XIZMAT KO‘RSATISH SIFATINI OSHIRISHDA RESURSLARDAN SAMARALI FOYDALANISH YO‘NALISHLARI

Xudoyarov Lochinbek Baxramovich
Samarqand iqtisodiyot va servis instituti, tadqiqotchi

Annotatsiya: Fan-texnika inqilobi ishlab chiqarish kuchlarining sifat tarkibining o‘zgarishi, xalqaro mehnat taqsimotining chuqurlashib borishi hamda ishlab chiqarish va xizmat ko‘rsatishning moddiy-texnika bazasini tubdan yangilanib, takomillashishiga olib keldi. Shu sababli, ushbu maqolada xizmat ko‘rsatish sifatini oshirishda resurslardan samarali foydalanish yo‘nalishlari tahlil etilgan hamda tegishli xulosalar keltirilgan.

Kalit so‘zlar: xizmat ko‘rsatish, resurs, fan texnika taraqqiyoti, axborot texnologiyalari, ishchi kuchi.

Xizmat ko‘rsatish sohasi jahon iqtisodiyotining asosiy makroiqtisodiy ko‘rsatkichlarini ko‘p jihatdan belgilab beradi, yalpi ichki mahsulot hajmidagi ulushi bo‘yicha sanoat va qishloq xo‘jaligini ortda qoldiradi, yangi ish o‘rinlarini yaratish va ish bilan bandlarning ulushi bo‘yicha yetakchilik qiladi.

Xizmat ko‘rsatish sohasini respublikamiz iqtisodiyotida yetakchi o‘rin egallayotganligini e’tiborga olib, bugungi kunda ushbu sohani rivojlantirishga katta e’tibor qaratilmoqda. Xususan, O‘zbekiston Respublikasi “2022−2026 yillarga mo‘ljallangan Yangi O‘zbekiston Taraqqiyot strategiyasining 34-maqsadi hududlarning muhandislik-kommunikatsiya va ijtimoiy infratuzilma tizimini hamda xizmat ko‘rsatish va servis sohalarini rivojlantirish” belgilangan [1].

Zamonaviy sharoitlarda xizmat ko‘rsatish sohasining rivojlanishi iqtisodiyotning raqamli transformatsiyasi jarayonlari bilan bog‘liq bo‘lib, bu elektron xizmatlarning yangi bozorlarini shakllantirishga va an’anaviylarini modernizatsiya qilishga hamda jamiyat taraqqiyotining turli bosqichlarida axborot texnologiyalarini integratsiyalanishiga olib keldi.

Axborot, ma’lumot va bilimlarni yaratish va tarqatish bilan bog‘liq elektron xizmatlar, bu axborotning iste’mol xususiyatlarini va xizmat sifati tushunchasini integratsiya qilish zarurligiga olib keladi. Shu bilan birga, an’anaviy xizmat turlarini raqamlashtirish, funksionallik va xavfsizlik xususiyatlarini yaxshilashga ta’sir qiladi.

Mahsulot va xizmatlarning an’anaviy xususiyatlari va yangi "raqamli" iste’mol xususiyatlari o‘rtasidagi aloqalarning murakkab tuzilishi shakllanmoqda.

Bu esa mavjud yondashuvlarni sifatni boshqarish va elektron xizmat ko‘rsatuvchilarning sifati uchun javobgarlikni davlat tomonidan tartibga solishga moslashtirishni murakkablashtiradi.

Hozirgi vaqtda dunyo mamlakatlarida iqtisodiyotning rivojlanish tendensiyasi va bosqichlari asosan xom ashyo va industrial iqtisodiyotdan zamonaviy xizmat ko‘rsatish sohalari va tarmoqlari iqtisodiyotiga o‘tishi bilan tavsiflanadi. Bu jarayonda muhim e’tibor intellektual resurslar va inson kapitalidan foydalanishda fan-texnika va axborotlar texnologiyalari sig‘imi yuqori bo‘lgan sohalar va tarmoqlarni rivojlantirishga qaratilgandir. Ijtimoiy taraqqiyotdagi bu holat iqtisodiyotning boshqa sohalariga nisbatan xizmat ko‘rsatish sohasini keng ko‘lamda rivojlanishini zarurat etmoqda.

Bugungi kunda respublikada xizmat ko‘rsatish sohasi korxonalarini muntazam ravishda barqaror rivojlanishi, ularning xo‘jalik faoliyati intensivligini ta’minlashning muhim omili hisoblangan iqtisodiy resurslardan foydalanish samaradorligini oshirishga alohida ahamiyat qaratilmoqda.

Rivojlangan mamlakatlarda xizmat ko‘rsatish sohasining kengayib borishi bilan mehnat jarayonida amalga oshadigan faoliyat samaradorligini baholash masalalari tadqiqotiga alohida e’tibor qaratilmoqda. Bizning tadqiqotimizda ham ushbu muammoga e’tibormizni qaratamiz. Shuning uchun dastlabki tadqiqot jarayonda «samaradorlik», «iqtisodiy resurslardan foydalanish samaradorligi» kategoriyalariga va ularning mohiyatiga e’tibor qaratish maqsadga muvofiqdir.

