

MUHANDISLIK

& IQTISODIYOT

ijtimoiy-iqtisodiy, innovatsion texnik,
fan va ta'limga oid ilmiy-amaliy jurnal

№3

2026
MART



Milliy nashrlar

OAK: <https://oak.uz/pages/4802>

05.00.00 – Texnika fanlari

08.00.00 – Iqtisodiyot fanlar



Google Scholar

OPEN ACCESS

ULRICHSWEB™
GLOBAL SERIALS DIRECTORY

Academic
Resource
Index
ResearchBib

ISSN
INTERNATIONAL
STANDARD
SERIAL
NUMBER
INTERNATIONAL CENTRE

CYBERLENINKA

OpenAIRE

ROAD

INDEX COPERNICUS
INTERNATIONAL

BASE

Crossref

НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ
БИБЛИОТЕКА
LIBRARY.RU



ISSN: 3060-463X

РЭУ.РФ
РОССИЙСКИЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Г.В. ПЛЕХАНОВА
ТАШКЕНТСКИЙ ФИЛИАЛ



muhandislik & iqtisodiyot

ijtimoiy-iqtisodiy, innovatsion texnik,
fan va ta'limga oid ilmiy-amaliy jurnal

Elektron nashr, 220 sahifa.
2026-yil, mart

Bosh muharrir:

Zokirova Nodira Kalandarovna, iqtisodiyot fanlari doktori, DSc, professor

Bosh muharrir o'rinbosari:

Shakarov Zafar G'afarovich, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori, PhD, dotsent

Tahrir hay'ati:

Abduraxmanov Kalendar Xodjayevich, O'z FA akademigi, iqtisodiyot fanlari doktori, professor

Sharipov Kongratbay Avezimbetovich, texnika fanlari doktori, professor

Maxkamov Baxtiyor Shuxratovich, iqtisodiyot fanlari doktori, professor

Abduraxmanova Gulnora Kalandarovna, iqtisodiyot fanlari doktori, professor

Shaumarov Said Sanatovich, texnika fanlari doktori, professor

Turayev Bahodir Xatamovich, iqtisodiyot fanlari doktori, professor

Nasimov Dilmurod Abdulloyevich, iqtisodiyot fanlari doktori, professor

Allayeva Gulchexra Jalgasovna, iqtisodiyot fanlari doktori, professor

Arabov Nurali Uralovich, iqtisodiyot fanlari doktori, professor

Maxmudov Odiljon Xolmirzayevich, iqtisodiyot fanlari doktori, professor

Xamrayeva Sayyora Nasimovna, iqtisodiyot fanlari doktori, professor

Bobonazarova Jamila Xolmurodovna, iqtisodiyot fanlari doktori, professor

Irmatova Aziza Baxromovna, iqtisodiyot fanlari doktori, professor

Bo'taboyev Mahammadjon To'ychiyevich, iqtisodiyot fanlari doktori, professor

Shamshiyeva Nargizaxon Nosirxuja kizi, iqtisodiyot fanlari doktori, professor,

Xolmuxamedov Muhsinjon Murodullayevich, iqtisodiyot fanlari nomzodi, dotsent

Xodjayeva Nodiraxon Abdurashidovna, iqtisodiyot fanlari nomzodi, dotsent

Amanov Otabek Amankulovich, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD), dotsent

Toxirov Jaloliddin Ochil o'g'li, texnika fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD)

Qurbonov Samandar Pulatovich, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD)

Zikriyoyev Aziz Sadulloyevich, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD)

Tabayev Azamat Zaripbayevich, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD)

Sxay Lana Aleksandrovna, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD), dotsent

Ismoilova Gulnora Fayzullayevna, iqtisodiyot fanlari nomzodi, dotsent

Djumaniyazov Umrbek Ilxamovich, iqtisodiyot fanlari nomzodi, dotsent

Kasimova Nargiza Sabitdjanovna, iqtisodiyot fanlari nomzodi, dotsent

Kalanova Moxigul Baxritdinovna, dotsent

Ashurzoda Luiza Muxtarovna, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD)

Sharipov Sardor Begmaxmat o'g'li, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD)

Sharipov Botirali Roxataliyevich, iqtisodiyot fanlari nomzodi, professor

Tursunov Ulug'bek Sativoldiyevich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), dotsent

Bauyetdinov Majit Janizaqovich, Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti dotsenti, PhD

Botirov Bozorbek Musurmon o'g'li, Texnika fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD)

Sultonov Shavkatjon Abdullayevich, Kimyo fanlari doktori, (DSc)

Jo'raeva Malohat Muhammadovna, filologiya fanlari doktori (DSc), professor.

Yusupov Maxamadamin Abduxamidovich, iqtisodiyot fanlari nomzodi (DSc), professor

Kalonova Moxigul Baxritdinovna, iqtisodiyot fanlari nomzodi (PhD), dotsent

Mirzayev Kulmamat Djanzakovich, iqtisodiyot fanlari nomzodi (DSc), professor.

Karimova Nilufar Sadirdin qizi, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD)

Norboyev Odil Abrayevich, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD), dotsent

Nasimov Dilmurod Abdulloyevich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor

Mirzayev Kulmamat Djanzakovich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor

Karimova Nilufar Sadirdin qizi, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD)

