olish imkoniyati, tashqi bozorlarga chiqishda to'siqlarning birmuncha kamligi-bularning barchasi korxonalarning barqaror rivojlanishini ta'minlaydi va raqobatbardoshligini oshirishda keng imkoniyatlar yaratadi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro’yxati

1. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2020-yil 28-aprelda “Raqamli iqtisodiyot va elektron hukumatni keng joriy etish chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi PQ-4699-sonli Qarori
2. Qosimova M.S., Samadov A.N. Kichik biznes va xususiy tadbirkorlik. T.: TDIU, 2010 y. 284 b.
3. Nurillayev X.N. Kichik biznes va xususiy tadbirkorlik subyektlarining investitsiya loyihalarini moliyalashtirish amaliyotini takomillashtirish masalalar. Toshkent – 2018 y.

Abduvohidova Gulshan Akmalovna
SamISI, Menejment kafedrasi assistenti
gulshanabduvohidova@gmail.com

XIZMAT KO‘RSATISH SOHASIDA INSON RESURSLARINING O’RNI VA AHAMIYATI

Annotatsiya. Ushbu maqolada bugungi kunda mamlakatimizda xizmat ko‘rsatish sohasining o’ziga xos xususiyatlari, unda inson resurslarini o’rni va ahamiyati muallif tomonidan ochib berilgan. Qolaversa, aynan xizmat ko‘rsatish sohasini rivojlantirishda inson resurslaridan samarali foydalanish bo‘yicha taklif va tavsiyalar ishlab chiqilgan.

Kalit so’zlar: xizmat ko‘rsatish, xizmat, inson resurslari, boshqarish.

Abstract. In this article, the special features of the service sector in our country today, the role and importance of human resources are revealed by the author. In addition, proposals and recommendations on the effective use of human resources in the development of the service sector have been developed.

Key words: service, service, human resources, management.

Kirish. Bugungi Yangi O‘zbekiston iqtisodiyotida xizmat ko‘rsatish sohasining o’rni beqiyos. Zero, aholining asosiy qismi aynan kasanachilik, savdo, uy tomorqasi, kichik va o’rta biznes jarayonlarida faoliyat olib bormoqda. Bu esa ushbu soh ava tarmoqlarda inson faoliyatini to‘g‘ri tashkil qilish, inson resurslaridan samarali foydalanish yo‘llarini izlab topish kerakligini, mavjud boshqaruv jarayonlarini qayta

ko’rib chiqish lozimligini oshiradi.

Xizmat ko‘rsatish sohasining ijtimoiy-iqtisodiy rivojlanishi o‘z mazmuniga ko‘ra turmush farovonligi va uning sifatini oshirish, zamonaviy tarmoqlarning shakllanishi bilan bog‘liq bo‘lgan inson resurslarini rivojlantirish uchun maqbul shart-sharoitlarni yaratish, mehnat taqsimotining nisbatan yuqori darajasini ta’minlash bo‘yicha xo‘jalik faoliyatining turli yo‘nalishlarini qamrab oladi.

Iqtisodiyotning raqamlashuvi sharoitida xizmatlar sohasi iqtisodiy jihatdan sanoat ishlab chiqarishiga qaraganda ancha samaralidir, chunki xizmatlar sohasida boshlang‘ich faoliyatni amalga oshirish kamroq mablag‘lar va inson faoliyatini talab qilib, kapitalning aylanish tezligi ancha yuqori hisoblanadi.

Hozirgi vaqtda iqtisodiyotning transformatsiyalashuvi sharoitida xizmat ko‘rsatish korxonalarini doimiy tarzda barqaror rivojlanishi, undagi inson faoliyatining samarali tashkil qilinishi va boshqarilishi hamda xizmat ko‘rsatish intensivligini ta’minlashda samaradorlikni oshirishning ijtimoiy-iqtisodiy mexanizmini takomillashtirish alohida dolzarb masala hisoblanadi.

Shunga ko‘ra, xizmat ko‘rsatish korxonalari faoliyatining samaradorligini oshirish hamda ular faoliyatining ijtimoiy-iqtisodiy mexanizmini takomillashtirishda mehnat jarayonlari intensivligi va mehnat unumdorligini oshirish, inson resurslardan samarali foydalanish, mehnat salohiyati samaradorligini ta’minlash, ko‘rsatilayotgan xizmatlar sifati va natijadorligini oshirish, iste’molchilarning talab va ehtiyojlarini to‘liqroq qondirish bilan bog‘liq masalalar soha rivojlanishining muhim muammolari hisoblanadi.

