



№4/2026

ANDIJON DAVLAT PEDAGOGIKA INSTITUTI

**ADPI**  
**Ilmiy xabarnomasi**

## TALABALAR XIZMATLARINI TASHKIL ETISHDA REGISTRATOR OFISINING ERGONOMIK BOSHQARUV MODELII

*To'xtamurodov Azizbek Azimjon o'g'li*

*Namangan davlat universiteti*

### **Annotatsiya.**

*Ushbu maqolada talabalar xizmatlarini tashkil etishda registrator ofisining ergonomik boshqaruv modeli tahlil qilinadi. Tadqiqotning maqsadi oliy ta'lim muassasasida talabalar murojaatlari, akademik ma'lumotlar va xizmat jarayonlarini inson omili, raqamli texnologiya va boshqaruv samaradorligi uyg'unligida tashkil etish modelini asoslashdan iborat. Tadqiqotda tizimli tahlil, xizmat jarayoni tahlili, modellashtirish, qiyosiy tahlil va konseptual umumlashtirish metodlari qo'llanildi. Natijalar registrator ofisi ergonomik boshqaruv xizmat yo'nalishlarini xaritalash, elektron murojaatlarni tartibga solish, xodimlar yuklamasini muvozanatlashtirish, talaba tajribasini monitoring qilish va qayta aloqaga tayanishi zarurligini ko'rsatdi.*

### **Kalit so'zlar:**

*talabalar xizmatlari, registrator ofisi, ergonomik boshqaruv, model, oliy ta'lim, raqamli xizmat, xizmat jarayoni, qayta aloqa, monitoring, talaba tajribasi.*

### **Аннотация.**

*В статье анализируется эргономическая модель управления офисом регистратора при организации студенческих услуг. Цель исследования заключается в обосновании модели организации студенческих обращений, академических данных и сервисных процессов в единстве человеческого фактора, цифровых технологий и управленческой эффективности. В исследовании использованы системный анализ, анализ сервисных процессов, моделирование, сравнительный анализ и концептуальное обобщение. Результаты показывают, что эргономическое управление офисом регистратора должно опираться на картирование услуг, регулирование электронных обращений, балансировку нагрузки сотрудников, мониторинг студенческого опыта и обратную связь.*

### **Ключевые слова:**

*студенческие услуги, офис регистратора, эргономическое управление, модель, высшее образование, цифровой сервис, сервисный процесс, обратная связь, мониторинг, студенческий опыт.*

### **Abstract.**

*This article analyzes an ergonomic management model of the registrar office in organizing student services. The aim of the study is to substantiate a model for organizing student requests, academic data, and service processes through the integration of human factors, digital technologies, and management efficiency. The study uses system analysis, service process analysis, modeling, comparative analysis, and conceptual generalization. The findings show that ergonomic registrar office management should rely on service mapping, regulation of electronic requests, balancing staff workload, monitoring student experience, and feedback mechanisms.*

### **Keywords:**

*student services, registrar office, ergonomic management, model, higher education, digital service, service process, feedback, monitoring, student experience.*

**KIRISH.** Oliy ta'lim muassasalarida talabalar xizmatlarini samarali tashkil etish ta'lim sifati va institutsional boshqaruv madaniyatining muhim ko'rsatkichlaridan biridir. Talaba kundalik akademik faoliyatida fanlarga ro'yxatdan o'tish, shaxsiy ma'lumotlarni yangilash, baholash natijalarini olish, akademik ma'lumotnoma so'rash, diplom va transkript bilan bog'liq jarayonlarda registrator ofisiga murojaat qiladi. Shu sababli registrator ofisi talaba uchun universitet bilan muloqotning eng muhim xizmat nuqtalaridan biri hisoblanadi.

Talabalar xizmatlarini tashkil etishda ergonomik boshqaruv modeli zarurati bir nechta omillar bilan belgilanadi. Birinchidan, talabalar sonining ortishi xizmat oqimlarining murakkablashishiga olib keladi. Ikkinchidan, kredit-modul tizimi sharoitida akademik tanlov,

qayta o'qish, yakuniy nazorat va GPA kabi jarayonlar ko'payadi. Uchinchidan, raqamli platformalar joriy etilgani bilan ularning qulayligi, tushunarligi va xizmat jarayonlariga integratsiyasi har doim ham yetarli emas.

