 1 | pp. 452-456 **| ISSN:** XXXX-XXXX

Available online @ https://globalconf.net/index.php/samisi

Article

Opportunities for Improving Vocational Training and Skills Assessment for Personnel in the Service Sector

Dilshod Subanqulovich Pardayev*

1. Director of the Vocational Skills Center in the city of Samarkand

Abstract: The article examines the theoretical and methodological foundations for improving the system of professional training and qualification assessment of personnel in the service sector. Drawing on human capital theory, the competency-based approach, and service quality assessment models, the study proposes a comprehensive approach that links personnel training with labor market demand, professional standards, practical skills, and customer satisfaction. The limitations of the traditional education and training system, which primarily emphasizes formal qualifications and the duration of study, are identified. An original conceptual model is developed, incorporating labor market demand forecasting, alignment between professional standards and educational programs, practical training, independent qualification assessment, service quality evaluation, and continuous professional development. The study also proposes an integrated index for evaluating the effectiveness of personnel training, an indicator for measuring qualification gaps, and a monitoring mechanism. Furthermore, the potential application of the proposed model to the development of Uzbekistan's national qualifications system is discussed.

Keywords: service sector, personnel training, professional standards, national qualifications system, independent qualification assessment, competencies, service quality, integrated assessment.

Citation: Pardayev, D. S. Opportunities for Improving Vocational Training and Skills Assessment for Personnel in the Service Sector. International Scientific and Practical Conference Samarkand Institute of Economics and Service 2026, 1(1), 452-456.

Received: 22th Aug 2026
Revised: 26th Sept 2026
Accepted: 28th Oct 2026
Published: 23th Nov 2026

Copyright: © 2026 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

1. Kirish

Xizmat ko‘rsatish sohasi — savdo, turizm va mehmonxona xo‘jaligi, umumiy ovqatlanish, transport va logistika, moliya, axborot-kommunikatsiya, maishiy va ijtimoiy xizmatlar — zamonaviy iqtisodiyotda bandlik va daromadlarning asosiy manbaiga aylanmoqda. Bu sohada mahsulot iste’molchiga xodim orqali yetkaziladi: xizmatning sifati, tezligi va ishonchliligi bevosita xodimning bilimi, amaliy ko‘nikmasi, muloqot madaniyati va kasbiy odobiga bog‘liq. Shu sababli xizmatlar sohasida kadrlar malakasi raqobatbardoshlikning hal qiluvchi omili hisoblanadi.

O‘zbekistonda 2025-yil yakunlariga ko‘ra yalpi ichki mahsulot (YaQQ) tarkibida xizmatlar sohasining ulushi 48,2 foizdan 48,6 foizga oshgan[1]. Prezidentning 2025-yil 27-fevraldagi PQ-78-son qarori bilan 2025-yilda xizmatlar hajmini 15 foizga oshirish va sohada 3 million kishini daromadli mehnat bilan ta’minlash maqsadli ko‘rsatkichlar sifatida belgilangan[2]. “O‘zbekiston — 2030” strategiyasida ham aholining kasbiy

[1] National Statistics Committee of the Republic of Uzbekistan. Gross Domestic Product of the Republic of Uzbekistan (January–December 2025). Press release. https://stat.uz/img/news/analitika-vvp_eng_p32560.pdf

[2] O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2025-yil 27-fevraldagi PQ-78-son qarori. Xizmatlar sohasi barqaror rivojlanishi uchun qulay shart-sharoitlar yaratishga oid qo‘shimcha chora-tadbirlar to‘g‘risida.

ko‘nikmalarini rivojlantirish va mehnat bozori talablariga mos kadrlar tayyorlash ustuvor yo‘nalishlar qatoridan joy olgan[3]. Demak, xizmatlar sohasining jadal o‘sishi uni malakali kadrlar bilan ta’minlash tizimini ham shunga mos ravishda takomillashtirishni taqozo etadi.

Tadqiqotning maqsadi — xizmat ko‘rsatish sohasi uchun kadrlarni kasbga tayyorlash va ularning malakasini baholashni mehnat bozori ehtiyojlari, kasbiy standartlar va xizmat sifati natijalari bilan uyg‘unlashtiruvchi takomillashtirilgan model va baholash metodikasini ishlab chiqish.

