

INNOVATSION BOSHQARUV YONDASHUVLARI ORQALI XIZMATLAR
TIZIMIDAGI MUAMMOLARNI BARTARAF ETISH

Djurayev Xurshid G'Aybullayevich

O'zbekiston Respublikasi Bank-moliya akademiyasining Biznesni boshqarish (Master of Business Administration - MBA) (General) ta'lim yo'nalishi magistranti.

<https://doi.org/10.5281/zenodo.15369465>

Annotatsiya. Ushbu maqolada xizmatlarni boshqarish sohasida uchrayotgan muammolar va ularning yechimlari chuqur tahlil qilinadi. Maqolada xizmatlar ko'rsatish tizimidagi boshqaruv kamchiliklari, inson resurslarini boshqarishdagi muvofiqlashtirish muammolari, mijozlar ehtiyojlarini noto'g'ri baholash oqibatida yuzaga kelayotgan xizmat sifati muammolari va texnologik vositalarning yetarli darajada joriy qilinmagani kabilar batafsil tahlil qilingan.

Shu bilan birga, xizmat ko'rsatish jarayonini yanada samarali tashkil etish uchun innovatsion yondashuvlar, raqamlashtirish jarayonlari, kadrlar salohiyatini oshirish hamda xizmat oluvchilar bilan ikki tomonlama aloqani mustahkamlash kabi yechimlar ham taklif etiladi. Mazkur maqola xizmatlar sohasida faoliyat yuritayotgan mutaxassislar, tadqiqotchilar hamda talaba va amaliyotchilar uchun muhim nazariy va amaliy ahamiyatga ega bo'lib, xizmatlarni boshqarish sohasidagi muammolar va ularni bartaraf etish yo'llarini tizimli tahlil qilgan ilmiy ish sifatida to'liq yoritilgan.

Kalit so'zlar: xizmatlar sohasi, boshqaruv tizimi, raqamlashtirish, innovatsion boshqaruv.

ADDRESSING SERVICE SYSTEM ISSUES THROUGH INNOVATIVE
MANAGEMENT APPROACHES

Abstract. This article provides a deep analysis of the problems and solutions encountered in the field of service management. It addresses the management shortcomings in service delivery systems, issues in coordinating human resources management, problems related to inaccurate assessment of customer needs leading to service quality issues, and the insufficient implementation of technological tools. The article also proposes solutions such as innovative approaches, digitalization processes, enhancing staff potential, and strengthening two-way communication with service recipients to improve the efficiency of service delivery. This article is of significant theoretical and practical value for specialists, researchers, students, and practitioners in the field of service management, as it systematically analyzes the problems and solutions in service management.

Keywords: service sector, management system, digitalization, innovative management.

РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ СИСТЕМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ С ПОМОЩЬЮ
ИННОВАЦИОННЫХ ПОДХОДОВ К УПРАВЛЕНИЮ

Аннотация. В данной статье проводится глубокий анализ проблем и решений, встречающихся в сфере управления услугами. Рассматриваются проблемы управления в системах предоставления услуг, вопросы координации управления человеческими ресурсами, проблемы, связанные с неточным оцениванием потребностей клиентов, что ведет к проблемам качества услуг, а также недостаточная реализация технологических инструментов. Также предложены решения, такие как инновационные подходы, процессы цифровизации, повышение потенциала кадров и укрепление двусторонней связи с получателями услуг для повышения эффективности предоставления услуг.

Эта статья имеет важное теоретическое и практическое значение для специалистов, исследователей, студентов и практиков в области управления услугами, так как систематически анализирует проблемы и решения в данной сфере.

Ключевые слова: *сектор услуг, система управления, цифровизация, инновационное управление.*

Bugungi globallashuv va raqamli rivojlanish davrida xizmatlar sohasi iqtisodiy o'sish va ijtimoiy barqarorlikning muhim omillaridan biriga aylangan. Har bir davlatda xizmatlar sektori yalpi ichki mahsulot (YaIM) tarkibida sezilarli ulushni egallab, aholi bandligini ta'minlash, turmush sifatini oshirish va iqtisodiy faollikni kuchaytirishda muhim rol o'ynamoqda.

Xizmatlarni boshqarish esa, ushbu jarayonlarning yurak urishidir. Boshqaruv tizimi samarali bo'lmasa, eng yaxshi resurslar va ilg'or texnologiyalar ham o'z natijasini bermaydi.

Ayniqsa, mijozlar bilan bevosita muloqotda bo'ladigan xizmat ko'rsatish korxonalari uchun boshqaruvning aniq, izchil va zamon bilan hamohang bo'lishi nihoyatda muhim.