Ergonomik boshqaruv modeli registrator ofisi faoliyatini xodim, talaba, axborot tizimi va xizmat jarayonlari o'rtasidagi muvofiqlik asosida tashkil etadi. Bunday model xizmatlarni faqat ma'muriy hujjat aylanishi sifatida emas, balki talaba ehtiyojlariga mos, tezkor, shaffof va qulay boshqaruv tizimi sifatida ko'rib chiqadi. Tadqiqotning maqsadi talabalar xizmatlarini tashkil etishda registrator ofisining ergonomik boshqaruv modelini ishlab chiqish va uning tarkibiy komponentlarini asoslashdan iborat.

**ADABIYOTLAR TAHLILI VA METODLAR.** Talabalar xizmatlarini boshqarish bo'yicha ilmiy adabiyotlarda talaba tajribasi, xizmat sifati va institutsional samaradorlik o'zaro bog'liq tushunchalar sifatida talqin qilinadi [1]. Talaba xizmatlardan foydalanish jarayonida vaqt, qulaylik, aniqlik, muloqot sifati va raqamli tizimning ishonchligini baholaydi. Shuning uchun registrator ofisi boshqaruvida ergonomik yondashuv talaba tajribasini yaxshilashning muhim omili hisoblanadi.

Xizmat sifati nazariyalarida foydalanuvchi ehtiyojlari va xizmat ko'rsatuvchi tashkilot imkoniyatlari o'rtasidagi tafovutni kamaytirish asosiy maqsad sifatida belgilanadi [2]. Registrator ofisi faoliyatida bu tamoyil talabalar murojaatlarini aniq qabul qilish, to'g'ri yo'naltirish, belgilangan muddatda javob berish va natijani shaffof taqdim etish bilan bog'liq.

Ergonomika nazariyasida tizim inson imkoniyatlariga moslashtirilishi zarurligi ta'kidlanadi [3]. Talabalar xizmatlarini tashkil etishda bu yondashuv ikki tomonlama ahamiyatga ega: xodimning ish sharoiti qulay bo'lishi va talabaning xizmatdan foydalanish jarayoni tushunarli bo'lishi kerak. Agar xizmat algoritmi murakkab bo'lsa, talabalar ko'p savol bilan murojaat qiladi, xodimlar yuklamasi ortadi va xizmat sifati pasayadi.

Raqamli hukumat va raqamli universitet bo'yicha tadqiqotlarda xizmatlarni elektronlashtirish orqali tezkorlik va shaffoflik oshishi qayd etiladi [4]. Biroq raqamli xizmatlar ergonomik dizayn, foydalanuvchi interfeysi va ma'lumotlar xavfsizligi bilan uyg'unlashmasa, kutilgan samarani bermaydi [5].

Mazkur tadqiqotda tizimli tahlil, xizmat jarayoni tahlili, modellashtirish, qiyosiy tahlil va konseptual umumlashtirish metodlaridan foydalanildi. Tizimli tahlil orqali registrator ofisi talaba, xodim, raqamli platforma, normativ talablar va boshqaruv qarorlari birligida o'rganildi. Modellashtirish metodi asosida talabalar xizmatlarini tashkil etishga yo'naltirilgan ergonomik boshqaruv modelining komponentlari ishlab chiqildi.

**NATIJALAR VA MUHOKAMA.** Tadqiqot natijalari registrator ofisining ergonomik boshqaruv modeli besh asosiy komponentdan iborat bo'lishi kerakligini ko'rsatdi. Birinchi komponent - xizmatlarni xaritalash. Registrator ofisida ko'rsatiladigan barcha xizmatlar aniq ro'yxatga olinishi, ularning bosqichlari, zarur hujjatlari, mas'ul xodimlari va bajarilish muddatlari belgilanishi lozim. Xizmat xaritasi talabalarga ham, xodimlarga ham jarayonni tushunarli qiladi.

Ikkinchi komponent - yagona murojaat tizimi. Talabalar turli kanallar orqali alohida-alohida murojaat qilganida axborot takrorlanadi va nazorat qiyinlashadi. Shuning uchun elektron murojaat platformasi, xizmat turi bo'yicha avtomatik yo'naltirish, murojaat holatini kuzatish va javob muddatlarini nazorat qilish funksiyalari zarur. Bu yondashuv talabani kutish vaqtini qisqartiradi va xodimlarning ishini tartibga soladi.

