

“BEHBUDIY IZDOSHLARI” ILMIY VA IJODIY ISHLAR TANLOVI

Umuman olganda, innovatsion usullar boshlang'ich sinflarda chet tillarini o'qitishda nafaqat ta'lim sifatini oshiradi, balki o'quvchilarning ijodiy fikrlashi, madaniy tafakkuri va global dunyoqarashini shakllantirishda ham muhim rol o'ynaydi.

XULOSA

Nodavlat ta'lim muassasalarida boshlang'ich sinf o'quvchilari uchun chet tillarini o'qitilishi majburiyat sifatida emas, aksincha, qiziqarli o'yinlar va innovatsion metodlardan foydalangan holda olib borishi va ingliz tilini turli sinflar doirasida o'quvchilarni yosh va psixologik xususiyatlarini inobatga olgan holda, ulardagi chet tilini o'zlashtirishga bo'lgan qiziqish va ehtiyojlarini to'liq qondirishga yordam beruvchi pedagogik innovatsion texnologiyalarga asoslangan zamonaviy dars ishlanmalar yordamida dars o'tish o'quvchilarda tilni o'rganish uchun yuqori samara beradi hamda ularning kelajakda oladigan bilimlari uchun poydevor bo'lib xizmat qilishi mumkin. Shunday ekan, ta'lim tizimi ham o'z oldiga erkin fikrlovchi, barkamol, yetuk shahsni tarbiyalashni vazifa qilib qo'yar ekan, kelgusida biz bo'lajak o'qituvchilar innovatsion texnologiyalardan samarali foydalanish yo'llarini yanada mukammalroq ishlab chiqish bilan o'z hissamizni qo'shishimiz mumkin.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR:

1. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2021-yil 15-maydagi “O'zbekiston Respublikasida xorijiy tillarni o'rganishni ommalashtirish faoliyatini sifat jihatidan yangi bosqichga olib chiqish chora-tadbirlari to'g'risida”gi PQ-5117-sonli qarori,
2. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2024-yil 27-iyundagi “Yoshlarni xorijiy tillarga o'qitish tizimi samaradorligini oshirish bo'yicha qo'shimcha chora-tadbirlar to'g'risida”gi PQ-239-sonli qarori
3. Xoshimov O'. Yoqubov I. Ingliz tili o'qitish metodikasi T.: Sharq, 2023, -B 75-77
4. Bekmurotov U. Ingliz tilini o'qitishda zamonaviy texnologiyalardan foydalanish.//Toshkent; 2012
5. Erkinov S. Boshlang'ich sinflarda chet tili o'qitish metodikasi.//SamDCHTI; 2019
6. Carvalho, J. (2003). The effective language teacher. New Routes. 102p.
7. Horwitz, E. (1999). Cultural and situational influences on foreign language learners' beliefs about language learning: A review of Balli studies. 565- 566p. –

O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI TIJORAT BANKLARI VA ULAR TOMONIDAN KO'RSATILAYOTGAN XIZMATLARNING O'ZIGA XOS XUSUSIYATLARI