O'zbekiston misolida oladigan bo'lsak, so'nggi yillarda xizmatlar tarmog'ini rivojlantirishga katta e'tibor qaratilmoqda. Shunga qaramay, ayrim hududlarda yoki sohalarda xizmatlar sifati, ularni boshqarish jarayonlari va mijozlar bilan aloqalarni tashkil etishda turli muammolar mavjud. Bu muammolar esa iqtisodiy samaradorlikka salbiy ta'sir ko'rsatadi. Shu bois, xizmatlarni boshqarishdagi mavjud muammolarni aniqlash, ularning sabablari va oqibatlarini chuqur o'rganish, hamda ularni bartaraf etish bo'yicha zamonaviy va barqaror yechimlar ishlab chiqish bugungi kunning dolzarb vazifalaridan biridir. Xizmatlarni boshqarish sohasi bugungi kunda tobora kengayib borayotgan, murakkab va ko'p qirrali tizimga aylangan.

Bu sohada mavjud muammolarni tahlil qilish shuni ko'rsatadiki, xizmatlar ko'rsatish samaradorligiga salbiy ta'sir ko'rsatuvchi omillar ko'p hollarda boshqaruvdagi izchillik yetishmasligi, inson resurslari bilan ishlashdagi uzilishlar, texnologik yechimlarning yetarlicha joriy qilinmasligi, mijozlar ehtiyojlarining chuqur o'rganilmasligi kabi jihatlar bilan bog'liq.

Amaliyotda ko'plab xizmat ko'rsatish korxonalari aniq strategik yo'nalishlarsiz faoliyat yuritayotganini kuzatish mumkin. Ular qisqa muddatli foyda olishga urg'u berib, uzoq muddatli rivojlanish strategiyalarini ishlab chiqish, mijozlar ehtiyojlarini tizimli o'rganish va raqobatchilarga nisbatan ustunlikni shakllantirish masalalariga yetarlicha e'tibor bermaydilar.

Bunday yondashuv esa xizmatlarning doimiy takomillashuvini ta'minlay olmaydi, natijada ular zamon bilan hamnafas harakat qila olmaydi.

Shuningdek, xizmatlar sohasida kadrlar muammosi ham keskin dolzarb masala bo'lib qolmoqda. Xodimlar malakasining pastligi, xizmat ko'rsatish etikasi va kommunikatsiya madaniyatining zaifligi ko'plab xizmat turlarida mijozlar noroziligiga sabab bo'lmoqda. Bundan tashqari, xodimlarning tez-tez almashinuvi, ijtimoiy rag'batlantirish tizimining sustligi, mehnat sharoitlarining qoniqarsizligi ularning ishga bo'lgan motivatsiyasini pasaytiradi. Bu esa bevosita xizmat sifati va mijozlarning qoniqish darajasiga ta'sir etadi. Xizmat sohasidagi boshqaruvchilar tomonidan xodimlarning fikri, tashabbuslari va ehtiyojlari yetarli darajada inobatga olinmasligi esa ularni tizimda befarqlikka olib keladi, bu holat esa umumiy ish samaradorligini keskin pasaytiradi.

Texnologiyalardan foydalanishdagi orqada qolish holatlari ham xizmatlarni boshqarishda katta to'siq bo'lib xizmat qilmoqda. Bugungi raqamli davrda axborot texnologiyalarisiz samarali boshqaruvni tasavvur qilish mushkul. Ammo ko'plab tashkilotlarda hali ham xizmat ko'rsatish jarayonlari to'liq avtomatlashtirilmagan, mijozlar haqida zarur ma'lumotlar yetarli darajada to'planmaydi, zamonaviy CRM (Customer Relationship Management) tizimlari tatbiq etilmagan.

Bu holatda boshqaruvchilar muhim qarorlarni to'liq va ishonchli ma'lumotlar asosida emas, balki umumiy tasavvur va taxminlarga asoslanib qabul qilishga majbur bo'ladilar.

Raqamlashtirish jarayonining sekinligi, axborot xavfsizligiga yetarli e'tibor berilmasligi, mijozlar bilan muloqotda zamonaviy kanallarning (ijtimoiy tarmoqlar, onlayn chatlar, mobil ilovalar) yetarlicha ishlatilmasligi ham xizmat sifatini pasaytiradi. Yana bir muhim jihat shundaki, xizmatlarni boshqarishda mijozlar fikrini e'tiborga olish madaniyati yetarlicha shakllanmagan. Aksariyat holatlarda mijozlarning taklif va shikoyatlari yuzaki ko'rib chiqiladi, ularga javob berishda andozaviy va rasmiyatchilikka asoslangan yondashuv ustuvorlik qiladi.