Uchinchi komponent - ergonomik ish taqsimoti. Registrator ofisi xodimlari orasida vazifalar xizmat turlari, mavsumiy yuklama va kompetensiyalarga ko'ra taqsimlanishi kerak. Masalan, fanlarga ro'yxatdan o'tish davrida akademik maslahatchilar bilan hamkorlik kuchaytiriladi, transkript va ma'lumotnoma xizmatlari uchun avtomatik shablonlar joriy etiladi.

To'rtinchi komponent - raqamli va jismoniy muhit uyg'unligi. Talabalarning bir qismi xizmatni onlayn, boshqasi esa ofis orqali olishi mumkin. Shu sababli registrator ofisi gibrid xizmat modeli asosida ishlashi lozim. Onlayn xizmatlar, QR-ma'lumotnomalar, elektron navbat va masofaviy maslahatlar jismoniy ofisdagi yuklamani kamaytiradi.

Beshinchi komponent - monitoring va qayta aloqa. Talabalar xizmatdan foydalangandan so'ng qisqa so'rovnoma, murojaat bajarilish vaqti, qayta murojaat soni, xatolar ulushi va qoniqish darajasi asosida xizmat sifati baholanishi kerak. Bu ma'lumotlar rahbariyatga xizmat jarayonlarini takomillashtirish bo'yicha asoslangan qaror qabul qilish imkonini beradi.

Taklif etilayotgan ergonomik boshqaruv modeli quyidagi ketma-ketlikda ishlaydi: xizmat ehtiyojlarini aniqlash; xizmatlar xaritasini tuzish; murojaatlarni yagona tizimda qabul qilish; vazifalarni kompetensiya va yuklama bo'yicha taqsimlash; xizmat bajarilishini nazorat qilish; talaba tajribasini baholash; natijalar asosida takomillashtirish. Mazkur model registrator ofisini talabalar ehtiyojiga mos, shaffof, tezkor va insonparvar xizmat markaziga aylantiradi.

**XULOSA.** Tadqiqot natijalari talabalar xizmatlarini tashkil etishda registrator ofisining ergonomik boshqaruv modeli oliy ta'lim muassasasi samaradorligini oshirishda muhim ahamiyatga ega ekanini ko'rsatdi. Modelning asosiy mazmuni xizmat jarayonlarini talaba va xodim imkoniyatlariga moslashtirish, raqamli tizimlarni qulay tashkil etish, ish yuklamasini muvozanatlashtirish va doimiy monitoringni yo'lga qo'yishdan iborat.

Ilmiy xulosa sifatida aytish mumkinki, ergonomik boshqaruv registrator ofisida faqat ish joyi qulayligini emas, balki xizmat dizayni, axborot oqimi, kommunikatsiya sifati, raqamli platforma va boshqaruv qarorlarining uyg'unligini ham qamrab oladi. Amaliy jihatdan oliy ta'lim muassasalarida xizmatlar xaritasini yaratish, yagona elektron murojaat tizimini joriy etish, xizmat sifatini baholovchi indikatorlarni ishlab chiqish va talabalardan muntazam qayta aloqa olish tavsiya etiladi.