Murodova Dilnoza Choriyevna

Bank ishi kafedrasining DSc Toshkent davlat iqtisodiyot

Universiteti E-mail: dilnoz88.murodova@mail.ru

ORCID: 0000-0002-3613-9392

Telefon: +998909093214

Tursunova Farangiz Shokir qizi

Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti Bank ishi fakulteti

Talabasi E-mail: tursunovafarangiz954@gmail.com Telefon: +998880065610

Annotatsiya: Ushbu maqola O‘zbekiston bank sektorida xizmat ko‘rsatishni takomillashtirish va raqobatni kuchaytirish masalalarini o‘rganadi. Maqolada bank xizmatlariga mijozlarga individual yondashuv, personallashtirilgan mahsulotlar ishlab chiqish, sun‘iy intellektni qo‘llash, raqamli kanallar orqali xizmat sifatini oshirish, CRM tizimlarini joriy etish va chat-botlar yaratish kabi zamonaviy tendensiyalarni integratsiya qilish zarurligi asoslanadi. Marketing strategiyalariga e‘tibor qaratish, mijozlarning ehtiyojlarini inobatga olish va yangi imtiyozlar taqdim etish orqali raqobatni kuchaytirish mumkinligi ta’kidlanadi. “Anorbank” tajribasi misolida plastik kartalar dizayni, omonat stavkalari va kredit berish shartlari bo‘yicha qulayliklar mijozlarni jalb qilishda muhim rol o‘ynashi ko‘rsatilgan. Maqolada mamnun mijozning takror xizmatdan foydalanishi va yangi mijozlarni jalb etishdagi ahamiyati empirik dalillar bilan tasdiqlangan. Tadqiqot natijalari O‘zbekiston banklariga mijozlarga yo‘naltirilgan xizmatlar ko‘rsatishni takomillashtirish va bozor ulushini oshirish uchun tavsiyalar beradi.

Kalit so‘zlar: CRM tizimi, chat bot, raqamli texnologiyalar, sun‘iy intellekt, chegaralararo xizmat, marketing, bank infratuzilmasi, online omonat, valyutalar, Fitch, S&P, Moody’s, Piter Rouz, marketing strategiyalari,

Kirish. Banklar iqtisodiyotdagi asosiy moliyaviy vositachilardir. Shunga ko‘ra, butun iqtisodiy tizimning izchil rivojlanishi banklarning faoliyati qanchalik barqaror va samarali tashkil etilganiga bog‘liq.

Respublikamizda bank infratuzilmasining kengayib borishi banklar o‘rtasidagi raqobat muhitining kuchayishi hamda bank xizmat turlari sifati va ko‘lamining oshishiga xizmat qilmoqda. 2020-yil 12-mayda O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining “2020-2025-yillarga mo‘ljallangan O‘zbekiston Respublikasining bank tizimini isloh qilish strategiyasi to‘g‘risida”gi Farmoni qabul qilingan. Farmon bilan Markaziy bank va Moliya vazirligi tomonidan Jahon banki bilan hamkorlikda mamlakat bank tizimining joriy holatini o‘rganish natijalari bo‘yicha asosiy xulosalar va tavsiyalar, shuningdek xorijiy davlatlarning moliya sektorini transformatsiya qilish tajribasi hamda moliya sohasidagi xalqaro tendensiyalarni inobatga olgan holda ishlab chiqilgan.

Adabiyotlar sharhi. Ma’lumki, banklar tomonidan ko‘rsatilayotgan xizmatlari nazariyasi tarixi qator bosqichlarni bosib o‘tgan. Bank xizmatlar nazariyasi rivojlanishini boshlang‘ich bosqichida X.Duglas[1] va G.Brayanning ilmiy ishlari banklar xizmati bozori hamda uning bank xizmatlari segmentini o‘rganishga bag‘ishlangan. Ikkinchi bosqichda, mamlakatlarning iqtisodiyot tizimlari faoliyatini xususiyatlarini hamda boshqa omillarning bank xizmatlari bozoriga ta’sirini tadqiq etishga bag‘ishlangan F.Derek[2] O.Donnel, E.Ballarin ilmiy ishlarida aks etadi. O‘zbekiston Respublikasi tijorat banklari tomonidan ko‘rsatilayotgan xizmatlarni takomillashtirish borasida dolzarb masalalar mavjud, xususan, respublikamiz chekka

“BEHBUDIY IZDOSHLARI” ILMIY VA IJODIY ISHLAR TANLOVI

hududlarida tijorat banklari tomonidan mijozlarni naqd pul bilan ta'minlashda uzilishlarning mavjudligi, bank xodimlarining yetarlicha malakaga ega emasligi va texnik AT-mutaxassislar yetishmasligi, bank xizmatlariga ekologik, ijtimoiy va boshqaruv jihatlarini kiritish zaruratining ortganligi.