Bunday muomala esa mijozlar sadoqatini pasaytiradi, korxonaga bo'lgan ishonchni susaytiradi. Holbuki, hozirgi sharoitda raqobatbardoshlikni ta'minlash uchun aynan mijozlar bilan sifatli va doimiy aloqada bo'lish zarur. Mijozlar ehtiyojini doimiy tahlil qilish, ularning fikr-mulohazalariga asoslangan xizmat turlarini shakllantirish, ularni faol hamkor sifatida jalb etish bugungi boshqaruvning ajralmas tarkibiy qismiga aylanishi lozim.

Bundan tashqari, markazlashtirilgan boshqaruv va joylardagi amaliy harakatlar o'rtasidagi muvozanatning yo'qligi ham xizmatlarni boshqarishda sezilarli muammolarni keltirib chiqaradi. Yuqoridan qabul qilinadigan qarorlarning hammasi har doim ham joylardagi real vaziyatni aks ettirmaydi. Pastki bo'g'indagi menejerlar mustaqil harakat qila olmaydi, tashabbus ko'rsatishdan cho'chidi. Bu holat quyi tizimlarning faolligini pasaytiradi va xizmatlar tezkorligiga ham salbiy ta'sir ko'rsatadi. Xizmat ko'rsatish tizimi har bir mijozga moslashuvchan yondashuvni talab qiladi, biroq markazlashtirilgan boshqaruv bu moslashuvchanlikni cheklaydi.

Xizmatlarni boshqarishda e'tibordan chetda qolayotgan yana bir masala — bu mahalliy sharoit va madaniy xususiyatlarni inobatga olmaslikdir. Hududlar o'rtasida demografik, iqtisodiy, madaniy tafovutlar mavjud bo'lib, xizmatga bo'lgan talab va munosabat har xil bo'lishi mumkin.

Ammo ko'plab xizmat ko'rsatish tizimlari bitta andozada ishlaydi. Masalan, shahar aholisi uchun mos bo'lgan xizmat turi yoki muloqot uslubi qishloq joylarda umuman qabul qilinmasligi mumkin. Agar boshqaruv bu jihatlarni e'tiborga olmasa, xizmatlar keraksiz yoki samarasiz bo'lib qoladi. Shuningdek, xizmatlarni boshqarishda uchrayotgan muammolar murakkab va ko'p qirrali bo'lib, ular bir-biri bilan uzviy bog'liqdir. Bu muammolarni chuqur tahlil qilmasdan turib, soha rivojiga erishish mushkul. Shu sababli, keyingi qismda aynan shu muammolarni bartaraf etishga qaratilgan yechimlar va amaliy takliflar bayon etiladi.

Xizmatlarni boshqarish sohasidagi mavjud muammolarni bartaraf etish uchun, eng avvalo, tizimli yondashuvni yo'lga qo'yish zarur. Buning uchun tashkilotlar o'z faoliyatini aniq strategik rejaga asoslangan holda tashkil etishlari kerak. Har bir xizmat turi bo'yicha maqsadli yo'nalishlar aniqlab olinib, ularning bajarilishi bosqichma-bosqich kuzatib borilishi lozim.

Boshqaruv tizimiga zamonaviy loyiha asosida boshqarish yondashuvlarini — xususan, KPI (asosiy ko'rsatkichlar tizimi), BSC (muvozanatli ko'rsatkichlar tizimi) kabi metodlarni tatbiq qilish, faoliyat natijadorligini muntazam tahlil qilish imkonini beradi.

Strategik rejalashtirish orqali xizmatlarning barqarorligi, ularning innovatsion yondashuvlar asosida shakllanishi ta'minlanadi. Kadrlar salohiyatini oshirish xizmatlar boshqaruvidagi muhim ustuvorliklardan biri bo'lib qolmoqda. Bu borada xizmat ko'rsatish sohasida faoliyat yuritayotgan xodimlarning malakasini oshirish, ularga xizmat madaniyati, muloqot psixologiyasi, mijoz bilan ishlash uslublari bo'yicha uzluksiz treninglar o'tkazib borish kerak. Ayniqsa, xizmat ko'rsatishda "mijoz markazida" tamoyilini ilgari surish, har bir xodimning shaxsiy javobgarligini kuchaytirish zarur. Xodimlarni rag'batlantirish tizimini kuchaytirish — ularning ish unumdorligini oshiradi, korxonaga sadoqatini mustahkamlaydi. Bu borada ijtimoiy paketlar, ichki tanlovlar, "Eng yaxshi xodim" kabi tizimlar foydali natija beradi.