Pardaev Umidjon Uralovich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor

muhandislik & iqtisodiyot

ijtimoiy-iqtisodiy, innovatsion texnik,
fan va ta'limga oid ilmiy-amaliy jurnal

- 05.01.00 – Axborot texnologiyalari, boshqaruv va kompyuter grafikasi
- 05.01.01 – Muhandislik geometriyasi va kompyuter grafikasi. Audio va video texnologiyalari
- 05.01.02 – Tizimli tahlil, boshqaruv va axborotni qayta ishlash
- 05.01.03 – Informatikaning nazariy asoslari
- 05.01.04 – Hisoblash mashinalari, majmualari va kompyuter tarmoqlarining matematik va dasturiy ta'minoti
- 05.01.05 – Axborotlarni himoyalash usullari va tizimlari. Axborot xavfsizligi
- 05.01.06 – Hisoblash texnikasi va boshqaruv tizimlarining elementlari va qurilmalari
- 05.01.07 – Matematik modellash
- 05.01.11 – Raqamli texnologiyalar va sun'iy intellekt
- 05.02.00 – Mashinasozlik va mashinashunoslik
- 05.02.08 – Yer usti majmualari va uchish apparatlari
- 05.03.02 – Metrologiya va metrologiya ta'minoti
- 05.04.01 – Telekommunikatsiya va kompyuter tizimlari, telekommunikatsiya tarmoqlari va qurilmalari. Axborotlarni taqsimlash
- 05.05.03 – Yorug'lik texnikasi. Maxsus yoritish texnologiyasi
- 05.05.05 – Issiqlik texnikasining nazariy asoslari
- 05.05.06 – Qayta tiklanadigan energiya turlari asosidagi energiya qurilmalari
- 05.06.01 – To'qimachilik va yengil sanoat ishlab chiqarishlari materialshunosligi
- 05.08.03 – Temir yo'l transportini ishlatish
- 05.09.01 – Qurilish konstruksiyalari, bino va inshootlar
- 05.09.04 – Suv ta'minoti. Kanalizatsiya. Suv havzalarini muhofazalovchi qurilish tizimlari
- 10.00.06 – Qiyosiy adabiyotshunoslik, chog'ishtirma tilshunoslik va tarjimashunoslik
- 10.00.04 – Yevropa, Amerika va Avstraliya xalqlari tili va adabiyoti
- 08.00.01 – Iqtisodiyot nazariyasi
- 08.00.02 – Makroiqtisodiyot
- 08.00.03 – Sanoat iqtisodiyoti
- 08.00.04 – Qishloq xo'jaligi iqtisodiyoti
- 08.00.05 – Xizmat ko'rsatish tarmoqlari iqtisodiyoti
- 08.00.06 – Ekonometrika va statistika
- 08.00.07 – Moliya, pul muomalasi va kredit
- 08.00.08 – Buxgalteriya hisobi, iqtisodiy tahlil va audit
- 08.00.09 – Jahon iqtisodiyoti
- 08.00.10 – Demografiya. Mehnat iqtisodiyoti
- 08.00.11 – Marketing
- 08.00.12 – Mintaqaviy iqtisodiyot
- 08.00.13 – Menejment
- 08.00.14 – Iqtisodiyotda axborot tizimlari va texnologiyalari
- 08.00.15 – Tadbirkorlik va kichik biznes iqtisodiyoti
- 08.00.16 – Raqamli iqtisodiyot va xalqaro raqamli integratsiya
- 08.00.17 – Turizm va mehmonxona faoliyati

Ma'lumot uchun, OAK

Rayosatining 2024-yil 28-avgustdagi 360/5-son qarori bilan "Dissertatsiyalar asosiy ilmiy natijalarini chop etishga tavsiya etilgan milliy ilmiy nashrlar ro'yxati"ga texnika va iqtisodiyot fanlari bo'yicha "Muhandislik va iqtisodiyot" jurnali ro'yxatga kiritilgan.

Muassis: "Tadbirkor va ishbilarmon" MChJ

Hamkorlarimiz:

1. Toshkent shahridagi G.V.Plexanov nomidagi Rossiya iqtisodiyot universiteti
2. Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti
3. Toshkent irrigatsiya va qishloq xo'jaligini mexanizatsiyalash muhandislari instituti" milliy tadqiqot universiteti
4. Islom Karimov nomidagi Toshkent davlat texnika universiteti
5. Muhammad al-Xorazmiy nomidagi Toshkent axborot texnologiyalari universiteti
6. Toshkent davlat transport universiteti
7. Toshkent arxitektura-qurilish universiteti
8. Toshkent kimyo-texnologiya universiteti
9. Jizzax politexnika instituti



MUNDARIJA

KORXONALARDA ICHKI AUDIT TIZIMINING BOSHQARUV QARORLARI QABUL QILISHDAGI O'RNI	24
Mexmonaliyev Ulug'bek Erkinjon o'g'li	
FISKAL SIYOSAT SAMARADORLIGI VA SOLIQ TUSHUMLARI DINAMIKASI: O'ZBEKISTON MISOLIDA ILMIY TAHLIL	30
Abduraimova Nigora Abdugapparovna	
YASHIRIN IQTISODIYOTNI KELITIRIB CHIQUARUVCHI ASOSIY OMILLAR HAMDA IQTISODIYOTGA TA'SIRI	37
Toxtabayev Oybek Odilovich	
QISHLOQ XO'JALIGI OZIQ-OVQAT SANOATI KORXONALARIDA ZAMONAVIY BOSHQARUV	42
Rasulova Muxabbat Teshabayevna, Normurodov Sarvar Norboy o'g'li	
O'ZBEKISTON GLOBAL-IQTISODIY RAQOBATBARDOSHLIGINI OSHIRISHDA RAQAMLI IQTISODIYOTNING O'RNI	48
Kuvatova Oliya Sheraliyevna	
QURILISH SANOATIDA KICHIK BIZNES SUBYEKTLARINING IQTISODIY MOHIYATI VA ULARNI KAPITAL BOZORI INSTRUMENTLARI ORQALI MOLİYALASHTIRISH IMKONIYATLARI.....	54
Igitov Jurabek Kuzibekovich	
IQTISODIY ISLOHOTLAR DAVRIDA TIJORAT BANKLARINING INVESTITSIYA FAOLIYATINI RIVOJLANTIRISHNING OMILLARI	61
Yangiboyev F.B.	
TIJORAT BANKLARIDA MUAMMOLI KREDITLARNI ERTA ANIQLASH VA BOSHQARISHNING INTEGRATSIYALASHGAN RISK-INDEKS MODELİ	68
Kalandarov Abdulla Baxtiyorovich, Rajabov Shoxrux Suvon o'g'li	
RUX VA QO'RG'OSHINNI SELEKTIV AJRATIB OLISHNI KOMBINATSIYALASH TEXNOLOGIYASI VA NAZARIYASI.....	74
Eshonqulov Uchqun Xudaynazar o'g'li, Haqberdiyev Dilshod Qodir o'g'li	
UY-JOY QURILISHI HAJMINI UZOQ MUDDATLI PROGNOZLASHDA EKONOMETRIK MODELLASHTIRISH USULLARINI TAKOMILLASHTIRISH	81
Qidirniyazov Ajiniyaz Sherniyazovich	
O'ZBEKISTONDA BOG'DORCHILIKNI RIVOJLANTIRISHDA IQLIM VA TABIIY OFATLAR NATIJASIDA YETKAZILDAN TALOFATLARNI DAVLAT TOMONIDAN KOMPENSATSIYA QILISH MEKANIZMI.....	85
Sattorov Orifjon Boymurodovich	
AHOLI MOLİYAVIY SAVODXONLIGINI OSHIRISH ORQALI YASHIRIN IQTISODIYOTNI QISQARTIRISH MEKANIZMLARI.....	90
Abdug'aniyev Uchqun Habibulla o'g'li	
O'ZBEKISTON QURILISH SANOATIDA KICHIK BIZNES SUBYEKTLARINING RIVOJLANISH DINAMIKASI VA TENDENSIYALARI	96
Musaeva Aynura Abayxolievna	
THEORETICAL AND METHODOLOGICAL FOUNDATIONS OF SOCIAL INFRASTRUCTURE TRANSFORMATION IN THE CONTEMPORARY ENVIRONMENT.....	104
Normurodov Khusan Eshmakhmatovich	
AKSIYADORLIK JAMIYATLARINING INVESTITSION FAOLLIGINI BAHOLASH YO'LLARI	108
Begamov S.X.	
DEBITORLIK QARZLARINING STRATEGIK BOSHQARUV HISOBINI TASHKIL QILISH YO'NALISHLARI	112
Normatova Gulmira Xayrullaevna	