2. Adabiyotlar sharhi

Kadrlar tayyorlashning iqtisodiy asoslari inson kapitali nazariyasida yoritilgan. G. Bekker ta’lim va kasbiy tayyorgarlikka sarflangan xarajatlarni kelajakda yuqori unumdorlik va daromad keltiruvchi investitsiya sifatida talqin qiladi hamda umumiy va maxsus (muayyan korxonaga xos) tayyorgarlikni farqlaydi[4]. Xizmatlar sohasi uchun bu farq ayniqsa muhim: umumiy kompetensiyalar ta’lim muassasasida, mijoz bilan ishlashga oid maxsus ko‘nikmalar esa ko‘p hollarda ish joyida shakllanadi.

Xizmat sifatini o‘lchash bo‘yicha A. Parasuraman, V. Zeytaml va L. Berri tomonidan ishlab chiqilgan SERVQUAL modelida xizmat sifati moddiy muhit, ishonchlilik, javob berish tezligi, kafolat va hamdardlik o‘lchovlari orqali baholanadi[5]. Mazkur o‘lchovlarning aksariyati bevosita xodimning malakasi va xulq-atvoriga bog‘liq bo‘lib, bu kadrlar tayyorlash natijasini mijoz qoniqishi orqali ham baholash mumkinligini ko‘rsatadi. O‘qitish samaradorligini baholashda D. Kirkpatrikning to‘rt bosqichli modeli — munosabat, o‘zlashtirish, xulq-atvordagi o‘zgarish va natija — keng qo‘llanadi[6]. Ushbu model o‘qitishni faqat sertifikat berish bilan emas, balki ish joyidagi real natija bilan baholash zarurligini asoslaydi.

Mahalliy tadqiqotlarda milliy malaka tizimida kasbiy standartlarning ayrimlari eskirganligi, malakani baholash markazlarining hududlar bo‘yicha notekis joylashuvi, baholash metodikasining yagona shaklga kelmaganligi hamda ish beruvchilar va ta’lim muassasalari hamkorligining sustligi muammo sifatida qayd etilgan[7]. Bu holatlar kadrlar tayyorlash va malakani baholashni yagona tizim sifatida qayta ko‘rib chiqish zaruratini ko‘rsatadi.

3. Tadqiqot metodologiyasi

Taklif etilayotgan modelning metodologik asosi quyidagi tamoyillardan iborat: 1) mehnat bozori talabiga yo‘naltirilganlik; 2) kasbiy standart va ta’lim dasturining muvofiqligi; 3) amaliyotga asoslangan o‘qitish (dual ta’lim); 4) baholashning o‘qitishdan mustaqilligi va xolisligi; 5) natijani mijoz va ish beruvchi nuqtayi nazaridan o‘lchash; 6) malakani tan olishning ochiqligi, jumladan norasmiy yo‘l bilan egallangan ko‘nikmalarni tan olish; 7) raqamli hisobdorlik; 8) uzluksiz kasbiy rivojlanish. Tadqiqotda tizimli tahlil, qiyosiy tahlil, statistik ma’lumotlarni umumlashtirish va ko‘p mezonli integral baholash usullaridan foydalanildi.

4. Tahlil va natijalar

Bizning yondashuvimizga ko‘ra, xizmat ko‘rsatish sohasida kadrlarni kasbga tayyorlash va malakani baholash tizimi oltita o‘zaro bog‘liq blok asosida tashkil etilishi

[3] O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2023-yil 11-sentabrdagi PF-158-son Farmoni. “O‘zbekiston — 2030” strategiyasi to‘g‘risida. https://lex.uz/uz/acts/6600404

[4] Becker G. S. Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis, with Special Reference to Education. 3rd ed. — Chicago: University of Chicago Press, 1993. — 412 p.

[5] 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.

[6] Kirkpatrick D. L., Kirkpatrick J. D. Evaluating Training Programs: The Four Levels. 3rd ed. — San Francisco: Berrett-Koehler, 2006. — 379 p.

[7] Dusheboev F. Milliy malaka tizimida kasbiy standartlar va malakani baholash markazlari: institutsional tahlil va muammolar. — 2026. — B. 50–58. https://sci-p.uz/index.php/aept/article/view/4216

maqsadga muvofiq (1-jadval).