Tahlil va natijalar. Inson resurslarini boshqarish (Human Resources Management - HRM, yoki oddiygina HR) tashkilotning shu yerda ishlaydigan odamlarni yollash, boshqarish va qo'llab-quvvatlashga qaratilgan ichki siyosati yoki ichki kompleks funksiyasi hisoblanib, inson faoliyatiga ta'sir qiluvchi barcha jarayonlar va dasturlar HR ning bir qismidir.

Shu o’rinda aholining bandlik darajasini tahlil qilish ham ishimizning jozibadorligini oshiradi.

Bandlarning iqtisodiy faoliyat turlari bo‘yicha taqsimlanishi

Klassifikator	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Qishloq, o‘rmon va baliq xo'jaligi	3646,7	3671,3	3537,2	3544,6	3499,2	3414,7	3438,7
Tog`-kon sanoati va ochiq konlarni ishlash	133,2	83,5	78,7	84,8	92,5	94	57,5
Ishlab chiqarish sanoati	1507,7	1599,9	1598,3	1612,9	1597,7	1642,4	1630,1

Qurilish	1263,6	1290	1205,5	1324,6	1305,6	1350,8	1314,3
Professional, ilmiy va texnik faoliyat	135,4	140,9	141,5	140,9	131,6	138	135,7
Boshqarish bo'yicha faoliyat va yordamchi xizmatlar ko'rsatish	73,6	76,1	76,1	95,4	98,4	100,2	108,1
Davlat boshqaruvi va mudofaa; majburiy ijtimoiy ta'minot	599,2	577,8	631,7	636,6	635,9	637,3	636,8
San'at, ko'ngil ochish va dam olish	65,1	65,3	65,6	66	67	70,2	71,7
Boshqa turdagi xizmatlar ko'rsatish	1407,2	1508,9	1545,1	1562,2	1358,2	1358,2	1534,1
Elektr, gaz, bug` bilan ta'minlash va havoni konditsiyalash	97,8	85,3	69,5	79,1	72,3	76,2	73,5
Suv bilan ta'minlash; kanalizatsiya tizimi, chiqindilarni yig`ish va utilizatsiya qilish	63,7	58,1	56,4	44,7	47	50,6	49,5
Axborot va aloqa	63,6	64,3	62,7	62,2	58,7	70,5	77,3
Moliyaviy va sug`urta faoliyati	66,5	72	73,5	75,8	72,5	70,4	69,6
Tashish va saqlash	638,2	654,9	645,2	646,1	610,5	654,2	633,1
Yashash va ovqatlanish bo'yicha xizmatlar	308	313,3	301,9	315,3	302,8	341,1	348,8
Ulgurji va chakana savdo; motorli transport vositalari va mototsikllarni ta'mirlash	1452,4	1480,2	1401,8	1436,4	1405,4	1535,6	1525,2
Ko'chmas mulk bilan operatsiyalar	69,3	69,3	66,7	62,4	53,4	63,2	62,2
Ta'lim	1105,6	1106,6	1111,7	1134,4	1158,2	1220,5	1268,7
Sog`liqni saqlash va ijtimoiy xizmatlar ko'rsatish	601,6	602,6	604	616,7	669,5	650,8	671,3

Manba. O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti huzuridagi Statistika agentligi. https://api.siat.stat.uz/media/uploads/sdmx/sdmx_data_1315.pdf

1-jadval ma’lumotlaridan ham shuni aytish mumkinki, statistikani ham tahlil qilganda xizmat ko‘rsatish sohalarining bandlike darajasi ham yuqori ekanligini ko’rishimiz mumkin.

Inson resurslarini boshqarish funksiyalari quyidagilarni nazarda tutadi:

- Inson resurslari uchun asosiy mas'uliyatni o'z zimmasiga olgan shaxs.

- Xodimlarga bo'lgan talablarni aniqlash.
- Muammoni tahlil qilish: mustaqil pudratchilar xizmatlaridan foydalanishga arziydimi yoki o'z ishchilarini yollashi kerakmi?
- Xodimlarni tanlash va tayyorlash.
- Tashkilot uchun raqobatdosh ustunlikni ta'minlovchi eng yaxshi xodimlar.
- Shaxsiy brend va tashkilot brendining tashuvchi eng yaxshi xodimlar.
- Xodimlarga nafaqa to'lash bo‘yicha moslashtirilgan faoliyat.
- Barcha xodimlarni me’yorlar va kadrlar siyosatiga o‘rgatish.
- Tashkilotda HRM siyosatini yaratish va yuritish.