SOLIQLARNI PROGNOZLASH METODOLOGIYASINI TAKOMILLASHTIRISH AMALIYOTI TAHLILI.....	118
Ergashov Jamshid Ashurovich	
MEHNAT XARAJATLARI HISOB: NAZARIY ASOSLAR, USULLAR VA BOSHQARUVDA AHAMIYATI.....	126
Tulyaganov Abdumalik Abdiraximovich	
KORPORATIV XIZMATLARNING BANK FOYDASIGA TA'SIRI: KOMISSION VA FOIZLI DAROMADLAR TAHLILI	131
Qurbonov Abror Abdullayevich	
TIJORAT BANKLARIDA MUAMMOLI KREDITLARNI BOSHQARISH TIZIMINI TAKOMILLASHTIRISHNING INSTITUTSIONAL VA TASHKILY MEXANIZMLARI	136
Djamalov G'ofir Oribjanovich	
OCHIQLIK INDEKSI VA KORRUPSIYAGA QARSHI KURASH SAMARADORLIGI: O'ZBEKISTON TAJRIBASINING INSTITUTSIONAL TAHLILI	144
Dilshod Pulatov, Uchqun Abdug'aniyev	
DUNYO SUG'URTA KOMPANIYALARINING MOLIVAVIY HOLATI VA NATIJALARI TAHLILI	153
Alimov Baxodir Batirovich	
QISHLOQ HUDUDLARIDA XIZMAT KO'RSATISH SAMARADORLIGINI OSHIRISH IMKONIYATLARI.....	160
Yuldashova Nilufar Ziyabayevna	
QURILISH TASHKILOTLARIDA BOSHQARUV SAMARADORLIGINI OSHIRISHNING INNOVATSION USULLARI	164
Muxibova Guli Yarkinovna, Sharifxodjayeva Odina Ulug'bek qizi	
AXBOROT-RESURS MARKAZLARINING TALIM JARAYONIGA TA'SIRINI BAHOLASH	168
Pirmedova Xayitgul Muxammedovna	
IJTIMOY HIMOYA QAMROVINI KENGAYTIRISH MEXANIZMLARI: XALQARO TAJRIBA VA INSTITUSIONAL YONDASHUVLAR	173
Bafoyev Farrux Jo'raqulovich	
KORXONALARDA AI-DRIVEN "DECISION SUPPORT SYSTEMS" (DSS)NI JORIY ETISHNING KONSEPTUAL ASOSLARI	181
Mardanova Ra'no	
STRENGTHENING THE FINANCING OF FAMILY-OWNED ENTERPRISES IN UZBEKISTAN THROUGH BANK CREDIT	186
Baymurotova Zina Aqilbekovna, Ibadullaeva Asal Ulugbek qizi	
SUN'IY INTELLEKT ASOSIDA DAVLAT BOSHQARUV TIZIMLARINI RAQAMLASHTIRISH	192
Aytmuratov Qutlimurat Jalgasovich	
ATTRACTING INVESTMENTS FROM FINANCIAL MARKETS AND FACTORS INFLUENCING THE INCREASE OF THEIR ATTRACTIVENESS	196
Kholov Sherali Akhrorboyevich	
MARKAZIY OSIYODA TRANSCHEGARAVIY SUV RESURSLARINI BOSHQARISH VA ADOLATLI TAQSIMLASHNING NAZARIY-HUQUQIY ASOSLARI.....	200
Matkarimov Mansur	
XALQARO XIZMATLAR SAVDOSIDA TIBBIY TURIZMNING IQTISODIY AHAMIYATI.....	206
Farxodova Shohnova Umidbek qizi	
BANK XIZMATLARI SIFATINI BAHOLASHNING KO'P OMILLI INDIKATORLARI TIZIMI	213
Ibroximov Iloxomjon Shavkatjon o'g'li	



BANK XIZMATLARI SIFATINI BAHOLASHNING KO'P OMILLI INDIKATORLARI TIZIMI

Ibroximov Ilxomjon Shavkatjon o'g'li

Toshkent Kimyo xalqaro universiteti,
"Kechki ta'lim" yo'nalishlari rahbari, PhD, dotsent
ORCID: 0009-0003-0559-6552
E-mail: i.ibroximov@kiut.uz

Annotatsiya. Mazkur maqolada bank xizmatlari sifatini baholashda qo'llaniladigan ko'p omilli indikatorlar tizimini shakllantirishning nazariy va amaliy jihatlarini tadqiq etilgan. Tadqiqot jarayonida xizmat sifati tushunchasining iqtisodiy mazmuni aniqlashtirilib, uni baholashda qo'llaniladigan mezonlarning tizimli tasnifi ishlab chiqilgan. Bank xizmatlari sifati moliyaviy natijalar bilan bir qatorda mijoz tajribasi, xizmat ko'rsatish jarayonining barqarorligi, axborot ochiqligi, texnologik qulaylik hamda institutsional ishonchlilik kabi omillar majmui asosida talqin qilinadi. Maqolada ko'p omilli indikatorlar tizimi tarkibiy bloklar kesimida ishlab chiqilib, har bir blok bo'yicha miqdoriy va sifat ko'rsatkichlari taklif etilgan. Shuningdek, indikatorlarning o'zaro bog'liqligi hamda ularni baholash algoritmi ilmiy jihatdan asoslab berilgan. Tadqiqot natijalari bank xizmatlari sifatini muntazam monitoring qilish, boshqaruv qarorlarini takomillashtirish hamda mijozga yo'naltirilgan strategiyalarni shakllantirishda muhim metodik asos bo'lib xizmat qiladi.

Kalit so'zlar: bank xizmatlari sifati, ko'p omilli indikatorlar, xizmat sifati mezonlari, mijoz tajribasi, xizmat ko'rsatish jarayoni, institutsional ishonchlilik, raqamli qulaylik, sifat monitoringi, baholash modeli.

Abstract. This article examines the theoretical and practical aspects of developing a multi-factor indicator system for evaluating the quality of banking services. The study clarifies the economic essence of service quality and proposes a systematic classification of criteria used for its assessment. The quality of banking services is interpreted not only in terms of financial outcomes but also as a combination of factors including customer experience, service process stability, information transparency, technological convenience, and institutional reliability. The paper develops a multi-factor indicator framework structured into several analytical blocks, each containing both quantitative and qualitative indicators. In addition, the interrelationships among indicators and the evaluation algorithm are scientifically substantiated. The findings of the study provide a methodological basis for monitoring banking service quality, improving managerial decision-making, and developing customer-oriented banking strategies.