Bank sektoridagi raqobat – bu turli kredit tashkilotlari o'rtasida mijozlarni jalb qilish va moliyaviy xizmatlari bozorida o'z ulushini kengaytirish uchun bo'ladigan raqobatdir. Bu innovatsiyalarning harakatlantiruvchi kuchi bo'lib, bank mahsulotlarining narxini pasaytirishga va mijozlarga xizmat sifatini oshirishga yordam beradi. Rossiyalik olimlar A.M.Tavasiev, T.Yu.Mazurina, V.B.Bichkovlarning fikricha, «bank xizmatlari bank operatsiyalariga qo'shimcha hisoblanib ularga bank operatsiyalarining qo'shimcha bir turi sifatida qarash mumkin. Ushbu olimlarning fikri bo'yicha bank xizmatlari va bank operatsiyalari o'rtasida farq mavjud emasdek tuyuladi. Lekin biz bilamizki, bank bank faoliyati mijozlar va ularning talablarini qondirish bilan bog'liq. Shuning uchun banklar operatsiyalarni amalga oshirish uchun mijozlarga qanday va qaysi turdagi xizmatlar ko'rsatishi mumkinligini belgilab olishi, ularni mijozlarga etkazishi lozim»[3]

Bank xizmatlarini rivojlantirishning asosiy yo'nalishlari:

- Mijozlar bilan individual yondashish
- Mijozlar haqidagi ma'lumotlarni tahlil qilib individual takliflar yaratish
- Personallashtirilgan mahsulot va xizmatlarni ishlab chiqish
- Mijozlarning ehtiyojlarini bashorat qilish uchun suniiy intellektdan foydalanish
- Raqamli kanallar orqali xizmat sifatini yaxshilash
- Internet banking , mobil banking kabi online xizmatlar
- CRM tizimini joriy etish(Customer Relationship Management)
- Mobil ilovalar orqali to'lovlarni amalga oshirish, pul o'tkazmalari, investitsiya va boshqa xizmatlarni joriy etish
- Chat bot yaratish . Mijozlarning savollari va muammolariga 24/7 rejimida tezkor yordam berish uchun
- Xodimlarga sotish ko'nikmalarini o'rgatish. Bank mahsulotlarini sotish hajmini oshirishga erishish
- Moslashuvchan bonus tizimiga ega loyallik dasturini yaratish. Mijozlarni bank xizmatlaridan faol foydalanishga undash

Ma'lum bir bot yaratish davlat bank xizmatlari bozorida raqobat masalasini yaxshilash uchun rivojlantiradigan sohasi bu – Marketing strategiyalariga ahamiyat berish. Ular o'z mijozlariga keng qamrovli xizmatlar ko'rsatish bilan birga , ularning ehtiyojlarini ham inobatga olishlari kerak. Masalan, mijozlar uchun yangidan yangi xizmatlar, imtiyozlar va bonuslar taqdim etish orqali raqobatni kuchaytirish mumkin.

“BEHBUDIY IZDOSHLARI” ILMIY VA IJODIY ISHLAR TANLOVI

Bank xizmatlari bozorida mavjud ko'rsatilayotgan elektron xizmatlar keng tarqalgan bo'lib, banklarning birlashish va singib ketish holatlari ko'paydi. Bu borada D.Jentle, J.Sinki[4], P.Rouz ilmiy ishlarini alohida ta'kidlab o'tish mumkin.

Tahlil va natijalar muhokamasi. Hozirda O'zbekiston bo'yicha "Anorbank" boshqa banklarga qaraganda taklif qiladigan plastik kartalarining dizayni, rangi jihatidan chiroyli yondashgan va bu orqali mijozlar e'tiborini osonlikcha tortmoqda. Bundan tashqari omonat qo'yish stavkalari bo'yicha baland foizlar bilan ham boshqa banklardan ustunlikni qo'lga kiritishga muvaffaq bo'lmoqda. Jumladan, 24 oyga online omonat turida 27% asosida pul qo'yish mumkinligi mijozlarni jalb etishga xizmat qilmoqda. Kredit berishda qulaylik aholini uzoq kuttirmay ortiqcha xujjatlarsiz amalga oshirilishi aholini qoniqtirmoqda. Mamnun mijoz albatta xizmatdan takror foydalanishga, ortidan ko'plab boshqa mijozlarni jalb qilishda yordam beradi.

