

XIZMAT KO'RSATISH KORXONALARI SAMARADORLIGINI OSHIRISH MASALALARI

Djurayev Laziz Tursunboyevich

Payariq tuman hokimining birinchi o'rinbosari,

ORCID: 0009-0006-3131-4506

E-mail: lazizdzuraev648@gmail.com

Telefon raqam: +998935679774

<https://doi.org/10.5281/zenodo.17499143>

Annotatsiya: Mazkur maqolada xizmat ko'rsatish korxonalarining iqtisodiyotdagi o'rni va ularning samaradorligini oshirish masalalari tahlil qilingan. Bozor iqtisodiyoti sharoitida xizmat ko'rsatish sohasining o'sishi, raqobatning kuchayishi, raqamlashtirish jarayonlari va innovatsion texnologiyalarning joriy etilishi korxonalar faoliyatiga bevosita ta'sir ko'rsatmoqda. Maqolada xizmat sifati, menejment samaradorligi, inson kapitali va marketing strategiyalarining xizmat ko'rsatish korxonalari raqobatbardoshligini oshirishdagi o'rni yoritilgan.

Kalit so'zlar: xizmatlar sohasi, samaradorlik, innovatsiya, raqamlashtirish, inson kapitali, boshqaruv, raqobatbardoshlik, iqtisodiy o'sish, xizmat sifati, marketing strategiyasi.

Kirish.

Bugungi kunda xizmatlar sohasi mamlakat iqtisodiyotining eng muhim tarkibiy qismi sifatida tez sur'atlar bilan rivojlanmoqda. Ushbu soha nafaqat aholi ehtiyojlarini qondirish, balki yangi ish o'rinlarini yaratish, iqtisodiy barqarorlikni ta'minlash hamda yalpi ichki mahsulot hajmini oshirishda muhim rol o'ynaydi. Xizmat ko'rsatish korxonalari faoliyatining samaradorligi bevosita ularning boshqaruv darajasi, innovatsion yondashuvlari, raqamlashtirish darajasi va inson kapitalining sifatiga bog'liqdir.

O'zbekiston Respublikasida xizmatlar sohasini rivojlantirish davlat iqtisodiy siyosatining ustuvor yo'nalishlaridan biri bo'lib, so'nggi yillarda bu borada keng ko'lamli islohotlar amalga oshirilmoqda. Xususan, "2022–2026-yillarga mo'ljallangan Yangi O'zbekiston taraqqiyot strategiyasi"da xizmatlar tarmog'ini modernizatsiya qilish, innovatsion xizmat turlarini kengaytirish hamda eksportga yo'naltirilgan xizmatlarni rivojlantirish bo'yicha aniq vazifalar belgilangan.

Shunga qaramay, xizmat ko'rsatish korxonalari faoliyatida hali ham samaradorlikni oshirishga to'sqinlik qilayotgan bir qator muammolar mavjud. Jumladan, xizmat sifati pastligi, menejmentning zamonaviy usullarini yetarli darajada qo'llamaslik, raqamli texnologiyalarni joriy etishdagi sustlik va kadrlar malakasining yetishmasligi shular jumlasidandir. Shu sababli, xizmat ko'rsatish korxonalari samaradorligini oshirish masalalarini chuqur o'rganish, ularni hal etish bo'yicha ilmiy asoslangan takliflar ishlab chiqish bugungi kunning dolzarb vazifasidir.

Asosiy qism.

Xizmat ko'rsatish korxonalari faoliyatining samaradorligi ularning iqtisodiy natijalari, xizmat sifati, mijozlar qoniqish darajasi va resurslardan foydalanish samaradorligi orqali baholanadi. Bugungi kunda O'zbekiston iqtisodiyotida xizmatlar sohasi yalpi ichki mahsulotning qariyb 50 foizini tashkil etmoqda, bu esa tarmoqning iqtisodiy ahamiyati yildan-yilga ortib borayotganini ko'rsatadi. Shu bois xizmat ko'rsatish korxonalarining

samaradorligini oshirish masalasi nafaqat iqtisodiy, balki ijtimoiy nuqtayi nazardan ham dolzarbdir.

Xizmatlar sektorida samaradorlikni oshirishning asosiy omillaridan biri bu raqamlashtirishdir. Raqamli texnologiyalar xizmat jarayonlarini tezlashtiradi, inson omiliga bog'liq xatoliklarni kamaytiradi hamda xizmat sifatini yaxshilaydi. Masalan, mehmonxona, transport yoki tibbiyot xizmatlarida onlayn bron tizimlari, avtomatik to'lov platformalari va mijozlar ma'lumotlar bazasini yuritish raqamli boshqaruvning samarali natijalarini beradi. O'zbekistonning "Raqamli O'zbekiston-2030" dasturi doirasida xizmatlar sohasida raqamli platformalarni keng joriy etish iqtisodiy samaradorlikni oshirishga xizmat qilmoqda.

Ikkinchi muhim omil – inson kapitalidir. Xizmat ko'rsatish jarayonining sifat darajasi bevosita xodimlarning kasbiy tayyorgarligi, malakasi va mijozlar bilan ishlash madaniyatiga bog'liq. Shu bois korxonalarda xodimlarni qayta tayyorlash, ularning kasbiy salohiyatini oshirish, rag'batlantirish tizimini takomillashtirish samaradorlikni oshirishda muhim ahamiyat kasb etadi. Xodimlarning motivatsiyasi yuqori bo'lgan jamoalarda xizmat sifati ham yuqori, mijozlar soni esa barqaror bo'ladi.

