



ISSN 2091-5187

# СЕРВИС

№2

ИЛМИЙ-АМАЛИЙ  
ЖУРНАЛ

2025



# СЕРВИС

ИЛМИЙ-АМАЛИЙ ЖУРНАЛ 2025 йил, 2-сони

Муассис: Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти

Ўзбекистон Матбуот ва ахборот агентлиги томонидан 2008 йил 31 декабрда  
0561-рақам билан рўйхатга олинган.

ЎзР ОАК Риёсатининг 19.03.2017 й., 239/5-сонли қарори билан эътироф этилган

**Тахририят ижодий  
жамоаси:**

**Бош муҳаррир:**

и.ф.д., проф. М.Э.Пўлатов

**Бош муҳаррир**

**ўринбосари:**

и.ф.н., проф. Д.Х.Асланова

**Масъул котиб:**

и.ф.д., проф. М.Қ.Пардаев

**Муҳаррирлар:**

и.ф.д., доцент Ф.А.Сафаров

PhD, доцент И.М.Пардаева

PhD, И.Ш.Эрназарова

**Техник муҳаррир:**

и.ф.н., проф. А.Н.Холиқулов

**Корректор:**

PhD, доц. С.А.Бабаназарова

**Саҳифаловчи:**

PhD Х.Н.Очилова

1 йилда 4 маротаба  
чоп этилади.

**Ўзбекистон худудида  
тарқатилади.**

**Тахририят манзили:**

140100, Самарқанд шаҳар,  
Амир Темур кўчаси, 9-уй,

тел.: +998(66)233-28-38,

+998(97)913-74-40

факс: +998(366)231-12-53

эл.почта:

