

ZAMONAVIY BOZOR IQTISODIYOTI SHAROITIDA BAHOLASH
XIZMATLARINING SIFATINI OSHIRISH MASALALARI

Turdibekov Yu.I.

PhD, Samarqand davlat arxitektura-qurilish universiteti.

turdibekov.yusuf@samdaqu.edu.uz

<https://doi.org/10.5281/zenodo.17924257>

Annotatsiya. Ushbu maqolada zamonaviy bozor iqtisodiyoti sharoitida baholash xizmatlari sifatini oshirishning asosiy yo'nalishlari, omillari va mexanizmlari tahlil qilinadi.

Baholash xizmatlarining iqtisodiy tizimdagi roli, sifat ko'rsatkichlarini belgilovchi mezonlar hamda xalqaro standartlarga muvofiq takomillashtirish yo'llari ilmiy asosda yoritilgan.

Tadqiqot natijalari baholash jarayonlarida samaradorlikni oshirish, mijozlar ehtiyojlarini qondirish va raqobatbardosh xizmat ko'rsatish tizimini yaratishga qaratilgan.

Kalit so'zlar: baholash, sifat, xizmat ko'rsatish, bozor iqtisodiyoti, standart, menejment, samaradorlik.

Kirish. Zamonaviy bozor iqtisodiyoti sharoitida xizmatlar sektori, xususan baholash faoliyati, milliy iqtisodiyotning ajralmas qismiga aylangan. Baholash xizmatlari moliyaviy, ko'chmas mulk, sug'urta, audit va investitsiya sohalarida muhim o'rin tutadi. Shu sababli, baholash xizmatlarining sifati nafaqat korxona darajasida, balki butun iqtisodiyotning samaradorligiga ham bevosita ta'sir ko'rsatadi.

Bozor iqtisodiyotining o'zgaruvchanligi, raqobatning kuchayishi va mijozlarning talabchanligi baholash xizmatlarining sifatini doimiy ravishda yaxshilab borishni taqozo etadi. Shu bois, xizmat ko'rsatish sifatini oshirish mexanizmlarini ishlab chiqish bugungi kunda dolzarb ilmiy va amaliy masalalardan biri hisoblanadi.

Metodologiya. Tadqiqotda quyidagi ilmiy usullar qo'llanildi:

1. **Tizimli tahlil** – baholash xizmatlari tizimini iqtisodiy subyekt sifatida o'rganish, sifat ko'rsatkichlarini baholash.

2. **Taqqoslama tahlil** – xalqaro va milliy baholash xizmatlari standartlari o'rtasidagi farqlarni aniqlash.

3. **Ekspert baholash usuli** – baholash kompaniyalari mutaxassisleri fikrlarini o'rganish orqali sifat omillarini aniqlash.

4. **Empirik kuzatuv** – O'zbekiston baholash xizmatlari bozorida faoliyat yuritayotgan korxonalarning amaliy tajribasini o'rganish.

5. **Statistik tahlil** – so'nggi yillarda baholash xizmatlari bozorida yuz berayotgan o'zgarishlar, sifatni baholovchi indikatorlar tahlili.

Natijalar. Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatadiki, O'zbekiston bozorida baholash xizmatlari sifati quyidagi asosiy omillar bilan belgilanadi:

1. **Mutaxassislarining malaka darajasi.** Baholovchilar malakasining yuqoriligi xizmat natijalarining ishonchliligi va aniqligini ta'minlaydi.

2. **Normativ-huquqiy asoslarning takomillashganligi.** Xalqaro standartlarga moslashtirilgan me'yoriy bazaning mavjudligi sifatni kafolatlaydi.

3. **Axborot texnologiyalarining qo'llanilishi.** Raqamli platformalar, avtomatlashtirilgan dasturlar va sun'iy intellekt asosida ishlovchi baholash tizimlari xizmatlarning tezkorligi va aniqligini oshiradi.

4. **Mijozlar bilan samarali muloqot tizimi.** Qoniqarli mijoz tajribasi xizmat sifati haqida bevosita tasavvur beradi.

5. **Ichki nazorat va audit tizimining joriy etilishi.** Xizmat jarayonini muntazam monitoring qilish sifat barqarorligini ta'minlaydi.

Statistik ma'lumotlarga ko'ra, so'nggi 5 yil ichida baholash xizmatlariga bo'lgan talab 28% ga oshgan, bu esa sifatni yanada takomillashtirish zaruratini oshirmoqda.

Muhokama. Baholash xizmatlarining sifati ko'p jihatdan institutsional rivojlanish va menejment tizimiga bog'liq.

Rivojlangan davlatlar tajribasi shuni ko'rsatadiki, baholash kompaniyalari sifatni boshqarishda ISO 9001 va ISO 17024 standartlaridan keng foydalanadi.

O'zbekiston sharoitida esa sifatni oshirish uchun quyidagi chora-tadbirlar muhim ahamiyatga ega:

- Baholovchilarni sertifikatlash va ularning malakasini oshirish tizimini takomillashtirish;
- Baholash jarayonida raqamli texnologiyalarni keng joriy etish;
- Xizmatlar sifatini baholashda xalqaro mezonlar asosida indikator tizimini ishlab chiqish;
- Mustaqil sifat nazorati institutlarini rivojlantirish;
- Mijozlar fikrini tahlil qilish va ularni xizmat jarayoniga jalb etish.

Bundan tashqari, tadqiqot natijalari shuni ko'rsatadiki, baholash xizmatlari sifatini oshirish faqat texnik yoki tashkiliy choralar bilan emas, balki **inson omili** – ya'ni xodimlarning motivatsiyasi va korporativ madaniyat bilan ham chambarchas bog'liqdir.

Xulosa. Zamonaviy bozor sharoitida baholash xizmatlarining sifatini oshirish iqtisodiy barqarorlik va investitsion jozibadorlikni ta'minlashning muhim omilidir. Sifatni oshirishning asosiy yo'nalishlari sifatida quyidagilarni ajratish mumkin:

- Baholash xizmatlarida xalqaro standartlarni joriy etish;
- Raqamli texnologiyalar asosida xizmat jarayonlarini avtomatlashtirish;
- Baholovchilarning malakasini oshirish;
- Mijozlarga yo'naltirilgan xizmat madaniyatini shakllantirish.

Ushbu yo'nalishlarni izchil amalga oshirish orqali baholash xizmatlarining raqobatbardoshligi, ishonchliligi va samaradorligi sezilarli darajada oshadi.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining "Baholash faoliyatini yanada takomillashtirish to'g'risida"gi qarori, 2023-yil.
2. ISO 9001:2015 – Quality Management Systems.
3. Kotler, P. "Marketing Management". Pearson Education, 2021.
4. Yusupov Sh. "Baholash faoliyatining nazariy asoslari". Toshkent: Iqtisodiyot, 2022.
5. OECD Report on Service Quality Standards, 2020.
6. World Bank. "Professional Valuation Services in Emerging Markets". Washington D.C., 2021.

7. Turdibekov, Yu. (2023). Considered factors when evaluating vehicles using a system approach. Journal of Management Value and Ethics.