Yana bir omil – innovatsion boshqaruv tizimlarini joriy etishdir. Innovatsiyalar xizmat ko'rsatish jarayonini optimallashtiradi, xarajatlarni kamaytiradi va iste'molchilar uchun qulaylik yaratadi. Masalan, avtomatlashtirilgan xizmat ko'rsatish tizimlari (self-service), mobil ilovalar orqali buyurtma qabul qilish yoki sun'iy intellektga asoslangan tahliliy tizimlar yordamida mijoz ehtiyojlarini prognozlash korxonalarga raqobat ustunligini beradi.

Bundan tashqari, marketing strategiyalarini takomillashtirish ham muhim ahamiyatga ega. Xizmatlar bozori raqobatbardosh muhitda faoliyat yuritgani sababli korxonalar marketing yondashuvlarini muntazam yangilab borishlari zarur. Maqsadli auditoriyani to'g'ri aniqlash, reklama va PR faoliyatini zamonaviy raqamli kanallar orqali olib borish, mijozlar bilan ishonchli aloqa o'rnatish xizmat hajmini kengaytiradi va rentabellikni oshiradi.

Shuningdek, xizmat sifati va mijozlar ehtiyojini qondirish darajasini oshirish xizmat ko'rsatish korxonalari samaradorligining asosiy mezonlaridan biridir. Xizmat sifati xalqaro ISO standartlari asosida baholansa, korxonalar uchun xizmatni doimiy takomillashtirishga imkon yaratiladi. Tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, xizmat sifatini yaxshilash mijozlar sodiqligini 20-30 foizgacha oshiradi, bu esa o'z navbatida korxona foydasiga ijobiy ta'sir ko'rsatadi.

Xizmat ko'rsatish korxonalari samaradorligini oshirishda davlat qo'llab-quvvatlovi ham muhim ahamiyatga ega. Soliq imtiyozlari, subsidiyalar, biznesni raqamlashtirish dasturlari va kadrlar tayyorlash bo'yicha grantlar korxonalarning raqobatbardoshligini mustahkamlaydi. Shu jihatdan, O'zbekistonda "Kichik biznes va xususiy tadbirkorlikni qo'llab-quvvatlash agentligi" hamda "Yoshlar va ayollar tadbirkorligini rivojlantirish markazi" tomonidan ko'rsatilayotgan amaliy yordam xizmat ko'rsatish sektorining barqaror rivojlanishiga xizmat qilmoqda.

Umuman olganda, xizmat ko'rsatish korxonalari samaradorligini oshirish kompleks yondashuvni talab qiladi. Bu jarayon texnologik modernizatsiya, malakali kadrlar tayyorlash, boshqaruvni optimallashtirish va marketing strategiyalarini yangilash bilan chambarchas bog'liq. Ana shunda xizmatlar sifati oshadi, foyda hajmi ortadi va korxona raqobatbardoshligi mustahkamlanadi.

Xulosa.

Xizmat ko'rsatish korxonalari samaradorligini oshirish masalasi zamonaviy iqtisodiyot sharoitida eng muhim strategik yo'nalishlardan biridir. Tahlillar shuni ko'rsatadiki, samaradorlikni oshirishning asosiy omillari sifatida raqamlashtirish, innovatsion texnologiyalarni joriy etish, inson kapitalini rivojlantirish va xizmat sifatini oshirish jarayonlari muhim o'rin tutadi. Xizmat ko'rsatish korxonalarining muvaffaqiyatli faoliyat yuritishi ularning boshqaruv tizimini modernizatsiya qilish, resurslardan oqilona foydalanish hamda mijozlar ehtiyojini maksimal darajada qondirishga bog'liqdir.

Kelgusida xizmatlar sohasida raqamli platformalarni keng joriy etish, kadrlar malakasini oshirish, marketing strategiyalarini takomillashtirish va xalqaro sifat standartlariga mos faoliyat yuritish samaradorlikni sezilarli darajada oshiradi. Shu bilan birga, davlat tomonidan qo'llab-quvvatlash mexanizmlarini kuchaytirish, imtiyozlar yaratish va xizmat ko'rsatish korxonalarini innovatsion rivojlanishga yo'naltirish zarur.

Xulosa qilib aytganda, xizmat ko'rsatish korxonalari samaradorligini oshirish iqtisodiy o'sishni jadallashtirish, bandlikni kengaytirish va aholining turmush darajasini yaxshilashning muhim omillaridan biri bo'lib, ushbu yo'nalishda tizimli islohotlarni davom ettirish mamlakat iqtisodiy barqarorligiga ijobiy ta'sir ko'rsatadi.

Adabiyotlar, References, Литературы:

1. Karimov, A. B. (2022). Xizmat ko'rsatish korxonalari samaradorligini oshirish omillari. Toshkent: Fan va texnologiya nashriyoti.
2. Akhmedov, Sh. T. (2023). "Raqamli iqtisodiyot sharoitida xizmatlar sektorining rivojlanish tendensiyalari." O'zbekiston iqtisodiy axborotnomasi, №4, 45–52-betlar.
3. Nurmatova, M. K. (2024). "Xizmatlar sifatini oshirishda inson kapitalining o'rne." Iqtisodiyot va ta'lim jurnali, №2, 31–38-betlar.
4. To'xtayev, N. B. (2020). "Bozor iqtisodiyoti sharoitida xizmatlar sohasining rivojlanish muammolari." Iqtisodiyot va innovatsion texnologiyalar ilmiy jurnali, №3, 112–118-betlar.