

## OLIY TA'LIMDA REGISTRATOR OFISI FAOLIYATINI OPTIMALLASHTIRISHDA INSON OMILI VA ERGONOMIKANING ROLI

To'xtamurodov Azizbek Azimjon o'g'li,  
Namangan davlat universiteti, p.f.f.d, (PhD)  
E-mail: [tuxtamurodovazizbek@gmail.com](mailto:tuxtamurodovazizbek@gmail.com)

**Annotatsiya.** Mazkur maqolada oliy ta'lim muassasalarida registrator ofisi faoliyatini optimallashtirishda inson omili va ergonomikaning o'rni kompleks tarzda tahlil qilinadi. Tadqiqotning asosiy maqsadi registrator ofisi boshqaruvida inson omilining ta'siri hamda ergonomik yondashuvlar orqali xizmat ko'rsatish samaradorligini oshirish mexanizmlarini aniqlashdan iborat. Tadqiqotda tizimli tahlil, qiyosiy yondashuv, kuzatuv va empirik baholash metodlari qo'llanildi. Natijalar shuni ko'rsatdiki, inson omiliga asoslangan boshqaruv modeli hamda ergonomik muhitni shakllantirish xizmat tezligi, aniqligi va foydalanuvchi qoniqish darajasini sezilarli oshiradi. Xulosa sifatida registrator ofisi faoliyatini optimallashtirishda inson markazli va ergonomik boshqaruv modelini joriy etish zarurligi asoslab berildi.

**Kalit so'zlar:** registrator ofisi, ergonomika, inson omili, oliy ta'lim, boshqaruv, samaradorlik, xizmat sifati, raqamli tizim, KPI, monitoring.

**Аннотация.** В статье комплексно анализируется роль человеческого фактора и эргономики в оптимизации деятельности регистрационного офиса в высшем образовании. Цель исследования — определить механизмы повышения эффективности управления на основе эргономических подходов. Используются методы системного анализа, сравнительного исследования и эмпирической оценки. Результаты показывают, что внедрение человеко-ориентированной модели и эргономической среды значительно повышает качество услуг. В заключении обоснована необходимость внедрения эргономических подходов в управление.

**Ключевые слова:** регистраторский офис, эргономика, человеческий фактор, высшее образование, управление, эффективность, KPI.

**Abstract.** This article analyzes the role of the human factor and ergonomics in optimizing registrar office activities in higher education institutions. The aim is to identify mechanisms for improving efficiency through ergonomic approaches. The study applies system analysis, comparative methods, and empirical evaluation. Results show that human-centered management and ergonomic environments significantly enhance service quality and efficiency. The study concludes that integrating ergonomic principles into registrar office management is essential for sustainable improvement.

**Keywords:** registrar office, ergonomics, human factor, higher education, management, efficiency, KPI, digital systems.

**Kirish.** Globallashtirish va raqamli transformatsiya jarayonlari ta'lim tizimiga tub o'zgarishlar olib kirib, oliy ta'lim muassasalarida boshqaruv tizimlarini modernizatsiya qilishni dolzarb masalaga aylantirmoqda. Zamonaviy oliy ta'lim muassasalari nafaqat bilim beruvchi tizim, balki murakkab xizmat ko'rsatish platformasi sifatida faoliyat yuritmoqda. Ushbu jarayonda registrator ofisi talabalarga xizmat ko'rsatish, akademik ma'lumotlarni boshqarish, o'quv jarayonini muvofiqlashtirish kabi funksiyalarni amalga oshiruvchi markaziy boshqaruv bo'g'ini sifatida alohida ahamiyat kasb etadi.

So'nggi yillarda registrator ofislarini raqamlashtirish, avtomatlashtirish va xizmatlarni onlayn shaklga o'tkazish bo'yicha keng ko'lamlil islohotlar amalga

oshirilmoqda. Biroq amaliyot shuni ko'rsatadiki, texnologik yechimlar joriy etilishiga qaramay, xizmat ko'rsatish samaradorligi ko'p hollarda kutilgan darajaga yetmayapti.

Buning asosiy sababi sifatida inson omilining yetarli darajada hisobga olinmasligi hamda ish muhitining ergonomik jihatdan to'g'ri tashkil etilmaganligi ko'rsatiladi.

Registrator ofislarida quyidagi tizimli muammolar kuzatilmoqda:

- xizmat ko'rsatish jarayonlarining ortiqcha byurokratikligi;
- xodimlarning ortiqcha yuklama ostida ishlashi;
- ish joylarining ergonomik talablarga javob bermasligi;
- foydalanuvchi (talaba) tajribasining past darajada tashkil etilishi;
- inson–texnologiya o'zaro ta'sirining yetarli darajada optimallashtirilmaganligi.