HR ning asosiy strategik funksiyalari korxona va biznes strategiyasini muvozanatlash; tashkilot jarayonlarining reinjiniringi; tashkilot xodimlari bilan o'zaro axborot aloqasi, o'zgarishlarni boshqarishdir. HR menejeri tashkiliy yetakchilik va boshqaruv madaniyati monitoringi uchun javobgar hisoblanadi. HR makonda farq qilishi mumkin bo'lgan bandlik va mehnat qonunlariga rioya qilishni ta'minlaydi.

Inson resurslarini boshqarish to'rtta taktik funktsiyaga ega:

1. Xodimlar bilan ta'minlash.
2. Xodimlarni o'qitish va rivojlantirish.
3. Motivatsiyani boshqarish.
4. Texnik xizmatlar.

Kadrlar ta’minotiga potentsial xodimlarni intervyu, ilovalar, tarmoqlar va boshqalar orqali ishga tanlash va yollashni o'z ichiga oladi.

O'rgatish va rivojlantirish malakali xodimlarni uzluksiz rivojlantirish jarayonidagi navbatdagi qadamdir. Motivatsiya xodimlarning yuqori mahsuldorligini ta'minlash kaliti hisoblanadi. Bu funksiya ishchilarga berilgan imtiyozlar, faoliyatni baholash va mukofotlarni o'z ichiga olishi mumkin. Oxirgi funksiya - xizmat ko‘rsatish - ularning sadoqatini va tashkilotga sodiqligini saqlashni o'z ichiga oladi.

HRM inson resurslari bo‘yicha mutaxassislarga yangi xodimlarni samarali tarzda o'qitish imkonini beradi. Texnologiya sifatida paydo bo'lgan HRM endi ilmiy soha bo‘lib, ontologik tavsiflardan foydalanishni talab qiladi.

Inson resurslari bu - tashkilotda ishlaydigan malakali mutaxassislardir. Inson resurslarini boshqarish aslida xodimlarni boshqarish bo‘lib, korxonaning aktivlari bo'lgan ishchilarga e'tibor beradi. Shu munosabat bilan bunday xodimlar ba'zan inson kapitali deb ataladi.

Tahlillar shuni ko‘rsatadiki, umumiy va xususiy inson salohiyatini shakllantirish mexanizmlari yetarli darajada ishlab chiqilsa, inson kapitali va resurslari darajasi o'ssa, tashkilotning raqobatbardoshligi ortadi.

Qolaversa, xizmat ko‘rsatish sohasida inson resurslaridan samarali foydalanishda uning o’ziga xos xususiyatlarini aytish joiz.

Xizmat ko‘rsatish sohasida barqaror raqobatbardosh ustunliklarga erishishda inson resurslarini boshqarish alohida ahamiyatga ega. Buning sababi shundaki, xizmat ko‘rsatish jarayonida aynan xodimlar mijozlar qiymatini yaratishda asosiy rol o'ynaydi. Bundan tashqari, amaliy tajriba va misollar shuni ko‘rsatadiki, zamonaviy axborot - kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalanish, narxlarni pasaytirish va noyob tovarlarni yaratish orqali erishilgan raqobatbardosh ustunliklar raqobat kurashining boshqa ishtirokchilari tomonidan tez va oson ko'chiriladi. Ammo xodimlar tomonidan ko‘rsatiladigan sifatli va original xizmatlarni tez ko’chirish imkoni bo’lmaydi.

Xizmat ko‘rsatish sohasida xodimlar bozorga ta'sir ko‘rsatadigan eng muhim marketing vositalaridan biridir. Mijoz bilan aloqada bo'lgan har bir xodim, ikkinchisi tomonidan butun korxonaning vakolatli vakili sifatida qabul qilinadi va uning professional va shaxsiy fazilatlari oxir -oqibat kompaniyaning obro'sini shakllantiradi. Hatto kompaniya rahbariyatining kadrlar siyosati bilan bog‘liq kichik xatoliklar ham xizmat sifatiga katta ta'sir ko‘rsatishi mumkin. Binobarin, korxonani boshqarish tizimi tashkilot ichidagi marketingga asoslangan bo'lishi kerak, ya'ni mijoz bilan yaxshi ishlashni rag‘batlantirish uchun sharoit yaratadi.