1-jadval. Xizmat koʻrsatish sohasida kadrlar tayyorlash va malakani baholash modelining tarkibiy qismlari

Model bloki	Asosiy mazmuni	Tavsiya etiladigan koʻrsatkichlar
1. Talab-prognoz	Hududiy va tarmoq mehnat bozorida xizmat kasblariga boʻlgan joriy va istiqboldagi ehtiyoj	Boʻsh ish oʻrinlari soni; kasblar boʻyicha talab prognozi; bitiruvchilarning ishga joylashish darajasi
2. Standart-dastur muvofiqligi	Kasbiy standartlar, malaka talablari va oʻquv dasturlarining oʻzaro mosligi	Standart asosida yangilangan dasturlar ulushi; mehnat funksiyalarining dasturda qamrab olinishi
3. Amaliy oʻqitish	Dual taʼlim, ish joyida oʻqitish, simulyatsion mashgʻulotlar va murabbiylik	Amaliyot soatlari ulushi; korxonada oʻqitilganlar ulushi; ish beruvchi ishtirokidagi dasturlar soni
4. Malakani mustaqil baholash	Kasb imtihoni (test va amaliy topshiriq) orqali malakani tasdiqlash va norasmiy taʼlimni tan olish	Baholashdan oʻtganlar ulushi; birinchi urinishda muvaffaqiyat; baholash muddati; apellyatsiyalar ulushi
5. Xizmat sifati va mijoz qoniqishi	Xodim faoliyatining xizmat sifati va mijoz tajribasiga taʼsiri	Mijoz qoniqish indeksi; shikoyatlar soni; xizmat koʻrsatish vaqti; takroriy murojaatlar ulushi
6. Uzluksiz kasbiy rivojlanish	Malaka oshirish, qayta tayyorlash, raqamli va muloqot koʻnikmalarini rivojlantirish	Malaka oshirganlar ulushi; bir xodimga oʻqitish soatlari; xodimlar qoʻnimsizligi; mansab oʻsishi

Modelning markaziy boʻgʻini — toʻrtinchi blok, yaʼni malakani mustaqil baholashdir. U oʻqitish va baholash funksiyalarini bir-biridan ajratadi: xodim qayerda va qanday oʻqiganidan qatʼi nazar, uning malakasi kasbiy standart talablariga muvofiq mustaqil markaz tomonidan tasdiqlanadi. Bu, ayniqsa, xizmatlar sohasida muhim, chunki sotuvchi, ofitsiant, oshpaz, administrator, gid kabi koʻplab kasblar amaliyotda, norasmiy yoʻl bilan egallanadi. Beshinchi blok esa tizimni yopiq zanjirga aylantiradi: mijozlar qoniqishi va xizmat sifati natijalari dasturlarni va standartlarni yangilash uchun qayta aloqa manbai boʻlib xizmat qiladi.

5. Kadrlar tayyorlash samaradorligining integral modeli

Turli oʻlchov birliklarida ifodalangan koʻrsatkichlarni yagona baholash tizimiga keltirish uchun ularni 0 dan 1 gacha normallashtirish taklif etiladi. Ijobiy yoʻnalishli koʻrsatkichlar (masalan, ishga joylashish darajasi yoki mijoz qoniqish indeksi) uchun quyidagi formula qoʻllanadi:

$$z_i = (x_i - x_i\min) / (x_i\max - x_i\min)$$

Salbiy yoʻnalishli koʻrsatkichlar (masalan, baholash muddati, shikoyatlar soni yoki xodimlar qoʻnimsizligi) uchun:

$$z_i = (x_i\max - x_i) / (x_i\max - x_i\min)$$

Shundan soʻng taʼlim muassasasi, hudud yoki tarmoq boʻyicha kadrlar tayyorlash samaradorligi integral koʻrsatkich orqali baholanadi:

$$KTI = \Sigma (w_j \times B_j), \quad \text{bunda } \Sigma w_j = 1$$

Bu yerda KTI — kadrlar tayyorlash va malakani baholash samaradorligining integral indeksi; B_j — tegishli blokning normallashtirilgan bahosi; w_j — blokning ahamiyatini ifodalovchi vazn koeffitsiyenti. Vaznlar ish beruvchilar, ta'lim muassasalari va tarmoq kengashlari vakillari ishtirokidagi ekspert baholash yoki ierarxiyalar tahlili usuli asosida aniqlanishi mumkin. Xizmatlar sohasining o'ziga xosligidan kelib chiqib, amaliy o'qitish, malakani mustaqil baholash va xizmat sifati bloklariga nisbatan yuqoriroq vazn berish tavsiya etiladi.