Yana boshqa jihatlariga e'tibor qaratadigan bo'lsak, valyutalarni ayirboshlash bo'yicha, olish bo'yicha Asakabank, NBU hamda Ipotekabank mijozlariga yuqori narxlarni taklif etgan holda yetkchi o'rinlarni egallamoqda.

Banklar o'z xizmatlarini, beradigan takliflarini, jamiyat muammolari bilan bog'lash ijtimoiy ma'suliyatli tashabbuslarni qo'llash orqali istemolchilar bilan aloqa o'rnatishlari kerak.

Banklar xalqaro reyting agentliklarining katta uchligi (Fitch, S&P, Moody's) tomonidan berilgan eng yuqori baholar bo'yicha saralangan. Quyida 2024-yil 1-yanvar holatiga ko'ra Ozbekistondagi eng ishonchli bo'lgan 10 ta bankni ko'rsatkichlari reytingini tahlilini ko'rishimiz mumkin.

1-jadval

Tijorat banklar ko'rsatkichlari reytingini tahlili³⁴

No	Tijorat bank nomi	jami aktivlari (mlrd. so'm)	ustav kapitali (mlrd. so'm)	Depozit (mlrd. so'm)	umu miy ball
1	"O'zmilliybank" aksiyadorlik jamiyati	127503	15476	32490	36
2	"Asakabank" aksiyadorlik jamiyati	58014	5858	15485	29
3	"Ipoteka bank" aksiyadorlik tijorat ipoteka banki	47638	3834	17773	29
4	"Agrobank" aksiyadorlik tijorat ipoteka banki	66700	10770	15389	26

³⁴ cbu.uz sayti ma'lumotlari asosida tayyorlandi.

“BEHBUDIY IZDOSHLARI” ILMIY VA IJODIY ISHLAR TANLOVI

5	"O‘zsanoatqurilishbank" aksiyadorlik tijorat banki	74634	4269	13799	26
6	"O‘zsanoatqurilishbank" aksiyadorlik tijorat bank	36603	7748	17044	21
7	Biznesni rivojlantirish banki	27063	1857	9419	19
8	"Mikrokreditbank" aksiyadorlik tijorat banki	19062	3796	6361	19
9	"Kapitalbank" aksiyadorlik tijorat banki	41866	407	30102	18
10	"Trastbank" xususiy aksiyadorlik banki	9405	1000	6743	15

Ushbu jadvaldan ma’lumki, yuqoridagi banklar orasida davlat ulushi mavjud bo’lgan “O‘zmilliybank” aksiyadorlik jamiyati barcha tarmoqlar bo’yicha yuqori ko’rsatkichlarni ko’rsatmoqda.

Biz bank haqida so’zlashar ekanmiz, bank xizmatlarini ko’rsatish va amalga oshirish tartiblarini takomillashtirishga oid juda ham ko’p ilmiy izlanishlar olib borilgan.

Mijozlarning ehtiyojlari va ularni qondirish shu kabi masalalarni tadqiq qilingan va ular rossiyalik olimlar Jukov, Lavrushin, Nesterova, Ivanov va fransiyalik iqtisodchi olim De Kusserlarning ilmiy izlanishlarida o’z aksini topgan. Piter Rouz jamoatchilikka banklar tomonidan taqdim qilinadigan xizmatlar, xususan banklar to’g’risida shunday deydi: “Bank – bu moliyaviy xizmatlarni taqdim qiladigan, jamiyatning pul mablag’larini professional boshqarib turadigan, shuningdek iqtisodiyotda ko’pgina funksiyalarni bajarib turadigan firmadir”. [5]

Agar biz O‘zbekistondagi o’zining qulayliklari bilan mashhur bo’lgan banklardan biri - ATB “Kapitalbank” faoliyatiga nazar solsak, uning missiyasi bank qadriyatlarini saqlab qolish, mijozlar talablariga javob bera olishlik, halollik va boshqalarini quyida kengroq tavsiflashga harakat qilaman. O’zining rivoji yo’lida bu bank birinchi o’rinda muvaffaqiyatni ijro etish va uni har bir hamkori bilan bo’lishish strategiyasini qo’llaydi. Ular moliya bozorining eng daromadli segmentlarida qudratli moliyaviy supermarket yaratishni o’z oldiga maqsad qilib qo’yadi. ATB “Kapitalbank” o’z qadriyatlariga ega bo’lib, shaxsga nisbatan hurmat ulug’lanadi.

