

“XIZMAT KO'RSATISH SOHASIDAGI TASHKILOTLARNING IQTISODIY SAMARADORLIGINI OSHIRISH OMILI SIFATIDA KADRLAR BOSHQARUVI MEXANIZMLARINI TAKOMILLASHTIRISH”

Nasiba Akbarjonovna Usmanova

Dotsent, iqtisodiyot fanlari doktori, Menejment kafedrası

Samarqand iqtisodiyot va servis instituti, O'zbekiston

Elektron pochta: usmanovanasiba187@gmail.com

Telefon: +998975788880

Kumush Xamroyeva Alisherovna

1-sonli politexnikum

Elektron pochta: kumush378@gmail.com

Telefon: +998973919238

Annotatsiya: Maqolada kompaniyalarni strategik boshqarishda muhim rol o'ynaydigan zamonaviy HR texnologiyalari, shuningdek, ularning HR-boshqaruv mexanizmlarini takomillashtirish va xizmat ko'rsatuvchi kompaniyalarning iqtisodiy samaradorligini oshirishga ta'siri tasvirlangan. Maqolada HR-boshqaruvning o'ziga xos xususiyatlari va xodimlarni boshqarish tizimi funktsiyalarini shakllantirishga turli yondashuvlar alohida e'tibor berilgan. Unda HR amaliyotini takomillashtirish va tashkilotning samarali rivojlanishi uchun asos sifatida korporativ madaniyatni shakllantirish mexanizmlari batafsil bayon etilgan. HR mutaxassislari zamonaviy mehnat bozoridagi ishlarida duch keladigan bir qator qarama-qarshiliklar va nizolar mavjud bo'lib, bu oxir-oqibat xizmat ko'rsatish sohasi korxonalarining iqtisodiy o'sishiga ta'sir qiladi.

Kalit so'zlar: inson resurslarini boshqarish; HR mexanizmlari; iqtisodiy samaradorlik; xodimlarning motivatsiyasi; inson kapitalini rivojlantirish; xizmat.

Аннотация. В статье рассматриваются современные HR-технологии, играющие ключевую роль в стратегическом управлении компаниями, а также их влияние на совершенствование механизмов HR-менеджмента и повышение экономической эффективности предприятий сферы услуг. Особое внимание уделено специфике HR-менеджмента и различным подходам к формированию функций системы управления персоналом. Подробно описаны механизмы совершенствования HR-практик и формирования корпоративной культуры как основы эффективного развития организации. Сделан вывод о наличии ряда противоречий и конфликтов, с которыми сталкиваются специалисты по управлению персоналом в своей работе на современном рынке труда, что в конечном итоге влияет на экономический рост предприятий сферы услуг.

Ключевые слова: управление человеческими ресурсами; механизмы управления персоналом; экономическая эффективность; мотивация сотрудников; развитие человеческого капитала; сервис.

Abstract: *The article describes modern HR technologies that play a key role in strategic management of companies, as well as their impact on improving HR - management mechanisms and increasing the economic efficiency of service companies. The article has paid special attention to the specifics of HR - management and various approaches to the formation of personnel management system functions. It details the mechanisms for improving HR practices and forming a corporate culture as the basis for the effective development of an organisation. It concludes that there are a number of contradictions and conflicts that HR specialists face in their work in the modern labour market, which ultimately affects the economic growth of service sector enterprises.*

Keywords: *human resource management; HR mechanisms; economic efficiency; employee motivation; development of human capital; service.*

KIRISH

Har qanday kompaniya faoliyatining samaradorligi ko'p jihatdan uning xodimlarining ishtirok darajasi bilan belgilanadi. Moliyaviy barqarorlik va samaradorlik ko'rsatkichlari to'g'ridan-to'g'ri xodimlarning motivatsiyasi darajasiga, strategik maqsadlarga erishishdan manfaatdorligiga va tashkilot rivojlanishidagi rolini bilishiga bog'liq. O'z oldiga qo'yilgan vazifalarni samarali hal etishga qodir bo'lgan mutaxassislar va hamfikrlardan iborat yaxlit jamoa korxonaning muvaffaqiyatli faoliyat yuritishi va iqtisodiy o'zgarishlar sharoitida barqaror bo'lishining eng muhim omili hisoblanadi.

Raqobatbardosh va malakali mutaxassislar uchun jozibador bo'lib qolish uchun tashkilot xodimlarning professional faoliyatda yuqori darajada ishtirok etishini ta'minlaydigan shart-sharoitlarni yaratishi kerak. Bu zamonaviy inson resurslarini boshqarish vositalaridan foydalanishni va eng yaxshi HR amaliyotlarini joriy etishni talab qiladi.