Keywords: banking service quality, multi-factor indicators, service quality criteria, customer experience, service process, institutional reliability, digital convenience, quality monitoring, evaluation model.

Аннотация. В данной статье исследованы теоретические и практические аспекты формирования системы многофакторных индикаторов оценки качества банковских услуг. В рамках исследования уточнено экономическое содержание понятия качества услуг и разработана системная классификация критериев его оценки. Качество банковских услуг рассматривается не только через финансовые результаты, но и как совокупность факторов, включающих клиентский опыт, стабильность процессов обслуживания, информационную открытость, технологическое удобство и институциональную надежность. В статье предложена система многофакторных индикаторов, структурированная по функциональным блокам, для каждого из которых определены количественные и качественные показатели. Также обоснована взаимосвязь индикаторов и разработан алгоритм их оценки. Результаты исследования могут служить методической основой для мониторинга качества банковских услуг, совершенствования управленческих решений и формирования клиенториентированных стратегий развития банков.

Ключевые слова: качество банковских услуг, многофакторные индикаторы, критерии качества услуг, клиентский опыт, процесс обслуживания, институциональная надежность, цифровое удобство, мониторинг качества, модель оценки.

KIRISH

Zamonaviy moliyaviy tizim sharoitida bank xizmatlari sifati banklar raqobatbardoshligini belgilovchi muhim omillardan biriga aylanib bormoqda. Moliyaviy bozorlarning liberallasuvi, xizmat turlarining kengayishi hamda mijozlar talabchanligining ortishi banklardan nafaqat yangi mahsulotlar yaratishni, balki xizmat ko'rsatish sifati tizimli ravishda boshqarishni ham talab etmoqda. An'anaviy baholash amaliyotida bank faoliyati ko'proq moliyaviy natijalar asosida aniqlangan bo'lsa, hozirgi sharoitda xizmat sifati bankning uzoq muddatli barqarorligi va mijozlar sodiqligini shakllantiruvchi muhim omil sifatida namoyon bo'lmoqda. Xizmat ko'rsatish jarayonining aniqligi, tezkorligi va shaffofligi bank imijiga bevosita ta'sir ko'rsatadi. Mijoz bilan o'zaro munosabatlar sifati esa institutsional ishonchni mustahkamlashda muhim ahamiyat kasb etadi. Shu bois bank xizmatlari sifati ilmiy asoslangan indikatorlar orqali baholash dolzarb ilmiy-amaliy vazifalardan biri hisoblanadi. Sifat ko'rsatkichlarini tizimlashtirish bank boshqaruvi samaradorligini oshirishga xizmat qiladi.

Bank xizmatlari sifati ko'p qirrali iqtisodiy kategoriya bo'lib, u xizmat natijasi bilan bir qatorda xizmat ko'rsatish jarayonining barqarorligi va qulayligini ham qamrab oladi. Mazkur tushuncha mijoz kutgan natija bilan real natija o'rtasidagi moslik darajasi orqali namoyon bo'ladi. Axborot ochiqdigi, shartlarning aniqligi hamda xizmat standartlariga rioya qilinishi sifatning muhim elementlari hisoblanadi. Raqamli texnologiyalarning rivojlanishi bilan xizmat sifati tushunchasi yangi mazmun kasb etmoqda. Jumladan, mobil ilovalar funksionalligi, masofaviy xizmatlar tezkorligi va texnologik ishonchlilik mijoz tajribasining ajralmas qismiga aylanmoqda. Natijada bank xizmatlari sifati nafaqat an'anaviy operatsiyalar, balki zamonaviy texnologik muhit bilan ham belgilanadi. Bu esa baholash jarayonida ko'p omilli indikatorlar tizimidan foydalanishni taqozo etadi.

Ilmiy adabiyotlarda xizmat sifati mezonlari turli yo'nalishlarda tadqiq etilgan bo'lsa-da, bank xizmatlariga moslashtirilgan ko'p omilli indikatorlar tizimini yanada takomillashtirish zarurati saqlanib qolmoqda. Ayrim tadqiqotlarda mijoz qoniqishi asosiy mezon sifatida talqin qilinsa, boshqa tadqiqotlarda xizmat tezkorligi yoki operatsion aniqlik ustuvor ko'rsatkich sifatida ko'rib chiqiladi. Biroq mazkur ko'rsatkichlarning o'zaro integratsiyalashgan holda baholanishi bank xizmatlari sifati yanada to'liq va kompleks tahlil qilish imkonini beradi. Sifat ko'rsatkichlarini tizimli ravishda o'rganish bank xizmatlari sifati chuqurroq baholashga xizmat qiladi. Shu nuqtai nazardan indikatorlarning ierarxik tuzilmasini ishlab chiqish muhim ilmiy vazifa hisoblanadi. Shuningdek, har bir ko'rsatkichning boshqa ko'rsatkichlarga ta'sirini aniqlash ilmiy asoslangan metodologiyani talab etadi. Shu bois bank xizmatlari sifati baholashning ko'p omilli indikatorlar tizimini shakllantirish mazkur tadqiqotning asosiy maqsadi hisoblanadi.

MAVZUGA OID ADABIYOTLAR SHARHI

Bank xizmatlari sifati baholash masalasi xizmatlar iqtisodiyoti va moliyaviy menejment yo'nalishida keng tadqiq etilgan ilmiy mavzulardan biridir. Xizmat sifati nazariyasining metodologik asoslari A. Parasuraman, V. Zeithaml va L. Berry tomonidan ishlab chiqilgan konsepsiyalarda o'z aksini topgan bo'lib, ular xizmat sifati iste'molchi kutgan natija bilan real qabul qilingan natija o'rtasidagi tafovut orqali izohlaydi. Mazkur yondashuv bank xizmatlariga ham tatbiq etilib, mijoz qoniqishi xizmat sifati darajasining muhim elementi sifatida talqin qilinadi. P. Grönroos xizmat sifati tushunchasini funksional sifat va texnik sifat komponentlariga ajratib, xizmat ko'rsatish jarayonining o'zi ham yakuniy natija kabi muhim ekanligini ilmiy asoslab bergan. Uning yondashuvi bank xizmatlari sifati baholashda jarayon va natija mezonlarini birgalikda ko'rib chiqish zarurligini ko'rsatadi. Shu bilan birga, xizmat sifati bankning ichki tashkiliy madaniyati va boshqaruv standartlari bilan uzviy bog'liqligi ilmiy jihatdan asoslanadi. Mazkur nazariy qarashlar ko'p omilli indikatorlar tizimini shakllantirish uchun muhim metodologik poydevor vazifasini bajaradi.