samisiservis@mail.ru

**Тахририят кенгаши раиси:**

**М.Э.Пўлатов** – Самарқанд иқтисодиёт ва сервис  
институти ректори, и.ф.д., профессор

**Тахририят кенгаши раиси ўринбосари:**

**Д.Х.Асланова** – СамИСИ илмий ишлар ва  
инновациялар бўйича проректори, и.ф.н., профессор

**Тахрир кенгаши аъзолари:**

**Б.А.Бегалов** – Ўзбекистон Республикаси Президенти  
ҳузуридаги Статистика агентлиги директори, и.ф.д.,  
профессор

**М.Қ.Пардаев** – СамИСИ профессори, и.ф.д.

**Б.К.Ғоибназаров** – и.ф.д., профессор.

**М.М.Мухаммедов** – СамИСИ профессори, и.ф.д.

**Д.Р.Зайналов** – СамИСИ профессори, и.ф.д.

**О.М.Муртазаев** – ТДИУ СФ директори, и.ф.д., проф.

**М.Р.Болтабаев** – ТДИУ профессори, и.ф.д.

**Р.Х.Эргашев** – ҚарМИИ профессори, и.ф.д.

**И.С.Тўхлиев** – СамИСИ профессори, и.ф.д.

**К.Б.Уразов** – СамИСИ профессори, и.ф.д.

**Қ.Ж.Мирзаев** – СамИСИ профессори, и.ф.д.

**Б.И.Исроилов** – ТДИУ профессори, и.ф.д.

**Г.М.Шодиева** – СамИСИ профессори, и.ф.д.

**Б.Абдукаримов** – СамИСИ профессори, и.ф.н.

**Р.Қобилов** – Самарқанд вилояти ҳокими ўринбосари

**С.Н.Тошназаров** – СамИСИ профессори, и.ф.д.

**Р.Н.Нормахматов** – СамИСИ профессори, т.ф.д.

**А.Бектемиров** – СамИСИ профессори, и.ф.д.

**О.М.Пардаев** – СамИСИ профессори, и.ф.д.

**М.Т.Алимова** – СамИСИ профессори, и.ф.д.

**З.Дж. Адилова** – ТДИУ профессори, и.ф.д.

**Ш.О.Қувондиқов** – СамИСИ профессори в.б., иқтисод  
фанлари доктори

**Л.Н.Халикова** – СамИСИ профессори, DSc

**Ф.А.Сафаров** – СамИСИ доценти, DSc

**А.М.Каримова** – СамИСИ профессори в.б., DSc

<b>Обид Мамаюнович Пардаев</b> Коммунал хизматларни кўрсатишда креатив ёндошув асосида синергетик самарага эришишнинг инновацион йўналишлари	87
<b>Ибодулла Хасанович Ибрагимов, Лариса Алижоновна Мусабоева</b> Подходы к исследованию мультиатрибутивных параметров на рынке образовательных услуг вузов: рекомендации и методология	92
<b>Durbek Mirzaaxmadov</b> Xizmat ko‘rsatish korxonalarini raqobatbardoshligini oshirishning xorij tajribasi	96
<b>ТУРИЗМ ВА МЕҲМОНХОНА ХЎЖАЛИГИ</b>	
<b>Дилафруз Каршиевна Усманова</b> Социальное партнерство как основа диверсификации национального туристского продукта Узбекистана	99
<b>Farida Abduxalimovna Axmedjanova, Sadoqat Murodjonava Vahobova</b> O‘zbekiston turizm xavfsizligini ta’minlashdagi huquqiy va amaliy chora-tadbirlar tahlili	109
<b>Темурбек Бобурмирзо ўғли Саломов</b> Хизмат кўрсатиш тизимида зиёрат туризмини ўрни ва ўзига хос хусусиятлари	111
<b>Rayhona Sadriddinovna Amriddinova, Marjona Otabekovna Asliddinova</b> Navoiy viloyatida qishloq turizmini rivojlantirishda marketing strategiyalarini qo‘llash	114
<b>Зумрад Исламовна Усманова</b> Развитие сферы услуг и туристической индустрии в Узбекистане: тенденции, вызовы и перспективы	117
<b>Матлуба Абдиманабовна Куймуратова</b> Туризмнинг турлари ва улар таркибида экологик туризмнинг ўрни ва аҳамияти	121
<b>Хасан Абдусаидович Рахимов</b> Туризм ва меҳмонхона соҳаси самарадорлигини оширишда қабул қилинадиган бошқарув қарорларининг таснифи	125
<b>Askar Axrorovich Siddikov, Shukurullo Nusratullo o‘g‘li Haqqulov</b> Turizm va mehmonxona sanoatining iqtisodiy ahamiyati	128
<b>Akbarjan Sabirjanovich Madaxanov, Zaynab Sattarovna Naimova, Akmal Akbarjanovich Madaxanov</b> Ekologik va rekreatsion turizm destinatsiyalarini yaratish va ulardan foydalanishda inson omili masalalariga doir mulohazalar	132
<b>Nozima Miraxmad qizi Toirova</b> Turistik xizmatlar bozorining rivojlanish tendentsiyalari: innovatsion yondoshuvlar va ishlab chiqarish samaradorligi	137
<b>Farida Abduxalimovna Axmedjanova, Bekjon Nizom o‘g‘li Ismatullayev</b> Turizm va mehmondo‘stlik industriyasida standartlashtirish va muvofiqlikni baholash xizmatlarining takomillashtirish yo‘llari	141
<b>Rayhona Sadriddinovna Amriddinova</b> Navoiy viloyatida qishloq turizmini rivojlantirishda raqamli texnologiyalardan foydalanish	144
<b>Shaxnoza Toshpulatova</b> Tarixiy arxitektura yodgorliklarining turizm sohasini rivojlantirishdagi ahamiyati va hududlar ijtimoiy-iqtisodiy rivojlanishiga ta’siri	147
<b>Sitora Otabekovna Xamroyeva, Rayxona Sadriddinovna Amriddinova</b> Innovatsion turizm sohasida zamonaviy marketing reklamalarining o‘rni	150
<b>МЕНЕЖМЕНТ ВА МАРКЕТИНГ</b>	
<b>Jahongir Bakhodirovich Ergashev</b> Korxonalarda xarid faoliyatini tashkil etish va boshqarish xususiyatlari	153

**Ибодулла Хасанович Ибрагимов** – СамИЭС, и.о. доцента кафедры «Маркетинг»  
**Лариса Алижоновна Мусабаева** – СамИЭС, ст. преподаватель кафедры «Экономический анализ и статистика»

## ПОДХОДЫ К ИССЛЕДОВАНИЮ МУЛЬТИАТРИБУТИВНЫХ ПАРАМЕТРОВ НА РЫНКЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ВУЗОВ: РЕКОМЕНДАЦИИ И МЕТОДОЛОГИЯ

**Аннотация:** В статье рассматриваются методологические подходы к анализу мультиатрибутивных параметров образовательных услуг, предлагаемых вузами. Обоснована необходимость использования многокритериальных методов, таких как conjoint-анализ, метод аналитической иерархии (АНР), кластерный анализ и анкетирование.