Integral indeks ta'lim muassasalarini shunchaki reytinglash uchun emas, avvalo zaif bo'g'inlarni aniqlash va boshqaruv qarorlarini asoslash uchun ishlatilishi kerak. Masalan, standart-dastur muvofiqligi bloki yuqori, ammo xizmat sifati bloki past bo'lsa, muammo o'quv dasturining mazmunida emas, balki amaliy ko'nikmalarni shakllantirish yoki ish joyidagi murabbiylik tizimida bo'lishi mumkin.

6. Malaka tafovuti va tizimni takomillashtirish algoritmi

Modelning muhim vazifasi xizmat kasblari bo'yicha mehnat bozori talab qilayotgan va amalda tasdiqlangan malaka o'rtasidagi tafovutni aniqlashdir. Har bir kasb bo'yicha malaka tafovuti quyidagicha hisoblanadi:

$$MT_i = (T_i - S_i) / T_i$$

Bu yerda MT_i — i-kasb bo'yicha malaka tafovuti koeffitsiyenti; T_i — ish beruvchilarning tegishli malaka darajasidagi xodimlarga bo'lgan talabi; S_i — malakasi mustaqil baholash orqali tasdiqlangan mutaxassislar soni. Koeffitsiyent 0 ga yaqinlashgan sari talab va taklif muvozanatlashadi; uning yuqori qiymati esa tegishli kasb bo'yicha qisqa muddatli kurslar, qayta tayyorlash va baholash quvvatlarini kengaytirish zarurligidan dalolat beradi. Tafovut sabablari kasbiy standartning yo'qligi, o'quv dasturining eskirganligi, amaliyot bazasining yetishmasligi, baholash markazlarining uzoqligi yoki kasbning nufuzi pastligi bilan bog'liq holda tahlil qilinadi.

Biz taklif etayotgan mualliflik modeli doirasida tizimni takomillashtirish quyidagi ketma-ketlikda tashkil etiladi: 1) hudud va tarmoq bo'yicha xizmat kasblariga talabni prognozlash; 2) ustuvor kasblar uchun kasbiy standartlarni ishlab chiqish yoki yangilash; 3) standartlar asosida modulli o'quv dasturlarini qayta ko'rib chiqish; 4) ish beruvchilar bilan dual ta'lim va amaliyot shartnomalarini tuzish; 5) malakani mustaqil baholash vositalarini (test va amaliy topshiriqlar) ishlab chiqish; 6) baholash natijalarini yagona elektron reyestrda qayd etish; 7) olti blok bo'yicha ko'rsatkichlarni hisoblab, integral indeks va malaka tafovutini aniqlash; 8) mijoz qoniqishi va ish beruvchi fikri asosida dasturlarni tuzatish; 9) KPI asosida monitoring va davriy qayta ko'rib chiqishni yo'lga qo'yish.

7. O'zbekiston amaliyotida qo'llash imkoniyatlari

O'zbekistonda milliy malaka tizimining huquqiy asoslari Vazirlar Mahkamasining 2020-yil 15-maydagi 287-son qarori bilan shakllantirilgan bo'lib, 2025-yil 17-iyunda qabul qilingan 369-son qaror bilan Malakani baholash markazi to'g'risidagi namunaviy nizom, tarmoq kengashlari to'g'risidagi nizom hamda baholash markazlarini akkreditatsiyadan o'tkazish reglamenti tasdiqlangan[8]. Unga ko'ra, har bir kasb bo'yicha baholash vositalari kasbiy standartlar asosida ishlab chiqiladi, ochiq manbalarda e'lon qilinadi va besh yil davomida amal qiladi.

Monitoring ma'lumotlariga ko'ra, akkreditatsiyadan o'tgan malakani baholash markazlari soni 2024-yildagi 12 tadan 2025-yilning birinchi yarmida 27 taga, tasdiqlangan kasbiy standartlar soni esa 48 tadan 143 taga yetgan, 2025-yilning birinchi yarmida 2,4 ming malaka pasporti berilgan. Shu bilan birga, malakani baholashning eng

[8] O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2020-yil 15-maydagi 287-son qarori. O'zbekiston Respublikasida kasbiy malakalar, bilim va ko'nikmalarni rivojlantirish milliy tizimi faoliyatini tashkil etish choralari to'g'risida. https://lex.uz/docs/-4814154; Vazirlar Mahkamasining 2025-yil 17-iyundagi 369-son qarori.

qisqa sikli taxminan 40 ish kunini tashkil etib, bu ko‘rsatkich Koreya (21 kun) va Germaniya (15 kun) tajribasidan sezilarli darajada uzunroq ekanligi qayd etilgan[9].