Xizmat sifati va mijoz qoniqishi o'rtasidagi bog'liqlik masalasi marketing hamda bank menejmenti adabiyotlarida alohida o'rganilgan. P. Kotler va K. Keller mijoz qiymati konsepsiyasini rivojlantirib, xizmat sifati bankning bozor pozitsiyasini belgilovchi strategik omil ekanligini ta'kidlaydi. R. Rust va A. Zahorik xizmat sifati investitsiyalari bilan mijoz sodiqligi o'rtasidagi ijobiy bog'liqlikni empirik tadqiqotlar orqali asoslab bergan. Ularning fikriga ko'ra, xizmat sifati oshirish uzoq muddatli moliyaviy natijalarga ham ijobiy ta'sir ko'rsatadi. Bank sektorida mijozga yo'naltirilgan boshqaruv modeli sifat indikatorlarini tizimlashtirishni talab qiladi. Ayniqsa, xizmat tezkorligi, ishonchlilik va kommunikatsiya sifati bank obro'sini shakllantiruvchi muhim omillar sifatida qaraladi. Mazkur yondashuvlar bank xizmatlari sifati ko'p o'lchamli iqtisodiy kategoriya sifatida talqin qilish zarurligini asoslaydi.

Raqamli bank xizmatlari rivojlanishi bilan xizmat sifati mezonlari yanada murakkablashmoqda. C. Gomber va R. Kauffman fintech texnologiyalarining bank xizmatlari sifatiga bevosita ta'sir ko'rsatishini ta'kidlab, texnologik qulaylik va foydalanuvchi interfeysi sifati muhim indikator sifatida ko'rsatadi. M. Jun va S. Cai elektron bank xizmatlari sifati modelini ishlab chiqib, onlayn xizmatlarda ishonchlilik, xavfsizlik va axborot aniqligi mezonlarini alohida ajratib ko'rsatgan. Ularning tadqiqotlari raqamli muhitda xizmat sifati an'anaviy



bank amaliyotidan farqli ravishda baholanishini ko'rsatadi. Shu sababli zamonaviy bank xizmatlari sifatini baholashda texnologik va axborot omillarini alohida blok sifatida ajratish muhim hisoblanadi. Bu esa ko'p omilli indikatorlar tizimining tarkibiy tuzilmasini yanada kengaytiradi. Natijada xizmat sifati moliyaviy, tashkiliy va texnologik komponentlarning integratsiyasi asosida aniqlanadi.

Mahalliy tadqiqotlarda ham bank xizmatlari sifati va mijoz qoniqishi masalalari o'rganilgan. O'zbekistonlik iqtisodchi olimlar bank xizmatlarini modernizatsiya qilish, xizmat ko'rsatish standartlarini joriy etish hamda raqamli transformatsiyani kuchaytirish masalalarini tahlil qilganlar. Ayrim tadqiqotlarda bank xizmatlari sifatini oshirishda axborot texnologiyalarini keng qo'llash va xizmat ko'rsatish madaniyatini rivojlantirish muhim ahamiyat kasb etishi ta'kidlanadi. Shu bilan birga, mavjud ilmiy ishlarda sifat indikatorlari ko'pincha alohida mezonlar kesimida o'rganilgan bo'lib, ularni yagona tizimga integratsiyalash orqali yanada kompleks tahlil qilish imkoniyati mavjud. Ko'rsatkichlar o'rtasidagi o'zaro bog'liqlikni aniqlash ham muhim ilmiy yo'nalishlardan biri hisoblanadi. Shu bois bank xizmatlari sifatini baholashning ko'p omilli indikatorlar tizimini ishlab chiqish ilmiy jihatdan asosli va amaliy ahamiyatga ega tadqiqot yo'nalishi sifatida qoraladi.

TADQIQOT METODOLOGIYASI

Mazkur tadqiqotda bank xizmatlari sifatini baholashning ko'p omilli indikatorlar tizimini shakllantirish uchun tizimli, funksional va analitik yondashuvlardan foydalanildi. Metodologik asos sifatida xizmatlar sifati nazariyasi, institutsional tahlil hamda ko'p mezonli baholash konsepsiyasi qabul qilindi. Tadqiqot jarayonida bank xizmatlari sifati mustaqil iqtisodiy kategoriya sifatida talqin qilinib, uning tarkibiy elementlari aniqlashtirildi. Sifatni baholash jarayonida faqat mijoz qoniqishi yoki operatsion tezkorlik kabi alohida ko'rsatkichlar bilan cheklanib qolmasdan, o'zaro bog'liq indikatorlar tizimi ishlab chiqildi. Mazkur metodologiya xizmat sifatini miqdoriy va sifat ko'rsatkichlari uyg'unligi asosida o'lchash tamoyiliga tayanadi. Shuningdek, indikatorlar o'rtasidagi funksional bog'liqlikni aniqlash maqsadida statistik umumlashtirish hamda ekspert baholash usullaridan foydalanildi. Ushbu yondashuv bank xizmatlari sifatini kompleks ravishda baholash imkonini yaratadi.

Tadqiqot objekti sifatida jismoniy va yuridik shaxslarga xizmat ko'rsatuvchi tijorat banklari faoliyati tanlandi. Tadqiqot predmeti esa bank xizmatlari sifatini baholash mezonlari va indikatorlari tizimidan iborat. Indikatorlar tizimi beshta asosiy blok asosida shakllantirildi. Birinchi blok xizmat ko'rsatish jarayonining funksional sifati bilan bog'liq ko'rsatkichlarni qamrab oladi. Ikkinchi blok texnik va texnologik ishonchlilik mezonlarini o'z ichiga oladi. Uchinchi blok kommunikatsiya va axborot shaffofligi ko'rsatkichlarini ifodalaydi. To'rtinchi blok mijoz tajribasi va qoniqish darajasini o'lchovchi indikatorlardan iborat. Beshinchi blok esa institutsional barqarorlik hamda xizmat standartlariga rioya qilinishini aks ettiruvchi ko'rsatkichlarni qamrab oladi. Har bir blok bo'yicha miqdoriy hamda sifat ko'rsatkichlari alohida ishlab chiqildi.

Ko'rsatkichlarni baholash jarayonida ularni standartlashtirish va yagona o'lchov tizimiga keltirish muhim bosqich sifatida belgilandi. Miqdoriy indikatorlar statistik ma'lumotlar asosida aniqlanib, ularning nisbiy qiymatlari hisoblab chiqildi. Sifat ko'rsatkichlari esa so'rovnoma natijalari hamda ekspert baholari asosida o'lchandi. Indikatorlar 0 dan 1 gacha bo'lgan intervalda normallashtirilib, qiyosiy tahlil imkoniyati yaratildi. Har bir blok uchun vazn koeffitsiyentlari aniqlanib, ularning umumiy sifat darajasiga ta'sir ulushi belgilandi. Vazn koeffitsiyentlarini aniqlash jarayonida ekspert baholash va korrelyatsion tahlil natijalari inobatga olindi. Bu usul indikatorlarning nisbiy ahamiyatini aniqlashga yordam berdi.