**Ключевые слова:** мультиатрибутивность, образовательные услуги, оценка качества, conjoint-анализ, АНР, кластерный анализ, стратегия вуза.

**Введение.** Система высшего образования Узбекистана переживает активную трансформацию в рамках национальных реформ, включая расширение академической автономии, цифровизацию, внедрение международных стандартов и усиление конкуренции [7,8,9,10]. В этих условиях особенно важна системная оценка образовательных услуг вузов для повышения их качества и конкурентоспособности.

Несмотря на достигнутый прогресс, многие университеты испытывают трудности с объективной оценкой своих программ из-за отсутствия комплексных аналитических подходов. Использование методов, таких как conjoint-анализ, АНР и кластерный анализ, может существенно повысить эффективность управленческих решений и стратегического планирования.

Таким образом, предлагаемое исследование мультиатрибутивных методов оценки образовательных услуг актуально для формирования адаптивной и конкурентоспособной модели вузов в условиях современных вызовов.

**Изученность темы.** Вопросы оценки качества образовательных услуг в контексте мультиатрибутивных методов привлекли внимание как зарубежных, так и узбекских учёных. В международной литературе широко применяется conjoint-анализ, позволяющий выявить значимость различных атрибутов образовательных программ. Например, в работе Soutar и Turner рассмотрено применение conjoint-модели к выбору вуза, а Parasuraman et al. предложили одну из первых теоретических моделей оценки качества услуг. Также Kotler и Fox акцентируют внимание на стратегическом маркетинге в сфере образования.

В Узбекистане также предпринимаются попытки теоретической и практической оценки качества образования [1,2,3,4,5,6] акцентирует внимание на цифровизации как факторе конкурентоспособности вузов, предлагается критерии оценки образовательных услуг, а также исследованы некоторые механизмы формирования репутации вузов.

Однако, несмотря на наличие ряда работ в данной области, системный обзор и практико-ориентированная классификация методов оценки мультиатрибутивных параметров вуза остаются недостаточно разработанными, особенно в условиях специфики реформ в Узбекистане. Это делает актуальным представление возможных методов, подходов и сценариев их применения.

**Методология исследования.** Исследование направлено на анализ мультиатрибутивных параметров образовательных услуг в вузах, что позволяет объективно оценить качество образования с точки зрения студентов и работодателей, а также принимать обоснованные решения в области управления. Для достижения поставленных целей используется комплексный подход, включающий методы conjoint-анализа, АНР и кластерного анализа.

**Анализ и результаты исследования.** В Узбекистане многие вузы сталкиваются с проблемой отсутствия системного подхода к оценке качества образовательных услуг. Большинство вузов продолжают полагаться на субъективные методы, что ограничивает

эффективность управленческих решений. Важно отметить, что для достижения устойчивого развития и повышения конкурентоспособности необходимо внедрять объективные методы оценки, такие как мультиатрибутивные подходы, которые обеспечивают более точное понимание потребностей студентов и рынка труда.

Возможности внедрения методов оценки в Узбекистане.

Методы мультиатрибутивного анализа, такие как Conjoint-анализ, АНР и кластерный анализ, имеют высокий потенциал для успешного внедрения в образовательных учреждениях Узбекистана:

- Conjoint-анализ помогает выявить ключевые факторы выбора учебного заведения с точки зрения студентов и абитуриентов.

- АНР (аналитический иерархический процесс) позволяет приоритезировать направления развития образовательных учреждений с учётом различных факторов и мнений.

- Кластерный анализ помогает сегментировать студентов по различным типам потребностей и предпочтений, что даёт возможность вузам разрабатывать целенаправленные стратегии по улучшению качества образовательных услуг.

Ожидаемые результаты. Ожидаемыми результатами внедрения данных методов будут:

- Повышение удовлетворённости студентов за счет точного соответствия образовательных программ потребностям целевой аудитории.

- Увеличение конкурентоспособности вузов на рынке образовательных услуг.

- Адаптация учебных программ к требованиям рынка труда, что способствует подготовке высококвалифицированных специалистов.

- Повышение качества управленческих решений, основанных на объективных данных и комплексной аналитике.

Практические примеры. Регулярные анкетирования студентов и сбор данных через опросы помогают вузам получать своевременную обратную связь, что позволяет оперативно реагировать на изменения в потребностях обучающихся.