Bankning har kungi faoliyatining birinchi darajali tamoyillari - har qanday kishining huquq va erkinliklarini hurmat qilish, himoya qilish, ularga e’tibor qaratishdir. U yerda har bir xodim o’z so’zi, xatti-harakati uchun ma’sul. Bu esa ulardan yanada e’tiborliroq bo’lishni talab qiladi. Bulardan tashqari mijozlar talablariga javob bera olishlik – iste’molchilar ishonchini orttiradi. Ma’lumotlarga ko’ra ular mijozlarga xizmat ko’rsatish bo’yicha barcha operatsiyalarni halol, o’z vaqtida va eng yaxshi sharoitlarda amalga oshirishadi. Ushbu bank hamkorlikni faoliyatining barcha sohalarida, ahloq, ishonch, hurmat tamoyillariga asoslangan holda

rivojlantirib kelmoqda.

Yuqorida ta’kidlanayotgan bank uchun chakana sektorda ustunlik qilish, xalqaro operatsiyalar va investitsiyalarni rivojlantirish ustuvor sanaladi. Mijozlarni qiziqtiradigan narsa bu biznesning yangi sohalari va eng istiqbolli sahnalaridir. Bu bank asoschilari sohada rivojlanishga ega bo’lish uchun faoliyatlarining barcha sohasiga eng yaxshi mutaxassislarni jalb qilishgan.

Qanaqa ish bo’lishidan qat’iy nazar har bir sohada jamoaviyli ya’ni bir yoqadan bosh chiqarib ish tutish juda katta ahamiyatga ega. ‘Kapitalbank’ni boshqa banklar bilan taqqoslaganda kasbdoshlar o’rtasida hamfikrlilik, ishonch, o’zaro yordam va birdamlik, doimiy kasbiy bilimlar va amaliy tajriba almashish asosida munosabatlar o’rnatish bo’yicha aloda o’rinda ajralib turadi. Bank umumiy ishiga qo’yilgan strategik masalalarni hal etish va bank missiyasini bajarish maqsadiga sodiqlik – barcha jamoa xodimlarining vazifasi.

Eng muhimi halollik va ishga vijdonan yondashish. Qing’ir yo’l bilan pul topish doimo katta muammolar va zararlarni keltirib chiqaradi. Bank o’z manfaatlarini ko’zlab bu yo’l tadbirkorlik qilish yo’li emasligini uning har bir xodimi tushunadi.

Umuman olganda, mamlakatimiz bank tizimida so’nggi yillarda raqobat muhitining ijobiy tomonga o’zgarib borayotganligi banklarning moliyaviy barqarorligini oshirishga, bank xizmatlari soni va sifatini yanada yaxshilanishida muhim rol o’ynamoqda.

Xulosa va takliflar. Banklar o’z faoliyatini, modellarini faol ravishda raqamli texnologiyalar ya’ni sun’iy intellekti joriy etish orqali o’zgartirmoqda, ushbu jarayonda tez texnologik taraqqiyot va istemolchilarning o’zgaruvchan talablari istaklaridan kelib chiqqan holda yondashishmoqda. O’zgarishlarga misol tariqasida raqamlashtirish, shaxsiylashtirish, moliyaviy texnologiyalarni, ma’lumotlarning ochiqligi, barqarorlik va boshqalarni aytilish mumkin. Ma’lum bir mijozga sifatli xizmat ko’rsatilayotgani haqida va operatsion harajatlarni kamaytiradigan onlayn xizmatlarga, mobil ilovalarga o’tish – bu o’zgarishga qo’yilgan yana bir qadam demakdir. Aholini mavjud ehtiyojini qondirish uchun moslashtirilgan mahsulot yoki xizmatni taklif qilish uchun ma’lumotlar tahlilidan o’tkazish muhim. Undan tashqari biznes va istemolchilar uchun ananaviy moliya shakllarini takomillashtirish va avtomatlashtirish uchun yaratilgan dasturiy ta’minotlar bilan hamkorlik qilish. Hozirgi davrda zamon talablariga javob beradigan xizmatlar doirasini kengaytirish va raqobatni yanada kuchaytirishga qaratilgan innovatsion yechimlarni amalga oshirish. Yana ochiq bank tamoyillarining amalga oshirilishi, uchinchi tomonga o’z xizmatini taklif qilish imkonini beradi, bu esa bozor sharoitida raqobatni yaxshilashga imkon beradi.