Bank xizmatlari sifatining umumiy darajasini aniqlash maqsadida integral sifat indeksi shakllantirildi. Integral indeks har bir blokning vaznli o'rtacha qiymatlari yig'indisi asosida hisoblandi. Ushbu indeks banklar o'rtasida xizmat sifati darajasini taqqoslash hamda vaqt bo'yicha o'zgarish dinamikasini aniqlash imkonini beradi. Metodologiya doirasida sezgirlik tahlili ham o'tkazilib, ayrim indikatorlarning o'zgarishi umumiy natijaga qanday ta'sir ko'rsatishi o'rganildi. Mazkur yondashuv xizmat sifati boshqaruvini takomillashtirishda ustuvor yo'nalishlarni aniqlashga xizmat qiladi. Natijada ishlab chiqilgan metodologiya bank xizmatlari sifatini monitoring qilish hamda strategik boshqaruv qarorlarini qabul qilish uchun muhim ilmiy asos yaratadi.

TAHLIL VA NATIJALAR

Mazkur tadqiqot doirasida bank xizmatlari sifatini baholashning ko'p omilli indikatorlar tizimi 2020–2025-yillar kesimidagi statistik ma'lumotlar asosida tahlil qilindi. Tahlil jarayonida xizmat ko'rsatish tezligi, raqamli operatsiyalar ulushi, mijoz qoniqish indeksi, shikoyatlar darajasi hamda xizmat standartlariga rioya etish ko'rsatkichlari asosiy indikatorlar sifatida tanlab olindi. Ushbu davr bank tizimi rivojlanishida muhim transformatsion bosqich bo'lib, raqamlashtirish jarayonlarining jadallashuvi bilan tavsiflanadi. Pandemiya sharoitida masofaviy xizmatlarning keng rivojlanishi xizmat sifati ko'rsatkichlariga sezilarli ta'sir ko'rsatdi. 2022-yildan boshlab raqamli bank xizmatlari ulushining barqaror o'sishi kuzatildi. Shu bilan birga, xizmat ko'rsatish standartlarini takomillashtirishga qaratilgan institutsional chora-tadbirlar amalga oshirildi. Natijada xizmat sifati indikatorlarida ijobiy dinamik o'zgarishlar qayd etildi.

2020-yilda o'rtacha xizmat ko'rsatish vaqti nisbatan yuqori darajada kuzatilgan bo'lsa, 2021-yildan boshlab jarayonlarni optimallashtirish hisobiga ushbu ko'rsatkich bosqichma-bosqich qisqardi. Raqamli operatsiyalar ulushi esa ayniqsa 2021–2022-yillarda sezilarli darajada oshdi. Mijoz qoniqish indeksi ham ushbu o'zgarishlarga parallel ravishda ijobiy o'sish dinamikasini namoyon etdi. Shikoyatlar ulushi esa, aksincha, kamayish tendensiyasini ko'rsatdi. Mazkur holat xizmat sifati ko'rsatkichlari o'zaro uzviy bog'liq ekanligini tasdiqlaydi. Xizmat ko'rsatish tezligi oshgan sari mijozlarning ijobiy baholari ham ortib borgan. Tahlil natijalari bank xizmatlari sifati tizimli boshqaruv va institutsional takomillashtirish jarayonlari bilan bevosita bog'liqligini ko'rsatadi.

Statistik ko'rsatkichlarning umumlashtirilgan natijalari quyidagi jadvalda keltirilgan (1-jadval).

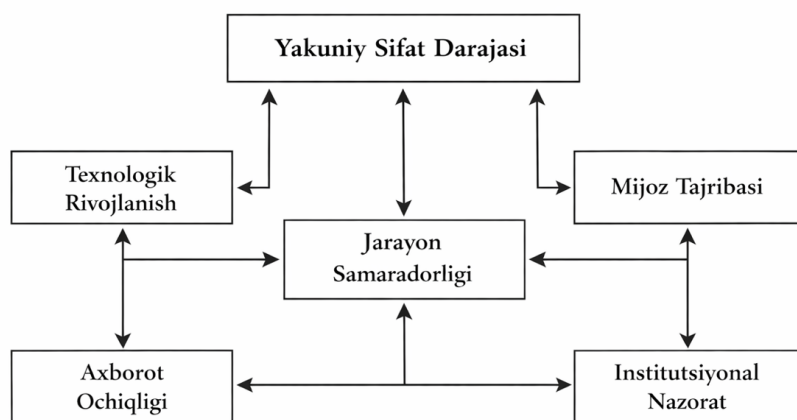
1-jadval. Bank xizmatlari sifati indikatorlarining 2020–2025 yillardagi dinamikasi¹

Ko'rsatkichlar	2020	2021	2022	2023	2024	2025
O'rtacha xizmat ko'rsatish vaqti (daq.)	22	20	18	15	13	11
Raqamli operatsiyalar ulushi (%)	45	52	61	70	78	85
Mijoz qoniqish indeksi (0–100)	71	74	79	84	89	93
Shikoyatlar ulushi (%)	6.2	5.4	4.6	3.8	3.1	2.4
Standartlarga rioya etish darajasi (%)	84	87	90	93	95	97

Jadval ma'lumotlari xizmat sifati ko'rsatkichlarining barqaror ijobiy dinamikasini namoyon etadi. O'rtacha xizmat ko'rsatish vaqti 2020-yildagi 22 daqiqadan 2025-yilga kelib 11 daqiqagacha qisqargan. Raqamli operatsiyalar ulushi esa 45 foizdan 85 foizgacha oshgan. Mijoz qoniqish indeksi 71 balldan 93 ballgacha ko'tarilgan. Shikoyatlar ulushi esa ikki baravardan ortiq kamaygan. Xizmat standartlariga rioya etish darajasi 97 foizga yetgan. Mazkur ko'rsatkichlar bank xizmatlari sifatini boshqarish tizimi sezilarli darajada takomillashganini ko'rsatadi.

Tahlil jarayonida indikatorlar o'rtasidagi korrelyatsion bog'liqlik ham o'rganildi. Raqamli operatsiyalar ulushi bilan mijoz qoniqish indeksi o'rtasida yuqori darajadagi ijobiy bog'liqlik aniqlandi. Xizmat ko'rsatish vaqtining qisqarishi shikoyatlar darajasining pasayishi bilan uyg'un tarzda namoyon bo'lgan. Xizmat standartlariga rioya etish darajasi yuqori bo'lgan yillarda mijoz sodiqligi ham ortgani kuzatilgan. Ushbu natijalar sifat ko'rsatkichlari o'zaro mustahkam integratsiyalashganini tasdiqlaydi. Sifatni oshirish bir vaqtning o'zida bir nechta indikatorlarni takomillashtirishni talab etadi. Shu bois ko'p omilli yondashuv amaliy jihatdan asoslangan va samarali yondashuv sifatida baholandi.