Для проведения мультиатрибутивного анализа образовательного продукта был разработан комплексный метод, который включает оценку восьми ключевых атрибутов. Эти атрибуты оцениваются по 10-балльной шкале на основе четырёх групп источников данных:

1. Экспертная оценка — интервью и анкетирование преподавателей, управленцев, HR-специалистов.

2. Анализ открытых данных — официальные сайты университетов, отчеты министерств, публикации в СМИ.

3. Результаты опросов студентов и выпускников — анкеты, оценивающие удовлетворенность качеством образования, инфраструктурой, карьерными возможностями.

4. Фактические количественные показатели — данные о числе международных партнеров, процент трудоустройства, доля преподавателей с учеными степенями и другие.

Пример разложения критерия «Качество преподавания»:

Подкритерий	Источник данных	Макс. балл
Удовлетворенность студентов	Анкетирование	4
Доля преподавателей с учеными степенями	Кадровые данные университета	2
Количество программ повышения квалификации	Внутренние документы ВУЗа	2
Развитие методической базы (инновации, LMS)	Экспертная оценка	2

Максимум		10
----------	--	----

Каждый атрибут получил вес на основе экспертной оценки и анализа опросов студентов, с учётом стратегических целей Министерства высшего образования, науки и инновации РУз.

**Результаты анализа.** После проведения анализа, были получены данные для двух вузов, которые иллюстрируют ключевые различия в восприятии образовательных услуг. Пример сравнения двух вузов по основным атрибутам:

Атрибут	ВУЗ А	ВУЗ В
Академическая репутация	8	7
Качество преподавания	7	8
Цифровизация	6	9
Международное сотрудничество	8	7
Карьерные перспективы	7	6
Стоимость обучения	6	8
Научная активность	8	7
Социальная среда	7	6

Практические рекомендации для совершенствования управления вуза: На основе полученных данных можно выделить несколько ключевых рекомендаций для вузов Узбекистана, направленных на повышение качества образовательных услуг:

1. Укрепление международного сотрудничества — расширение программ обмена, участие в международных проектах и инициативах для повышения глобальной репутации вузов.

2. Развитие цифровой инфраструктуры — внедрение онлайн-курсов, использование современных образовательных технологий, создание интерактивных образовательных платформ для улучшения доступности образования.

3. Улучшение карьерных сервисов — создание платформ для трудоустройства выпускников, организация стажировок и практик, улучшение связей с работодателями для повышения трудоустройства студентов.

4. Повышение научной активности студентов — поддержка научных исследований, организация конференций и семинаров, развитие программ для студентов, способствующих их научному и профессиональному росту.

**Заключение и предложения.** Внедрение мультиатрибутивных методов оценки качества образовательных услуг создаёт условия для более точного стратегического управления и повышения конкурентоспособности вузов Узбекистана. Исследование подтвердило значимость не только академических, но и организационно-технических, имиджевых, финансовых и карьерных параметров при формировании образовательного предложения.

**Практические рекомендации:**

1. Регулярно проводить опросы среди студентов, абитуриентов и выпускников для отслеживания приоритетов целевой аудитории и адаптации программ.

2. Создать аналитическую единицу для обработки данных с применением кластерного анализа и АНР, что повысит обоснованность управленческих решений.

3. Использовать результаты conjoint-анализа при проектировании программ и маркетинговых стратегий с учётом реальных предпочтений.

4. Разработать методические рекомендации и внедрить цифровые панели мониторинга качества, интегрирующие ключевые аналитические инструменты.

Таким образом, комплексный подход к оценке образовательных услуг способствует развитию более гибкой, ориентированной на потребителя модели высшего образования.