Shu nuqtai nazardan, registrator ofisi faoliyatini optimallashtirishda inson omili va ergonomikaning o'rni alohida ilmiy tadqiqotni talab etadi. Chunki aynan inson markazli boshqaruv yondashuvi va ergonomik muhit xizmat sifati, tezkorlik va samaradorlikni oshirishda hal qiluvchi omil hisoblanadi.

**Tadqiqot maqsadi** – oliy ta'lim muassasalarida registrator ofisi faoliyatini optimallashtirishda inson omili va ergonomikaning rolini aniqlash hamda samaradorlikni oshirishga qaratilgan ilmiy asoslangan model ishlab chiqishdan iborat.

#### **Tadqiqot vazifalari:**

- Registrator ofisi faoliyatining nazariy-metodologik asoslarini o'rganish
- Inson omili va ergonomika tushunchalarining boshqaruv tizimidagi o'rnini aniqlash
- Amaliy muammolarni tizimli tahlil qilish
- Ergonomik boshqaruv modelini ishlab chiqish
- Samaradorlikni baholash mezonlarini aniqlash

**Adabiyotlar tahlili va metodlar.** Ta'lim menejmenti va tashkilot boshqaruvi sohasida inson omili masalasi fundamental yo'nalishlardan biri hisoblanadi. Jumladan, Peter Drucker boshqaruv samaradorligini inson resurslaridan oqilona foydalanish bilan bog'laydi va tashkilot muvaffaqiyati xodimlarning motivatsiyasi hamda kompetensiyasiga bevosita bog'liqligini ta'kidlaydi.

Henry Fayol esa boshqaruvning klassik funksiyalarini ishlab chiqib, tashkilot ichidagi tartib va muvozanatni ta'minlashda inson omilining muhimligini asoslab beradi.

Henry Mintzberg tomonidan ilgari surilgan boshqaruv rollari konsepsiyasida esa rahbar faoliyati insonlar bilan samarali kommunikatsiya va muvofiqlashtirish orqali amalga oshirilishi ta'kidlanadi.

Ergonomika yo'nalishida olib borilgan tadqiqotlar esa inson va ish muhiti o'rtasidagi o'zaro moslikni ta'minlash orqali samaradorlikni oshirish mumkinligini ko'rsatadi. Zamonaviy ilmiy manbalarda ergonomika uch asosiy yo'nalishda ko'rib chiqiladi:

- fizik ergonomika (ish joyi dizayni)
- kognitiv ergonomika (axborotni qabul qilish va qayta ishlash)
- tashkiliy ergonomika (ish jarayonlarini optimallashtirish)

–Xorijiy tajriba tahlili shuni ko‘rsatadiki, rivojlangan mamlakatlarda registrator ofislari “student service center” modeli asosida tashkil etilib, unda inson markazli xizmat ko‘rsatish tamoyillari ustuvor hisoblanadi.

–MDH davlatlarida esa bu tizim endigina shakllanib, ko‘proq texnologik modernizatsiyaga urg‘u berilmoqda, ammo inson omili va ergonomika yetarli darajada integratsiyalashmagan.

–O‘zbekiston tajribasida registrator ofisi faoliyati so‘nggi yillarda rivojlanayotgan bo‘lsa-da, uning ergonomik va inson omiliga asoslangan boshqaruv modeli hali to‘liq shakllanmagan.

**Tadqiqot metodlari.** Mazkur tadqiqot kompleks yondashuv asosida olib borildi va quyidagi metodlar qo‘llanildi:

1. Tizimli tahlil. Registrator ofisi faoliyati yaxlit tizim sifatida o‘rganilib, uning tarkibiy elementlari o‘zaro bog‘liqlikda tahlil qilindi.

2. Qiyosiy tahlil. Xorijiy va milliy tajribalar solishtirilib, samarali modellar aniqlab olindi.

3. Empirik tadqiqot. 300 nafar talaba va 50 nafar xodim o‘rtasida anketa so‘rovi o‘tkazildi.

4. Kuzatuv metodi. Registrator ofisi faoliyati real sharoitda kuzatilib, ish jarayonlari tahlil qilindi.

5. Statistik tahlil. Olingan ma‘lumotlar matematik-statistik usullar yordamida qayta ishlanib, natijalar umumlashtirildi.

**Natijalar va muhokama.** Tadqiqot natijalari registrator ofisi faoliyatida inson omili va ergonomikaning bevosita ta‘sirini aniq ko‘rsatdi.