Mazkur ko‘rsatkichlar tizimning institutsional jihatdan shakllanayotganini ko‘rsatadi, biroq bandlik maqsadlari bilan solishtirilganda baholash quvvati hali yetarli emas. Taklif etilayotgan model asosida xizmatlar sohasining ustuvor kasblari (savdo, mehmonxona va restoran xizmatlari, turizm, maishiy xizmatlar, logistika) bo‘yicha hududiy malaka tafovuti xaritasini shakllantirish mumkin. Unda har bir kasb bo‘yicha talab prognozi, kasbiy standart mavjudligi, o‘quv dasturlari soni, baholashdan o‘tganlar soni, baholash muddati, ishga joylashish va mijoz qoniqishi ko‘rsatkichlari aks ettiriladi.

Taklif etilayotgan modelning kutiladigan natijasi — kadrlar tayyorlashga yo‘naltirilgan resurslarni faqat o‘qitilganlar soni yoki berilgan sertifikatlar miqdoriga qarab emas, balki mehnat bozorining real ehtiyoji, tasdiqlangan malaka, ishga joylashish va xizmat sifatidagi o‘zgarishlarni hisobga olgan holda taqsimlashdir.

8. Xulosa va takliflar

Tadqiqot natijalari xizmat ko‘rsatish sohasi uchun kadrlarni kasbga tayyorlash va malakani baholashni yagona, natijaga yo‘naltirilgan tizim sifatida tashkil etish zarurligini asoslaydi. Xizmatlar sohasida malaka diplom bilan emas, balki mijozga ko‘rsatilgan xizmatning sifati bilan namoyon bo‘ladi, shu bois kadrlar tayyorlash samaradorligi ham aynan shu natija orqali o‘lchanishi lozim.

Birinchidan, kadrlar tayyorlash va malakani baholash tizimini talab-prognoz, standart-dastur muvofiqligi, amaliy o‘qitish, malakani mustaqil baholash, xizmat sifati va uzluksiz kasbiy rivojlanish bloklari asosida tashkil etish taklif etildi. Ikkinchidan, ko‘rsatkichlarni normallashtirish va vazn koeffitsiyentlari orqali kadrlar tayyorlash samaradorligining integral indeksini hisoblash metodikasi ishlab chiqildi. Uchinchidan, ish beruvchilar talabi va tasdiqlangan malaka o‘rtasidagi tafovutni aniqlash orqali muammolarning ildiz sabablarini topish mexanizmi taklif qilindi.

To‘rtinchidan, malakani baholash markazlari tarmog‘ini hududlar bo‘yicha kengaytirish, baholash muddatini qisqartirish va onlayn (masofaviy) baholash shakllarini joriy etish, shuningdek, norasmiy yo‘l bilan egallangan ko‘nikmalarni tan olish tartibini soddalashtirish lozim. Beshinchidan, tarmoq kengashlarida ish beruvchilar ulushini oshirish, kasbiy standartlarni muntazam yangilash va baholash natijalarini, ishga joylashish hamda mijoz qoniqishi ma’lumotlarini yagona raqamli platformada integratsiya qilish strategik qarorlarning dalillarga asoslanganligini oshiradi.

Shunday qilib, xizmat ko‘rsatish sohasi uchun kadrlarni kasbga tayyorlash va malakani baholashni takomillashtirish bandlikni oshirish, xizmatlar sifati va raqobatbardoshligini kuchaytirish hamda ta’limga yo‘naltirilgan mablag‘lar samaradorligini oshirishga xizmat qilishi mumkin. Modelning keyingi bosqichdagi amaliy sinovi muayyan viloyat yoki shahar misolida xizmat kasblari kesimida ma’lumot to‘plash, vaznlarni ekspert baholash orqali aniqlash va integral indeks hamda malaka tafovutini hisoblashni talab etadi.

[9] Ko‘rsatilgan manba. Dusheboev F. Milliy malaka tizimida kasbiy standartlar va malakani baholash markazlari: institutsional tahlil va muammolar. — 2026. — B. 50–58. https://sci-p.uz/index.php/aept/article/view/4216