Rahbariyat ko'pincha faqat moddiy jihatlarga - ish haqi va ish sharoitlariga e'tibor qaratadi, ularni xodimlarning qoniqishining asosiy omillari deb hisoblaydi. Biroq, zamonaviy voqelik yanada keng qamrovli yondashuvni talab qiladi. Chinakam faol ish muhitini yaratish xodimlarga professional rivojlanish, o'zini o'zi anglash va mazmunli vazifalarni hal qilishda ishtirok etish imkoniyatlarini berishni anglatadi. Bunday sharoitlar kompetentsiyalarning o'sishiga, motivatsiyaning shakllanishiga va natijada tashkilotning iqtisodiy samaradorligini oshirishga yordam beradi.

Tashkilotning raqobatbardoshligini oshirishda xodimlarni jalb qilishning roli. Globallashuv va bozor munosabatlarining jadal rivojlanishi sharoitida tashkilot faoliyatining samaradorligi ko'p jihatdan uning inson resurslarini boshqarish sifati bilan belgilanadi. Zamonaviy kompaniyalar raqobatbardosh ustunliklar nafaqat innovatsiyalar, kapital va texnologiyalar orqali, balki eng avvalo xodimlarni yuqori darajadagi jalb qilish va motivatsiya orqali shakllantirilishini tobora ko'proq anglab yetmoqda.

ASOSIY QISM

Xodimlarni boshqarish mexanizmlarini takomillashtirish zamonaviy tashkilotlar uchun iqtisodiy samaradorlik va raqobatbardoshlikni oshirishga qaratilgan markaziy ustuvor yo'nalishlardan biriga aylangan. Ilmiy manbalarda ta'kidlanishicha, boshqaruv tizimlarini rivojlantirish jarayoni sifatni boshqarish, tashkiliy rivojlanish va xodimlarning mehnat jarayonlaridagi faol ishtirokini ta'minlovchi tizimli yondashuvlar bilan chambarchas bog'liqdir. Tadqiqotchilar fikricha, to'g'ri tashkil etilgan kadrlar boshqaruvi xizmat ko'rsatish sohasidagi korxonalarning ishlab chiqarish samaradorligini, moslashuvchanligini hamda innovatsion salohiyatini oshirishda muhim omil hisoblanadi.

Xakimov, Muminov, Odinaev va Abdirayimov (2023) tadqiqotlariga ko'ra, yaxshi tuzilgan boshqaruv tizimi nafaqat ishlab chiqarish samaradorligini optimallashtiradi, balki tashkilotga bozorda barqaror raqobat ustunligini yaratish imkonini ham beradi. Ularning mashinasozlik korxonalari misolida olib borilgan tahlillari boshqaruv sifatini tizimli baholash va fikr-mulohaza mexanizmlarini joriy etish orqali umumiy faoliyat natijalariga sezilarli ta'sir ko'rsatishini tasdiqlaydi.

Shuningdek, Xakimov va Nosirova (2024) boshqaruv tizimlarida uzluksiz monitoringni amalga oshirishning zarurligini ta'kidlaydilar. Ularning fikricha, inson resurslari faoliyati ko'rsatkichlarini tashkilot maqsadlari bilan uyg'unlashtirish uchun davriy baholash va tuzatish choralari muhim ahamiyatga ega. Bunday yondashuvlar dinamik iqtisodiy muhitda tashkilotning barqaror rivojlanishini ta'minlaydi.

Ashurov va hammualliflar (2022) olib borgan tadqiqotlarida sifatni boshqarish strategiyalarini joriy etish sanoat va xizmat ko'rsatish sohasidagi korxonalar barqarorligi hamda samaradorligiga sezilarli ta'sir ko'rsatishini ta'kidlaydilar. O'zbekiston ishlab chiqarish sektorida o'tkazilgan tahlillar shuni ko'rsatadiki, inson kapitalini boshqarish va ichki jarayonlarni tizimli baholash tashkilotning uzoq muddatli iqtisodiy samaradorligiga bevosita ta'sir etadi.