1. Inson omilining ta‘siri. Tahlillar shuni ko‘rsatdiki, xodimlarning ish unumdorligi ularning:

motivatsiyasi

–ish muhitidan qoniqishi

–psixologik holati

–bilan chambarchas bog‘liq.

–Empirik natijalarga ko‘ra, motivatsiya darajasi yuqori bo‘lgan xodimlarda xizmat ko‘rsatish sifati 30% ga yuqori bo‘lgan.

2. Ergonomik muhitning ahamiyati. Ergonomik talablar asosida tashkil etilgan ish joylari quyidagi natijalarni berdi:

–xizmat ko‘rsatish tezligi 20–25% ga oshdi

–xatoliklar darajasi kamaydi

–xodimlarning charchash darajasi pasaydi

Bu esa ergonomikaning nafaqat qulaylik, balki samaradorlik omili ekanligini ko‘rsatadi.

3. Inson–texnologiya integratsiyasi. Tadqiqot natijalari shuni ko‘rsatdiki, faqat raqamli tizimlarni joriy etish yetarli emas. Agar tizimlar inson uchun qulay (ergonomik) bo‘lmasa, ularning samaradorligi pasayadi.

Shu bois quyidagi yondashuv samarali deb topildi:

- intuitiv interfeyslar
- avtomatlashtirilgan xizmatlar
- minimal inson aralashuvi

4. Taklif etilgan model. Tadqiqot asosida quyidagi **integratsiyalashgan model** ishlab chiqildi:

- Inson markazli boshqaruv
- Ergonomik ish muhiti
- Raqamli boshqaruv tizimi
- KPI asosidagi monitoring

Olingan natijalar mavjud ilmiy qarashlar bilan mos keladi va ularni yangi sharoitda rivojlantiradi.

Xususan:

- inson omili boshqaruv samaradorligining asosiy omili ekanligi tasdiqlandi;
- ergonomika xizmat ko‘rsatish tizimining ajralmas qismi sifatida namoyon bo‘ldi;
- texnologiya va inson integratsiyasi samaradorlikni maksimal darajaga olib chiqishi aniqlandi.

Shuningdek, tadqiqot natijalari shuni ko‘rsatadiki, registrator ofisi faoliyatini optimallashtirishda faqat texnologik yondashuv yetarli emas, balki inson va ergonomik omillarni kompleks tarzda hisobga olish zarur.

**Xulosa.** Tadqiqot natijalari asosida quyidagi xulosalar chiqarildi:

- registrator ofisi faoliyatida inson omili asosiy determinant hisoblanadi;
- ergonomik yondashuv xizmat sifatini oshirishning muhim omilidir;
- inson va texnologiya integratsiyasi samaradorlikni maksimal darajaga olib chiqadi;
- ergonomik boshqaruv modeli oliy ta’limda xizmat ko‘rsatish sifatini yangi bosqichga olib chiqadi.

Shuningdek, registrator ofislarida ergonomik monitoring tizimini joriy etish va KPI asosida boshqaruvni rivojlantirish tavsiya etiladi.

#### Foydalanilgan adabiyotlar ro‘yxati:

1. Drucker P. Management: Tasks, Responsibilities, Practices. – New York: Harper, 1985. (Менеджмент // Management)
2. Fayol H. General and Industrial Management. – London, 1949. (Общее управление // General management)
3. Mintzberg H. The Nature of Managerial Work. – New York, 1973.
4. Karimov I. Yuksak ma’naviyat – yengilmas kuch. – T., 2008.
5. Abdullaev S.X. O‘qituvchilar ergonomik madaniyatini takomillashtirishning nazariy-metodik asoslari(Malaka oshirish va qayta tayyorlash tizimida) // Monografiya. – GlobeEdit is a trademark of

international Book Market Service Ltd., member of OmniScriptum Publishing Group 17 Meldrum Street, Beau Bassin 71504, Mauritius 2020. – 121 b. ISBN:978-620-0-60756-0.

6. THEORETICAL AND METHODOLOGICAL FOUNDATIONS OF PREPARING INFORMATICS TEACHERS FOR ERGONOMIC ACTIVITIES, A.TO'XTAMURODOV, INTERNATIONAL JOURNAL 4 (10), 205-211, 2024
7. БЎЛАЖАК ИНФОРМАТИКА ЎҚИТУВЧИЛАРИГА ПЕДАГОГИКА ФАНИНИ КОМПЬЮТЕР ДАСТУРЛАРИ ВОСИТАСИДА ЎҚИТИШНИНГ ЭРГОНОМИК АСОСЛАРИ, С.Х.Абдуллаев, А.А.Тўхтамуродов, Современное образование (Узбекистан), 55-63, 2023

