



XIZMAT KO'RSATISH SOHASI KORXONALARIDA BOSHQARUVNI TASHKIL ETISHNI TAKOMILLASHTIRISH

Sayfutdinova Soxiba Abdugafurovna

Annotatsiya

Maqolada xizmatlar sohasida faoliyat ko'rsatuvchi korxonalar faoliyatini rivojlantirishda boshqaruvninggi o'rni, sohani rivojlantirish borasidagi muammolar va yechimlar, boshqaruv turlari to'g'risida fikr va mulohazalar keltirilgan.

Kalit so'zlar: Yalpi ichki mahsulot (YAIM), transport-logistika, axborot-kommunikatsiya, moliyaviy xizmatlar, turizm, marketing, menejment.

Annotation: The article presents opinions and comments on the role of management in the development of the activities of enterprises operating in the service sector, problems and solutions for the development of the sector, and types of management.

Key words: Gross domestic product (GDP), transport-logistics, information-communication, financial services, tourism, marketing, management.

Аннотация: В статье представлены мнения и комментарии о роли менеджмента в развитии деятельности предприятий сферы услуг, проблемах и решениях развития отрасли, видах менеджмента.

Ключевые слова: Валовой внутренний продукт (ВВП), транспортно-логистический, информационно-коммуникационный, финансовые услуги, туризм, маркетинг, менеджмент.

So'nggi yillarda iqtisodiy taraqqiyotning muhim yo'nalishlaridan biri sifatida xizmat ko'rsatish sohasi alohida ahamiyat kasb etmoqda. Jahon iqtisodiyotida xizmatlar sektori yalpi ichki mahsulot (YaIM)ning qariyb 65–70 foizini tashkil qilsa, rivojlanayotgan mamlakatlarda ham bu ko'rsatkich yil sayin ortib bormoqda. O'zbekistonda ham xizmatlar sohasi milliy iqtisodiyotning ustuvor yo'nalishlaridan biriga aylangan. Xususan, transport-logistika, axborot-kommunikatsiya texnologiyalari, moliyaviy xizmatlar, turizm va ta'lim sohalari jadal rivojlanmoqda. Xizmat ko'rsatish sohasi korxonalarida boshqaruv tizimini takomillashtirish esa ushbu rivojlanishning asosiy omillaridan biridir. Chunki samarali boshqaruvsiz resurslardan oqilona foydalanish, xizmat sifati ustidan nazoratni kuchaytirish va

raqobatbardoshlikka erishish mushkul bo'ladi. Ayniqsa, zamonaviy bozor iqtisodiyoti sharoitida mijoz ehtiyojlari tez o'zgarib turadi, shuning uchun boshqaruv jarayonlari ham moslashuvchan va innovatsion bo'lishi talab etiladi.

Xizmatlar sohasi nafaqat iqtisodiy, balki ijtimoiy ahamiyatga ham ega. Chunki bu soha bevosita aholi turmush darajasini oshirishga, yangi ish o'rinlari yaratishga va jamiyatning ijtimoiy barqarorligini ta'minlashga xizmat qiladi. O'zbekiston Respublikasida xizmatlar sohasi 2020–2024 yillarda iqtisodiy islohotlarning muhim yo'nalishlaridan biri sifatida ko'rilmogda. Xizmatlar ulushi YaIMda yil sayin ortib bormogda. Statistik ma'lumotlarga ko'ra, mamlakatimizda xizmatlar sohasining umumiy iqtisodiy o'sishga qo'shgan hissasi qariyb 40 foizni tashkil etmogda. Bu holat xizmat ko'rsatish korxonalarida boshqaruvni yanada samarali qilish zaruratini oshiradi. Chunki xizmat sifati va korxona imidji birinchi navbatda boshqaruv tizimiga bog'liq.

Bugungi kunda xizmat ko'rsatish korxonalarida boshqaruv tizimi turli shakllarda amal qiladi. Biroq ko'plab korxonalar quyidagi muammolarga duch kelmogda:

1. Resurslardan foydalanish samaradorligi past: moddiy, moliyaviy va mehnat resurslari to'liq o'zlashtirilmaydi.

2. Sifat nazoratining yetarli emasligi: xizmatlar sifatini muntazam nazorat qiluvchi mexanizmlar ko'plab korxonalarda to'laqonli ishlamaydi.

3. Kadrlar masalasi: xizmat ko'rsatish sohasi inson resurslariga tayanadi, ammo malakali mutaxassislar yetishmovchiligi sezilmogda.

4. Innovatsion boshqaruv metodlari sust qo'llanmogda: ko'plab korxonalarda zamonaviy axborot texnologiyalari va menejment tizimlari to'liq joriy qilinmagan.

Shu sababli boshqaruvni takomillashtirish – xizmatlar sifatini oshirishning eng muhim omili hisoblanadi.

Xizmat ko'rsatish korxonalarida boshqaruvni tashkil etishda quyidagi menejment tamoyillari asosiy hisoblanadi:

1. Mijozga yo'naltirilganlik – xizmatning markazida iste'molchi turadi. Boshqaruv qarorlari ham mijoz ehtiyojlarini qondirishga qaratilishi kerak.