Tahlil natijalari asosida bank xizmatlari sifatining strukturaviy modeli ishlab chiqildi. Mazkur model indikatorlar o'rtasidagi sababiy hamda funksional bog'liqlikni aks ettiradi. Modelda texnologik omillar, jarayon samaradorligi va mijoz tajribasi markaziy elementlar sifatida ko'rsatiladi. Ular institutsional boshqaruv mexanizmlari bilan uyg'un holda faoliyat yuritadi. Barcha komponentlar yakuniy sifat indeksining shakllanishiga bevosita ta'sir ko'rsatadi. Strukturaviy yondashuv xizmat sifati boshqaruvini strategik darajada ko'rib chiqish imkonini beradi (1-rasm).



1-rasm. Bank xizmatlari sifatini baholashning ko'p omilli indikatorlari o'rtasidagi strukturaviy bog'liqlik modeli

1 Manba: muallif tomonidan yaratilgan.



Mazkur model bank xizmatlari sifati ko'rsatkichlarini ierarxik hamda funksional bog'liqlik asosida ifodalaydi. Rasmda asosiy besh blok va ularning o'zaro ta'siri aks ettirilgan. Texnologik rivojlanish jarayon samaradorligiga ta'sir ko'rsatadi, jarayon samaradorligi esa mijoz tajribasining shakllanishiga xizmat qiladi. Axborot ochiqdigi va institutsional nazorat tizimi barcha bloklarning barqaror faoliyat yuritishini ta'minlaydi. Yakuniy sifat darajasi esa barcha omillarning integratsiyalashgan natijasi sifatida namoyon bo'ladi. Mazkur model xizmat sifati boshqaruvi mexanizmlarini takomillashtirishda muhim metodik asos vazifasini bajaradi.

Umuman olganda, 2020–2025-yillar kesimidagi tahlil bank xizmatlari sifati ko'rsatkichlarida barqaror ijobiy o'sish tendensiyasi mavjudligini ko'rsatdi. Raqamli transformatsiya jarayonlari xizmat sifati ko'rsatkichlariga bevosita ijobiy ta'sir ko'rsatgan. Shikoyatlar ulushining kamayishi xizmat ko'rsatish jarayonlarining optimallashtirilganini anglatadi. Mijoz qoniqish indeksining yuqori darajaga yetishi banklar faoliyatida mijozga yo'naltirilgan yondashuv yanada mustahkamlanganini ko'rsatadi. Kompleks indikatorlar tizimi xizmat sifatini yanada obyektiv baholash imkonini berdi. Olingan natijalar bank xizmatlari sifatini strategik boshqarishda qo'llash uchun muhim ilmiy asos yaratadi.

XULOSA VA TAKLIFLAR

Mazkur tadqiqotda bank xizmatlari sifatini baholashning ko'p omilli indikatorlar tizimini shakllantirish zarurati nazariy va amaliy jihatdan asoslab berildi. Olingan natijalar bank xizmatlari sifati bir o'lchamli ko'rsatkich emasligini, balki jarayonlar, texnologiyalar, kommunikatsiya hamda institutsional omillar integratsiyasi natijasi ekanligini tasdiqladi. Tadqiqot davomida xizmat ko'rsatish vaqti, raqamli operatsiyalar ulushi, mijoz qoniqish indeksi, shikoyatlar ulushi va xizmat standartlariga rioya etish darajasi sifatning muhim miqdoriy indikatorlari sifatida ajratib ko'rsatildi. 2020–2025-yillar dinamikasi xizmat tezkorligi oshishi va raqamli xizmatlar ulushi kengayishi fonida mijoz qoniqish indeksining barqaror o'sishini namoyon etdi. Shu bilan birga, shikoyatlar ulushining kamayishi banklarda xizmat jarayonlari optimallashtirilayotganini ko'rsatdi. Ayrim yo'nalishlarda sifat ko'rsatkichlarining o'sish sur'ati turlicha bo'lib, bu sifatni boshqarishda tizimli yondashuvni yanada takomillashtirish zarurligini ko'rsatadi. Demak, bank xizmatlari sifatini samarali boshqarish uchun indikatorlar tizimini yagona konseptual va amaliy platforma asosida tashkil etish muhim hisoblanadi.

Tadqiqotning muhim xulosalaridan biri shundaki, bank xizmatlari sifatini baholashda faqat mijoz qoniqishi yoki operatsion tezkorlik kabi alohida indikatorlar bilan cheklanish to'liq boshqaruv qarorlarini shakllantirish imkonini bermaydi. Ko'p omilli indikatorlar tizimi esa sifatning turli jihatlarini bir vaqtning o'zida aks ettirib, qaysi komponent hisobiga sifat darajasi oshganini aniqlash imkonini beradi. Masalan, raqamli operatsiyalar ulushining oshishi xizmat tezkorligi va qulayligini yaxshilashi mumkin, biroq texnologik barqarorlik va axborot xavfsizligi omillari yetarli darajada nazorat qilinmasa, umumiy sifat darajasiga ta'sir ko'rsatishi mumkin. Shuningdek, xizmat standartlariga rioya etish yuqori darajada bo'lsa ham, kommunikatsiya ochiqdigi yetarli bo'lmasa, mijozlarning subyektiv bahosi kutilgan darajada shakllanmasligi mumkin. Shu sababli indikatorlar tizimi nafaqat monitoring vositasi, balki xizmat sifati bilan bog'liq muammolar manbaini aniqlashga xizmat qiluvchi diagnostik instrument sifatida ham qaralishi lozim. Tadqiqot natijalari xizmat sifatini boshqarishda preventiv yondashuv muhimligini ko'rsatadi, ya'ni muammolar yuzaga kelgandan keyin emas, balki ularni oldindan aniqlash va tegishli choralarni ko'rish mexanizmini shakllantirish zarur. Bunda indikatorlar o'rtasidagi o'zaro bog'liqlikni hisobga oluvchi strukturaviy yondashuv muhim ahamiyat kasb etadi.