## Foydalanilgan adabiyotlar:

1. Tinto, V. (2012). *Completing College: Rethinking Institutional Action*. Chicago: University of Chicago Press.

2. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
3. International Ergonomics Association. (2021). *What is Ergonomics? Definition and Applications of Ergonomics*. IEA.
4. OECD. (2020). *Digital Government in Education: Strengthening Digital Services and Governance*. Paris: OECD Publishing.
5. ISO. (2019). *ISO 9241-210: Ergonomics of human-system interaction - Human-centred design for interactive systems*. Geneva: ISO.
6. Dul, J., & Weerdmeester, B. (2008). *Ergonomics for Beginners: A Quick Reference Guide*. Boca Raton: CRC Press.
7. To'xtamurodov, A. (2026). OLIY TA'LIM MUASSASALARIDA REGISTRATOR OFISI FAOLIYATINI RAQAMLASHTIRISH VA ERGONOMIK INTEGRATSIYA MEKANIZMLARI. *Ijtimoiy-gumanitar sohada ilmiy-innovatsion tadqiqotlar*, 3(4), 572-575.
8. Valijonov, I. (2026). ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ РАЗВИТИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ У БУДУЩИХ УЧИТЕЛЕЙ. *Научно-методический журнал Ta'lim va taraqqiyot*, (2), 198–203.
9. To'xtamurodov, A. (2026). МЕТОДОЛОГИЯ ОЦЕНКИ ИНДИКАТОРОВ ЭРГОНОМИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ В УПРАВЛЕНИИ АКАДЕМИЧЕСКИМИ УСЛУГАМИ В ВЫСШЕМ ОБРАЗОВАНИИ. *Научно-методический журнал Ta'lim va taraqqiyot*, (2), 325–330.
10. TOXTAMURODOV, A. (2024). THEORETICAL AND METHODOLOGICAL FOUNDATIONS OF PREPARING INFORMATICS TEACHERS FOR ERGONOMIC ACTIVITIES. *INTERNATIONAL JOURNAL*, 4(10), 205–211.

**Эгамназарова З.К.**

*Совершенствование коммуникативной компетенции на занятиях по русскому языку в вузе (в нефилологических направлениях) посредством использования современных сатирических текстов* ..... 74 77

**To'xtamurodov Azizbek Azimjon o'g'li**

*Talabalar xizmatlarini tashkil etishda registrator ofisining ergonomik boshqaruv modeli* ..... 78 81

**Novshadbekova Dilnura Zafarbekj qizi**

*Tarbiya fanini integrativ yondashuv asosida o'qitish orqali talabalarning kreativ va intellektual kompetensiyalarini rivojlantirish* ..... 82 87

**Ergasheva Muhayyoxon G'anijonovna**

*Oliy ta'lim tizimida talabalar o'quv faoliyatini pedagogik improvizatsiya asosida rivojlantirishning determinantlari va strategiyalari* ..... 88 91

**Muqumjonova (Sodiqova) Moxinur Farxodjon qizi**

*Bo'lajak texnologiya o'qituvchilarida kreativ kompetensiyani rivojlantirishda zamonaviy pedagogik yondashuvlar* ..... 92 94

**Kodirov Muxammadxusanbek Abdizohid o'g'li**

*Oliy ta'lim muassasalarida basketbol mashg'ulotlarini tashkil etishda sun'iy intellekt texnologiyalaridan foydalanish* ..... 95 100

**Shomurotov Asqar Abdullayevich**

*Talabalarning jismoniy tarbiya jarayonida aylanma mashg'ulotlardan foydalanishning samarali usullari* ..... 101 105

**Ismonov Xurshidbek Baxtiyorovich, Toshpulatova Maftuna Sherali qizi**

*Geomertik shakllar asosida Natyurmort kompozitsiyasini qurish* ..... 106 109

**IJTIMOYIY-GUMANITAR FANLAR**

**Fozilov Botirjon Zakirovich**

*Global ta'lim migratsiyasi: ijtimoiy-falsafiy tahlil va strategik rivojlanish tendensiyalari* ..... 110 116

**Abduraximova Shaxnoza Raxmonjonovna**

*O'quv faoliyatida stressni yengishning samarali psixologik texnikalari* ..... 117 122

**Erkinboyeva Zilola Fayzillo qizi**

*Mahmudxo'ja behbudiyning jadidchilik g'oyalari va ma'rifiy islohotchilik faoliyatining asosiy yo'nalishlari* ..... 123 125

**Eshonqulova Jumagul Abdumajidovna**

*Ijtimoiy tarmoqlarda ayol qiyofasi masalasi orqali talabalarning ma'naviy-axloqiy tafakkurini rivojlantirish imkoniyatlari* ..... 126 129

**Mamajonov Ulug'bek Maxammattolibovich**

*Musiqqa san'ati va inson qalbining uyg'unligi* ..... 130 133

**Ahmadjonova Shahnozaxon Yارقinovna**

*Talabalar o'rtasida huquqbuzarlikni oldini olish* ..... 134 136

**Keldiyeva Shaxnozaxon Shuxratovna**

*Bo'lajak tarixchi talabalarni tayyorlashda reflektiv yondashuv: jadid maktablarining ilmiy-metodik merosidan foydalanish imkoniyatlari* ..... 137 140