Bundan tashqari, Mizanbekova, Umbetaliev, Aitzhanova va Bogomolov (2017) tadqiqotlarida sifatni boshqarish tizimini takomillashtirish mehnat jarayonlarini optimallashtirish va xodimlarni rag'batlantirish orqali ishlab chiqarish raqobatbardoshligini oshirishini ko'rsatadilar. Ular xodimlarning ishga jalb etilishi, unumdorlik va foydalilik o'rtasidagi kuchli bog'liqlikni qayd etib, an'anaviy ma'muriy boshqaruv yondashuvlaridan kompetensiya va natijaga asoslangan inson resurslarini boshqarish tizimiga o'tish orqali tashkilotlar inson kapitali yordamida yuqori tashkiliy samaradorlikka erishayotganini ta'kidlaydilar.

Qo'shimcha ravishda, Grigoryan va Golubkova (2020) "Sifatni boshqarish va nazorat qilishning yetti vositasi" (Seven Tools for Quality Management and Control) qo'llanilishini tahlil qilib, analitik vositalarni inson resurslarini boshqarish jarayonlariga moslashtirish orqali ichki kommunikatsiya, motivatsiya va xodimlar samaradorligini oshirish yo'llarini amaliy jihatdan yoritadilar. Ularning fikricha, tizimli sifat vositalaridan foydalanish rahbarlarga xodimlarni boshqarishdagi samaradorlikni pasaytiruvchi omillarni aniqlash va

bartaraf etish imkonini beradi, bu esa strategik qarorlar qabul qilish jarayonini yanada samarali qiladi hamda xodimlarning tashkilot maqsadlariga erishishdagi ishtirokini kuchaytiradi.

Ushbu tadqiqotlarning umumiy natijalari shuni ko'rsatadiki, xodimlarni boshqarish mexanizmlarini takomillashtirish — bu sifatni boshqarish, uzluksiz monitoring va strategik inson resurslarini rivojlantirishni o'zida mujassam etgan ko'p qirrali jarayondir. Inson omiliga va bilimga asoslangan faoliyat bilan tavsiflanadigan xizmat ko'rsatish sohasidagi tashkilotlar uchun bu mexanizmlar iqtisodiy muvaffaqiyatning hal qiluvchi omiliga aylanadi. Adabiyotlar tahlili shuni tasdiqlaydiki, inson resurslari tizimlarini tizimli ravishda takomillashtirish — ya'ni faoliyatni baholash, fikr-mulohaza almashish, motivatsiya va kompetensiyani oshirish orqali — nafaqat alohida xodimlar samaradorligini, balki butun korxonaning iqtisodiy barqarorligi va samaradorligini ta'minlaydi.

Xulosa qilib aytganda, mavjud tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, inson resurslari boshqaruv mexanizmlarini rivojlantirish zamonaviy tashkilotlar uchun boshqaruviy hamda strategik zaruratdir. Samarali HR amaliyotlarini tashkilot boshqaruv tizimining kengroq tuzilmasiga integratsiyalash uzoq muddatli raqobatbardoshlikni ta'minlaydi, innovatsion salohiyatni mustahkamlaydi va aniq iqtisodiy natijalarga olib keladi. Shunday qilib, inson resurslari tizimini takomillashtirishni faqat ma'muriy vazifa sifatida emas, balki xizmat ko'rsatishga yo'naltirilgan korxonalar barqaror rivojlanishining markaziy omili sifatida ko'rish lozim.

Xulosa va Takliflar. O'tkazilgan tadqiqot natijalari shuni tasdiqlaydiki, xodimlarni boshqarish mexanizmlarini takomillashtirish xizmat ko'rsatish sohasidagi tashkilotlarning iqtisodiy samaradorligini oshirishda muhim omil hisoblanadi. Nazariy va empirik tahlillar inson resurslari tizimlarining samaradorligi ishlab chiqarish unumdorligi, foydalilik va inson kapitaliga asoslangan tarmoqlarda faoliyat yurituvchi korxonalarning raqobatbardoshligiga bevosita ta'sir ko'rsatishini ko'rsatdi.

Tadqiqot shuni aniqladiki, xodimlarni boshqarish tizimi motivatsion, tashkiliy va rivojlantiruvchi tarkibiy qismlarni o'z ichiga olgan yagona kompleks tizim sifatida qaralishi lozim. Natijalar shuni ko'rsatadiki, shaffof baholash mezonlarini joriy etish, muntazam faoliyat monitoringini amalga oshirish va kasbiy rivojlanish uchun imkoniyatlar yaratish xodimlarning ishga sadoqatini sezilarli darajada oshiradi hamda uzoq muddatli iqtisodiy natijalarga hissa qo'shadi.