Mazkur xulosalardan kelib chiqib, banklar va tegishli tartibga soluvchi institutlar uchun quyidagi takliflar ilgari suriladi. Birinchidan, tijorat banklarida xizmatlar sifati bo'yicha ko'p omilli indikatorlar tizimini ichki "sifat paneli" (quality dashboard) ko'rinishida joriy etish maqsadga muvofiq bo'lib, bunda ko'rsatkichlar haftalik va oylik kesimda avtomatik ravishda yangilanib borishi lozim. Ikkinchidan, sifat indikatorlarini bankning KPI tizimiga integratsiya qilish zarur, ya'ni filial va bo'limlar faoliyati natijadorligi faqat sotuv yoki foyda ko'rsatkichlari bilan emas, balki xizmat sifati indikatorlari asosida ham baholanishi kerak. Uchinchidan, mijoz qoniqish indeksini shakllantirishda so'rovnoma natijalarini raqamli izlar (mobil ilovadagi tajriba baholari, call-markaz murojaatlari, chat-bot dialoglari) bilan uyg'unlashtirgan holda gibrid baholash modelini qo'llash tavsiya etiladi. To'rtinchidan, shikoyatlar ulushi va murojaatlar strukturasi bo'yicha sabab-oqibat tahlilini yo'lga qo'yish hamda "shikoyatlar xaritasi" asosida muammoli jarayonlarni qayta dizayn qilish muhim hisoblanadi. Beshinchidan, raqamli xizmatlar ulushi oshib borayotgan sharoitda texnologik uzilishlar chastotasi, tizimning barqaror ishlash vaqti (uptime) hamda kiberxavfsizlik hodisalari ko'rsatkichlarini sifat indikatorlari tizimiga majburiy ravishda kiritish zarur.

Oltinchidan, axborot ochiqdigi va shartlarning shaffofligini sifatning mustaqil bloklaridan biri sifatida shakllantirish lozim. Bunda tarif va komissiyalar bo'yicha to'liq oshkoralik standartini joriy etish maqsadga muvofiq. Yettinchidan, xizmat ko'rsatish tezkorligini oshirish uchun jarayonlarni standartlashtirish, navbatlarni boshqarishning raqamli mexanizmlarini kengaytirish hamda self-service kanallar ulushini oshirish tavsiya etiladi. Sakkizinchidan, "mijoz yo'li" (customer journey) xaritalari asosida xizmat jarayonlarini qayta baholab, eng ko'p vaqt talab qiladigan bosqichlarni optimallashtirish muhim hisoblanadi. To'qqizinchidan, xizmat sifati

ko'rsatkichlarini hududlar va filiallar kesimida muntazam taqqoslab borish hamda natijalari past bo'lgan segmentlar uchun maqsadli ***sifat dasturlari***ni ishlab chiqish zarur. O'ninchidan, xodimlar kompetensiyasi va xizmat madaniyatini sifatning institutsional omili sifatida baholab, muntazam trening va attestatsiya tizimini indikatorlar bilan uyg'unlashtirish tavsiya etiladi. Ushbu takliflar bank xizmatlari sifatini oshirishni fragmentar emas, balki tizimli va boshqariladigan jarayon sifatida tashkil etishga xizmat qiladi.

Umuman olganda, taklif etilgan ko'p omilli indikatorlar tizimi bank xizmatlari sifatini obyektiv baholash, uning tarkibiy muammolarini aniqlash hamda barqaror yaxshilash mexanizmlarini shakllantirish uchun muhim metodik asos bo'lib xizmat qiladi. Mazkur yondashuv banklar uchun mijozga yo'naltirilgan strategiyani kuchaytirish, xizmat ko'rsatish jarayonlarini optimallashtirish hamda raqamli transformatsiya samaradorligini oshirishga yordam beradi. Shuningdek, indikatorlar tizimi nazorat va tartibga solish institutlari uchun bank xizmatlari sifati bo'yicha qiyosiy tahlil o'tkazish hamda sektor miqyosida minimal standartlarni belgilashda amaliy instrument sifatida qo'llanishi mumkin. Sifatni ko'p omilli baholash bank tizimida institutsional ishonchni mustahkamlash va moliyaviy inklyuziyani kengaytirishga ijobiy ta'sir ko'rsatadi. Shu tariqa tadqiqot natijalari bank xizmatlari sifatini boshqarishda tizimli va o'lchovli yondashuvni taklif etadi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI

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(1). – P. 12–40.
2. Grönroos C. A Service Quality Model and Its Marketing Implications // *European Journal of Marketing*. – 1984. – Vol. 18(4). – P. 36–44.
3. Kotler P., Keller K. L. *Marketing Management*. – 15th ed. – Pearson Education Limited, 2016. – 716 p.
4. Rust R. T., Zahorik A. J., Keiningham T. L. *Service Marketing*. – New York: HarperCollins College Publishers, 1996. – 623 p.
5. Jun M., Cai S. The Key Determinants of Internet Banking Service Quality: A Content Analysis // *International Journal of Bank Marketing*. – 2001. – Vol. 19(7). – P. 276–291.
6. Gomber P., Kauffman R. J., Parker C., Weber B. On the Fintech Revolution: Interpreting the Forces of Innovation, Disruption, and Transformation in Financial Services // *Journal of Management Information Systems*. – 2018. – Vol. 35(1). – P. 220–265.
7. Cronin J. J., Taylor S. A. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension // *Journal of Marketing*. – 1992. – Vol. 56(3). – P. 55–68.
8. Zeithaml V. A., Bitner M. J., Gremler D. D. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. – 7th ed. – New York: McGraw-Hill Education, 2018. – 640 p.
9. Lovelock C., Wirtz J. *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. – 8th ed. – Pearson, 2016. – 648 p.
10. O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki. Bank tizimining rivojlanishi to'g'risida yillik hisobot. – Toshkent, 2024.
11. Ibrohimov I. Sh. Bank xizmatlari sifatini oshirishning institutsional mexanizmlari // *Iqtisodiyot va moliya*. – 2022. – №3. – B. 45–53.
12. Murodov M. Bank xizmatlarida raqamli transformatsiya va sifat ko'rsatkichlari // *Bank va moliya axborotnomasi*. – 2023. – №6. – B. 28–34.

muhandislik **& iqtisodiyot**

ijtimoiy-iqtisodiy, innovatsion texnik,
fan va ta'limga oid ilmiy-amaliy jurnal

Ingliz tili muharriri: Feruz Hakimov

Musahhih: Zokir Alibekov

Sahifalovchi va dizayner: Abdurahmon Qurbonov

2026. № 3

© Materiallar ko'chirib bosilganda "Muhandislik va iqtisodiyot" jurnali manba sifatida ko'rsatilishi shart. Jurnalda bosilgan material va reklamalardagi dalillarning aniqligiga mualliflar ma'sul. Tahririyat fikri har vaqt ham mualliflar fikriga mos kelamasligi mumkin. Tahririyatga yuborilgan materiallar qaytarilmaydi.

"Muhandislik va iqtisodiyot" jurnali 26.06.2023-yildan
O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Adminstratsiyasi huzuridagi
Axborot va ommaviy kommunikatsiyalar agentligi tomonidan
№S-5669245 reyestr raqami tartibi bo'yicha ro'yxatdan o'tkazilgan.
Litsenziya raqami: №095310.

**Manzilimiz: Toshkent shahri Yunusobod
tumani 15-mavze 19-uy**





+998 93 718 40 07



<https://muhandislik-iqtisodiyot.uz/index.php/journal>



t.me/yait_2100