**Список использованной литературы:**

1. Green, P. E., & Rao, V. R. Conjoint measurement for quantifying judgmental data. *Journal of Marketing Research*, 1971. 8(3), 355–363.
2. Saaty, T. L. *The analytic hierarchy process*. McGraw-Hill. 1977.
3. Everitt, B. S., Landau, S., & Leese, M. *Cluster analysis* (4th ed.). Wiley. 2001.
4. Soutar G.N., Turner J.P. Students’ preferences for university: A conjoint analysis // *The International Journal of Educational Management*. – 2002. – Vol. 16, № 1. – P. 40–45.
5. Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L. A conceptual model of service quality and its implications for future research // *Journal of Marketing*. – 1985. – Vol. 49, № 4. – P. 41–50.
6. Kotler P., Fox K.F.A. *Strategic Marketing for Educational Institutions*. – 2nd ed. – Englewood Cliffs: Prentice Hall, 1995. – 448 p.
7. Саидов М.Х., Саидова Д.Н. развитие высших учебных заведений – гарантия прогресса общества и повышения конкурентоспособности национальной экономики. <https://cyberleninka.ru/article/n/razvitie-vysshih-uchebnyh-zavedeniy-garantiya-progressa-obshchestva-i-povysheniya-konkurentosposobnosti-natsionalnoy-ekonomiki>
8. Musaev B.Sh. Ways to promote higher education services through digital channels / B.Sh. Musaev // *Вопросы управления и экономики: современное состояние актуальных проблем: сб. ст. по материалам LXXX Международной научно-практической конференции «Вопросы управления и экономики: современное состояние актуальных проблем»*. – № 2(71). – М., Изд. «Интернаука», 2024.
9. Очиллов А.О., Самадов А.Н. Модель управления трудоустройством выпускников высших образовательных учреждений в Узбекистане // «Стратегия действий Республики Узбекистан: макроэкономическая стабильность, инвестиционная активность и перспективы инновационного развития». Материалы международной научно-практической конференции. – Т., ТГЭУ, 2018. – 3. – С. 276–283.;
10. Закон РУ “Об образовании” Принят Законодательной палатой 19 мая 2020 года Одобрен Сенатом 7 августа 2020 года
11. Узбекистон Республикасининг 2020 йил 23 сентябрдаги УРК.-637-сон "Таълим тўғрисида"ги Қонуни. -<https://lex.uz/docs/5013007>
12. Указ Президента РУ от 07.02.2017 г. № УП-4947 “О стратегии действий по дальнейшему развитию Республики Узбекистан”. <https://lex.uz/ru/docs/3107042>
13. Указ Президента РУ, от 07.11.2020 г. №УП-6108 “О мерах по развитию сфер образования и воспитания, и науки в новый период развития Узбекистана <https://lex.uz/ru/docs/-5085999?otherlang=1>

<p><b>I.Ibragimov, L.Musabaeva</b>  <b>Oliy ta’lim xizmatlari bozorida ko’p atributli parametrlarni o’rganish yondashuvlari: tavsiyalar va metodologiya</b>  <b>Annotatsiya.</b> Maqolada universitetlar tomonidan taqdim etilayotgan ta’lim xizmatlarining ko’p atributli parametrlarini tahlil qilish metodologik yondashuvlari ko’rib chiqiladi. Conjoint-tahlil, analitik ierarxiya usuli (AHP), klaster tahlili va so’rovnomaga kabi ko’p mezonli metodlarni qo’llash zaruriyati asoslab berilgan  <b>Kalit so’zlar:</b> ko’p atributlilik, ta’lim xizmatlari, sifatni baholash, conjoint-tahlil, AHP, klaster tahlili, universitet strategiyasi.</p>	<p><b>I.Ibragimov, L.Musabaeva</b>  <b>Approaches to the Study of Multi-Attribute Parameters in the Higher Education Services Market: Recommendations and Methodology</b>  <b>Abstract:</b> This article discusses the methodological approaches to analyzing the multi-attribute parameters of educational services offered by universities. The need for using multi-criteria methods such as conjoint analysis, analytic hierarchy process (AHP), cluster analysis, and surveys is justified.  <b>Keywords:</b> multi-attribute, educational services, quality assessment, conjoint analysis, AHP, cluster analysis, university strategy.</p>
--	--

ISSN 2091-5187

☞ “СЕРВИС” ☞

Журнал Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти таҳририят  
бўлимида нашрга тайёрланди.

19.05.2025 йилда теришга берилди. 06.06.2025 йилда босишга рухсат этилди.  
Офсет босма қоғози. Қоғоз бичими 60x84<sub>1/8</sub>. “Times” гарнитураси. Офсет  
босма усули. Шартли босма табағи 14,6. Ҳисоб-нашриёт  
табағи 13,75. Адади 100 нусха. Буюртма № 0036А/25

Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институтининг  
матбаа бўлимида чоп этилди.  
Лицензия № 025316.  
Реестр № Х-119112.

Манзил: Самарқанд шаҳри, Шохрух кўчаси, 60-уй.

© Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти, 2025.