Bank mijozlarning va tartibga soluvchilarning yangi talablariga javob beradigan ijtimoiy-ma’suliyatli va ekologik toza moliya masalalariga e’tibor qaratish. Yuqorida ko’rsatilgan yo’nalishlar nafaqat bank xizmatlari sifatini yaxshilashga yordam beradi, balki butun moliya tizimining innovatsiyalari va samaradorligini oshirishga yordam beradigan raqobat muhitini yaratadi. Bularga qo’shimcha tarzda chegaralararo xizmatlar ham kiradi. Bunda banklar xalqaro

“BEHBUDIY IZDOSHLARI” ILMIY VA IJODIY ISHLAR TANLOVI

to'lovlar, pul o'tkazmalari va valyuta ayirboshlash kabi xizmatlarni taklif qilib, global miqyosda mijozlar ehtiyojlarini qondirishga harakat qilishmoqda.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI:

1. .Duglas X. Bankovskaya politika v oblasti kreditovaniya. – M.: Slovo, 1971. – 508 s.
2. Derek F. Global'naya strategiya bankov. – M.: Ekonomika i finansy, 1990. – 385 s.
3. Tavasiev A.M., T.Yu.Mazurina, V.B.Вычков. Bankovskoe kreditovanie. M.: INFRA-M. 2012. 507 s.
4. Sinki Dj. Finansovyy menedjment v kommercheskom banke i v industrii finansovykh uslug. Per. s angl. – Moskva: Al'pina Biznes Buks, 2007. – 1018 s.
5. Pul, kredit va banklar kitobi.
6. “Banklar va bank faoliyati to'g'risida” gi O'zbekiston Respublikasi qonuni.

TIBBIYOT XODIMLARIDA HISSIY CHARCHOQNI BARTARAF ETISHNING PSIXOLOGIK USULLARI

Akbarova Maftuna Erkinjon qizi

Buxoro davlat universiteti tayanch doktoranti

m.e.akbarova@buxdu.uz

maftunakbarova94@gmail.com

Annotatsiya: ushbu maqola hissiy charchoqning psixologik mohiyati va uni oldini olishning psixologik usullari haqida so'z yuritadi.

Usullar: V.V.Boykoning “Emotsional charchoq darajasi diagnostikasi” usulidan foydalanildi.

Natija: Bu natijalar sog'liqni saqlash tizimida kasbiy ruhiy salomatlikni yanada kuchaytirish zarurligini ta'kidlaydi. So'rovnomadagi gender farqlarga ko'ra, ayol hamshiralar ushbu sindromlarga eng ko'p duchor bo'layotgan guruh sifatida ajralib turibdi. Erkaklar esa, ayniqsa shifokorlar orasida esa zo'riqish bosqichi eng past darajada qayd etilgan

Xulosa. Olingan natijalarga asosanib, konstruktiv psixologik himoyani rivojlantirishga doir seminar-treninglar o'tkazish maqsadga muvofiq ekan. Yondashuvda har bir shaxsning individual xususiyatlari va kasbiy vazifalariga xos jihatlarni hisobga olish muhimdir. Tibbiyot xodimlari uchun esa hissiy zo'riqishni erta aniqlash va unga qarshi samarali psixologik yondashuvlar ishlab chiqilishi zarur.

Kalit so'zlar: Hissiy charchoq, kasbiy so'nish, fuqaro muhofazasi, depersonalizatsiya, psixologik resurs, stress, ish yuklamasi, statistika,

Аннотация: Цель: В данной статье рассматривается психологическая сущность эмоционального выгорания и психологические методы его профилактики.

Методы: Использовалась методика В.В. Бойко «Диагностика уровня эмоционального выгорания».