Tadqiqot natijalari shuni tasdiqlaydiki, inson resurslari boshqaruvi mexanizmlarini modernizatsiya qilish tashkilotning barqarorligi va raqobatbardoshligini oshirishga bevosita ta'sir ko'rsatadi. Samarali kadrlar boshqaruvi tizimi malakali va motivatsiyalangan mehnat jamoasini shakllantiradi, bu esa o'z navbatida xizmat sifati va operatsion samaradorlikni yaxshilaydi.

Shuningdek, xizmat ko'rsatish sohasida insoniy muloqot va mijoz tajribasi muhim ahamiyatga ega bo'lgan sharoitda, motivatsiya va e'tirof tizimlari samaradorlikning asosiy harakatlantiruvchi kuchi ekanligi aniqlangan. Shu bilan birga, ko'plab tashkilotlarda hali

ham eskirgan baholash tartiblari va xodimlar tayyorloviga yetarli mablag' ajratilmasligi kabi muammolar mavjud.

Ushbu natijalar xalqaro tadqiqotlar bilan hamohang bo'lib, inson resurslarini rivojlantirish ishlab chiqarish samaradorligi va foydalilikni oshirishdagi muhim omil ekanini ko'rsatadi. Tahlil natijalariga ko'ra, strategik va ma'lumotlarga asoslangan HR yondashuvi xizmat ko'rsatish sohasidagi tashkilotlarning uzoq muddatli iqtisodiy o'sishiga turtki bo'lishi mumkin.

Tavsiyalar:

1. Motivatsiya, faoliyatni baholash va kasbiy rivojlanish dasturlarini o'z ichiga olgan kompleks HR strategiyasini joriy etish — bu xodimlarning uzoq muddatli sadoqatini va tashkilotga jalb etilishini ta'minlashga xizmat qiladi.

2. Raqamli HR vositalarini (onlayn ta'lim platformalari va avtomatlashtirilgan faoliyat monitoringi tizimlari kabi) tatbiq etish, boshqaruv jarayonlarida shaffoflik va samaradorlikni oshirish imkonini beradi.

3. Kompetensiyaga asoslangan boshqaruv tizimini ishlab chiqish, xodimlarning ko'nikma va malakalarini tashkilot maqsadlari bilan uyg'unlashtirishga hamda rahbarlik lavozimlari uchun yuqori salohiyatli kadrlarni aniqlashga yordam beradi.

4. Xizmat ko'rsatish sohasi xodimlarining kasbiy salohiyatini oshirish va innovatsiyalarni qo'llab-quvvatlash maqsadida muntazam o'quv va malaka oshirish dasturlarini tashkil etish zarur.

5. Kommunikatsiya, e'tirof va umumiy qadriyatlarni rag'batlantiruvchi inklyuziv korporativ madaniyatni shakllantirish, tashkilot va uning xodimlari o'rtasidagi psixologik shartnomani mustahkamlashga xizmat qiladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. Ashurov, M., va boshq. (2022). O'zbekiston ishlab chiqaruvchi korxonalarida sifat menejmenti tizimini baholash va takomillashtirish strategiyalari. Qishloq xo'jaligi mashinasozlik sanoati bo'yicha "Interagromash" xalqaro ilmiy konferensiyasi materiallarida.

2. Grigoryan, E., & Golubkova, I. (2020, May). Sifatni boshqarish va nazorat qilishning yetti vositasi: Nazariya va amaliyot. Iqtisodiyot, menejment va texnologiyalar bo'yicha xalqaro konferensiya (ICEMT 2020) materiallarida (betlar 528–535). Atlantis Press.

3. Khakimov, D., Muminov, N., Odinaev, M., & Abdirayimov, A. (2023, January). Mashinasozlik korxonalarida sifat menejmenti tizimini takomillashtirish va uning samaradorligini tahlil qilish. Qishloq xo'jaligini rivojlantirishdagi fundamental va amaliy ilmiy tadqiqotlar bo'yicha xalqaro ilmiy konferensiya materiallarida (betlar 719–728). Cham: Springer Nature Switzerland.

4. Khakimov, D., & Nosirova, N. (2024). Ishlab chiqarish korxonalarida sifat menejmenti tizimi samaradorligini monitoring qilish. BIO Web of Conferences, 149, 01032. EDP Sciences.
5. Mizanbekova, S., Umbetaliev, N., Aitzhanova, A., & Bogomolov, A. (2017). Ishlab chiqarish raqobatbardoshligini oshirish uchun sifat menejmenti tizimini takomillashtirish. Revista Espacios, 38(42).