Xizmat ko‘rsatish faoliyati turli xil ko‘rinish va yunalishlarda xizmat ko‘rsatish natijasida iste’molchilarning moddiy va ma’naviy ehtiyojlarini kondirishga

yo‘naltirilganligi bilan tavsiflanadi. Ushbu faoliyat pirovard natijalarga erishishda iste’molchilarning bevosita yoki bilvosita ishtirok etishi asosida amalga oshiriladi.

Tadbirkorlik faoliyatining turli sohalarida resurslardan samarali foydalanishni tashkil etish usullari bir-biridan farq qilib, ko‘p hollarda xizmat ko‘rsatish korxonalarining katta-kichikligiga hamda qanday darajadagi makroiqtisodiy shart-sharoitlar mamlakatda tadbirkorlik faoliyatini rivojlantirishga qodirligiga bog‘liqdir.

Ko‘pincha iqtisodiy adabiyotlarda yirik xizmat ko‘rsatish korxonalarida resurslardan samarali foydalanish masalalariga e’tibor qaratilgan bo‘lib, bu vaqtda sohada faoliyat yuritayotgan kichik korxonalarga yetarlicha ahamiyat berilmagan.

Ko‘pchilik iqtisodchi olimlar tasdiqlaydilarki, biznes-strategiyaga muvofiq holda mehnatni tashkil etishning o‘zaro bog‘liq amaliyoti turli xil va noyob aloqalarining rivojlanishiga xizmat ko‘rsatish korxonalarining qodirligi uning barqaror raqobat ustunligini ta’minlovchi manba hisoblanadi [3].

Xizmat ko‘rsatish korxonalarida resurslardan samarali foydalanish strategik rivojlanishning hozirgi bosqichida barcha korxonalarning muvoffaqiyati uchun muhim hayotiy zarurat hisoblanadi. Ayniqsa, bu mamlakat iqtisodiyotida jiddiy ulushga ega bo‘lgan kichik tadbirkorlik faoliyatiga tegishlidir.

Resurslarni jalb qilish, motivatsiyalash va ushlab turishi uchun kichik firmalar korxonaning unumdorligi bilan bog‘liq raqobatbardosh ish haqi va muvofiq mukofotlash tizimini taklif etadi va odatda ular personalni boshqarishning norasmiy amaliyotidan foydalanishni tanlaydi. Shuning uchun tadbirkorlik subyektlari faoliyatini samarali shakllanishini ta’minlash uchun ikki asosiy shart-sharoitga, ya’ni mehnatni tashkil etishning tashkiliy tarkibini optimal shakllantirish va personalni boshqarish tizimini takomillashtirishga rioya qilishi zarur. Jahon amaliyotida xizmat ko‘rsatish korxonalari shakllanishi uchun turli xil yondashuvlardan foydalanilmoqda[4].

Resurslarni boshqarish samaradorligiga korxonada mavjud bo‘lgan resurslar, resurslar bilan ishlash usullari va tartiblarini tashqi muhit talablariga to‘liq muvofiqlashtirilgan holda erishiladi. Resurslarni boshqarish tizimining ishlash

samaradorligiga qarab, uni yangilash (qayta tashkil etish) yoki takomillashtirish zarurligi to‘g‘risida qaror qabul qilinadi.

Biznesni samarali rivojlantirish uchun resurslarni boshqarish tizimini takomillashtirish zarur, bu esa boshqaruv tizimining maqsadga muvofiq holda o‘zgarishi va uning yangi sifatga o‘tishi bilan erishiladi. Resurslarni boshqarish tizimining rivojlanishi – bu resurslarni boshqarish texnologiyalari, usullari va tamoyillarining sifat jihatidan o‘zgarishi bo‘lib, tashkilotning boshqaruv tizimining tashqi va ichki muhitining hozirgi muammolariga javobidir.

Foydalanilgan adabiyotlar:

1. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2022 yil 28 yanvar PF-60-sonli “2022–2026 yillarga mo‘ljallangan Yangi O‘zbekistonning taraqqiyot strategiyasi to‘g‘risida”gi Farmoni // www.lex.uz.

2. Пардаев М.Қ., Исроилов Ж.И., Ғаппаров А.Қ. Хизмат кўрсатиш соҳасида иқтисодий таҳлилни такомиллаштириш муаммолари. Рисола. Самарқанд. «Зарафшон», 2009. - 66 б.- 4,1 б.т.

3. Бухалков М.И. Управление персоналом, Москва, ИНФРА-М, 2005 г.; Валова Т.Д. Обучение - универсальная технология управления персоналом // Справочник по управлению персоналом. - 2011. - №11. - С. 85-90; Гончаров В.В. В поисках совершенства управления: руководство для высшего управленческого персонала. – М.:МНИИПУ, 2007. – 126 с.

4. Синявец Т. Д. Теоретико-методологические основы контроллинга системы управления персоналом // Дисс. на соиск. ученой степени доктора экон. наук. – 08.00.05. – Екатеринбург, 2012. – 368 с.