Inson resurslarini boshqarish tizimlarini raqamlashtirish iqtisodiyot tarmoqlari va davlat boshqaruvi tizimiga zamonaviy axborot texnologiyalarini keng joriy etish va telekommunikatsiya tarmoqlarini kengaytirish orqali respublika iqtisodiyotining raqobatbardoshligini yanada oshirish maqsadida O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2020-yil 28-aprelda “Raqamli iqtisodiyot va elektron hukumatni keng joriy etish chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi PQ-4699-sonli Qarori qabul qilindi. Qarorning 6-ilovasida 2020-2022-yillarda iqtisodiyotning real sektori tarmoqlarida zamonaviy axborot-kommunikatsiya texnologiyalarini keng joriy qilish bo‘yicha ustuvor loyihalar ro‘yxatiga **Inson resurslarini boshqarish tizimi (HRMS)**ni hamda xodimlar faoliyatini baholash tizimi (**KPI**)ni joriy etish vazifasi qo‘yilgan. HRMS – bu xodimlarni boshqarish tizimi. Ushbu tizim kompaniyalar o‘zlarining ichki HR funksiyalarini boshqarish uchun foydalanadigan dasturlar to‘plamini o‘z ichiga oladi. Xodimlar ma’lumotlarini boshqarishdan ish haqi, ishga olish, imtiyozlarni boshqarish, o‘qitish, HR boshqaruvi, xodimlarni jalb qilish va ishga qatnashish kabi vazifalarni bajaruvchi HRMS dasturi HR mutaxassislariga iste’dodlarni boshqarish bo‘yicha keng ko‘lamli faoliyatni amalga oshirishga yordam beradi. Shundan kelib chiqqan holda quyidagicha xulosa kelsak bo’ladi.

Xulosa. Xizmat ko‘rsatish sohasidagi korxona xodimlari haqiqatan ham

korxonaning raqobatbardoshligining asosiy manbaiga aylanishi uchun inson resurslarini boshqarishning turli usullarini joriy etishda tizimli yondashuvga rioya qilishi zarur. Tashkilotning vazifasi, maqsadlari va strategiyasini hisobga olish, tashqi va ichki muhit omillarining ta'sirini baholash, undan foydalanish va rivojlantirish asosida yuqori raqobatbardoshlikka erishish uchun chora -tadbirlar tizimi va algoritmini shakllantirish zarur. Agar bu shartlar bajarilsa, aynan kadrlar xizmat ko‘rsatish sohasi korxonasiga strategik nuqtai nazardan barqaror raqobatbardosh ustunliklarni yaratib beradi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro’yxati

1. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2020-yil 28-aprelda “Raqamli iqtisodiyot va elektron hukumatni keng joriy etish chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi PQ-4699-sonli Qarori
2. Inson resurslarini boshqarish - A.B.Xayitov, darslik, Toshkent – 2019 yil, 7-bet
3. Abduraxmonova G.Q. Inson resurslarini boshqarish. Darslik – T.. Fan 2021y -692 bet.
4. N.Q.Yo‘ldoshev. Menejmentga kirish. Darslik. – / T.: «Innovatsion rivojlanish nashriyot-matbaa uyi», 2021. 392 bet.

Abduvohidova Gulshan Akmalovna
SamISI,Menejment kafedrasi assistenti
gulshanabduvohidova@gmail.com

XIZMAT KO‘RSATISH SOHASIDA KICHIK KORXONALAR RAQOBATBARDOSHLIGINI OSHIRISH YO‘LLARI

Annotatsiya. Ushbu maqolada bugungi kunda mamlakatimizda xizmat ko‘rsatish sohasining o’ziga xos xususiyatlari, unda kichik biznesning o’rni va ahamiyati muallif tomonidan ochib berilgan. Qolaversa, aynan xizmat ko‘rsatish sohasida kichik korxonalar raqobatbardoshligini oshirish yo‘llari bo‘yicha taklif va tavsiyalar ishlab chiqilgan.

Kalit so’zlar: xizmat ko‘rsatish, kichik biznes, raqobat, raqobatbardoshlik.

Abstract. In this article, the author reveals the specific characteristics of the service sector in our country today, as well as the role and significance of small business within it. Furthermore, proposals and recommendations have been developed