2. Samaradorlik – korxonada mavjud resurslardan eng yuqori natijaga erishish.

3. Moslashuvchanlik – bozor talabi va mijoz ehtiyojlaridagi o'zgarishlarga tezkor moslashish.

4. Innovatsionlik – raqamli texnologiyalar, avtomatlashtirilgan boshqaruv tizimlari, yangi xizmat turlarini joriy etish.

Bu tamoyillarni amalda qo'llash xizmatlar sifatini oshiradi, mijozlar ishonchini kuchaytiradi va korxonani raqobatbardosh qiladi.

Xizmat ko'rsatish sohasi – inson resurslariga eng ko'p tayanadigan tarmoqdir. Xizmatni bevosita inson bajaradi, shuning uchun xodimlarning malakasi, muomala madaniyati va kasbiy kompetensiyalari korxonaning muvaffaqiyatini belgilaydi. Samarali boshqaruv quyidagi yo'nalishlarda amalga oshirilishi zarur:

- Kadrlarni muntazam ravishda qayta tayyorlash va malakasini oshirish;
- Rag'batlantirish tizimini takomillashtirish;
- Kadrlar tanlovini samarali tashkil etish;
- Xodimlarning innovatsion g'oyalarini qo'llab-quvvatlash.

Inson resurslarini boshqarishni sifatli yo'lga qo'yish orqali korxona raqobatbardoshligini oshirishga erishish mumkin.

Hozirgi kunda xizmat ko'rsatish korxonalarida raqamli transformatsiya jarayoni jadal ketmoqda. Misol uchun:

CRM tizimlari – mijozlar bilan munosabatlarni samarali boshqarishga yordam beradi;

ERP dasturlari – moliyaviy, moddiy va mehnat resurslarini avtomatlashtirilgan holda boshqarish imkonini beradi;

Onlayn xizmatlar – mijozlarga qulaylik yaratadi va korxona raqobatbardoshligini oshiradi.

Masalan, turizm sohasida onlayn bronlash tizimlari, banklarda mobil ilovalar, ta'limda masofaviy o'qitish platformalari – bularning barchasi boshqaruvni yangi bosqichga olib chiqmoqda.

Bugungi kunda ko'plab xizmat ko'rsatish korxonalarida xizmatlar sifati ustidan muntazam monitoring mexanizmlarining yo'qligi, innovatsion texnologiyalarni joriy etishda moddiy-texnik bazaning sustligi, kadrlar salohiyatining yetarli darajada emasligi, xalqaro tajribadan foydalanish darajasining pastligi, marketing strategiyalarining kuchsizligi kabi muammolar mavjud.

Bu muammolarni bartaraf etish uchun korxonalar boshqaruvni yangicha yondashuv asosida tashkil etishi lozim.

Xizmat ko'rsatish korxonalarida boshqaruvni samarali tashkil etish uchun quyidagi takliflarni ilgari surish mumkin:

➤ Menejment tizimini modernizatsiya qilish – zamonaviy boshqaruv nazariyasi va amaliyotini keng joriy etish.

➤ Raqamli texnologiyalardan foydalanish – avtomatlashtirilgan boshqaruv tizimlari, onlayn xizmatlar va sun'iy intellekt imkoniyatlaridan keng foydalanish.

➤ Inson resurslarini rivojlantirish – kadrlar malakasini oshirish, ularni rag'batlantirish va yangi avlod mutaxassislarini tayyorlash.

➤ Xizmat sifati nazoratini kuchaytirish – xalqaro standartlar asosida sifat monitoringi mexanizmlarini joriy etish.

➤ Marketing va mijozlar bilan munosabatlarni rivojlantirish – bozorda raqobatni kuchaytirish uchun mijoz ehtiyojlarini chuqur o'rganish.

➤ Xalqaro tajribani qo'llash – rivojlangan mamlakatlar tajribasini o'rganish va mahalliy sharoitga moslashtirish.

Xizmat ko'rsatish sohasi – O'zbekiston iqtisodiyotida eng istiqbolli va tez rivojlanayotgan yo'nalishlardan biridir. Unda boshqaruvni takomillashtirish, samaradorlikni oshirish, raqamli texnologiyalarni keng joriy etish va inson resurslaridan oqilona foydalanish kelajakdagi asosiy vazifalardan biri bo'lib qoladi.

Samarali boshqaruv tizimi nafaqat korxonalarning raqobatbardoshligini oshiradi, balki iqtisodiyotning barqaror o'sishiga ham xizmat qiladi. Shu sababli xizmat ko'rsatish korxonalarida boshqaruvni takomillashtirish O'zbekistonning iqtisodiy taraqqiyotida ustuvor yo'nalishlardan biri sifatida qaralishi lozim.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yhati:

1. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2022 yil 27 yanvardagi “Xizmatlar sohasini rivojlantirishga oid qo‘shimcha chora-tadbirlar to‘g‘risida”gi PQ-104-sonli qarori.
2. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2025 yil 27 fevraldagi “Xizmatlar sohasini barqaror rivojlanishi uchun qulay shart-sharoitlar yaratishga oid qo‘shimcha chora-tadbirlar to‘g‘risida”gi PQ-78-sonli qarori.
3. Yusupov M.A., “Xizmatlar marketingi”. Darslik. – T.:”Iqtisodiyot”, 2021.
4. Stat.uz ma’lumotlari