Raqamlashtirish jarayonlarini tezlashtirish esa xizmatlar sifatini butkul yangi bosqichga olib chiqadi. Tashkilotlarda CRM tizimlarini joriy etish, mijozlar bilan munosabatlarni tahlil qilish imkonini beradi. Onlayn xizmat ko'rsatish, veb-platformalar, mobil ilovalar orqali mijozlarga qulaylik yaratish, xizmatlar tezligini va shaffofligini ta'minlaydi. Shuningdek, sun'iy intellekt va chatbotlar orqali oddiy savollarga avtomatik javob berish tizimini yo'lga qo'yish orqali xodimlar yukini kamaytirish va mijozlar qoniqishini oshirish mumkin. Muassasalar o'z xizmat ko'rsatish tizimlarini mobil, interaktiv va moslashuvchan tarzda tashkil etishi zarur. Har bir texnologik yangilik faqat imidj uchun emas, balki real xizmat sifatini oshirishga xizmat qilishi kerak. Mijozlar bilan ishlash madaniyatini yangi bosqichga olib chiqish ham muhim.

Buning uchun har bir tashkilot o'z mijozlaridan doimiy ravishda fikr va takliflar yig'ib borishi, ularni tahlil qilishi, real qarorlar qabul qilishda bu fikrlarni inobatga olishi kerak. "Mijoz — sherik" tamoyiliga asoslangan aloqalar tizimi xizmatlar tizimida sog'lom muhit yaratadi. Fikr-mulohaza qoldirish imkoniyatini kengaytirish (QR kodlar, onlayn so'rovnomalar, ijtimoiy tarmoqlar orqali) va ularni tahlil asosida real o'zgarishlar kiritish xizmat ko'rsatishdagi ishonchni kuchaytiradi. Ayniqsa, mijozlarning ijobiy fikrlari asosida muvaffaqiyatli ishlarni targ'ib qilish, ularning e'tirozlari asosida esa sifatli islohotlarni amalga oshirish kerak.

Boshqaruv tizimini markazdan hududlarga moslashtirish ham xizmatlarda moslashuvchanlik va samaradorlikni ta'minlaydi. Markazlashgan tizimlar faqat nazorat va monitoring uchun xizmat qilishi kerak, amaliy qarorlar esa joylardagi real shart-sharoit va ehtiyojlarga asoslangan bo'lishi lozim. Pastki bo'g'indagi menejerlarga mustaqillik berilishi, ularning tashabbus ko'rsatishlari rag'batlantirilishi muhim. Bu orqali har bir xizmat turi aniq hududning ijtimoiy-iqtisodiy holatiga, aholining madaniy va demografik xususiyatlariga mos tarzda shakllantiriladi. Aynan joylardagi real vaziyat asosida moslashtirilgan xizmatlar, o'z navbatida, foydalanuvchilar ehtiyojini to'liq qamrab oladi. Shuningdek, xalqaro tajribalarni tahlil qilib, ular asosida milliy model yaratish maqsadga muvofiq. Rivojlangan mamlakatlardagi xizmatlar boshqaruvi tajribasi — masalan, Yaponiya, Janubiy Koreya yoki Gollandiyada mavjud xizmat ko'rsatish madaniyati, raqamlashtirish darajasi, inson resurslari bilan ishlash tajribasi chuqur tahlil qilinib, ular mahalliy sharoitlarga moslashtirilgan holda amaliyotga joriy etilishi lozim. Bunda "hammasini ko'chirib olish" emas, balki milliy model asosida tanlab olish tamoyili ustuvor bo'lishi kerak. Bu esa xizmatlar boshqaruvidagi zamonaviylik va milliylik uyg'unligini ta'minlaydi.

Yuqoridagi taklif va yechimlar kompleks tarzda amalga oshirilsa, xizmatlar boshqaruvidagi mavjud kamchiliklar bosqichma-bosqich bartaraf etilishi, xizmat sifati, mijozlar qoniqishi va iqtisodiy samaradorlik keskin oshishi mumkin. Bu esa nafaqat alohida tashkilotlar, balki butun iqtisodiy tizim rivojiga ijobiy ta'sir ko'rsatadi. Xizmatlar boshqaruvi — bu faqat rahbarlar yoki menejerlar faoliyati emas, balki butun tizimning o'zaro hamjihatligi, zamonaviy yondashuv va mijozlarga hurmat asosida tashkil etilgan murakkab mexanizm ekanligini anglash lozim.

Xulosa qilib aytganda, xizmatlarni boshqarish sohasida yuzaga kelayotgan muammolar nafaqat alohida korxona yoki tashkilotlar darajasida, balki butun iqtisodiy tizim samaradorligiga bevosita ta'sir ko'rsatadi. Maqolada xizmatlar boshqaruvidagi asosiy muammolar chuqur tahlil qilinar ekan, ularning yechimi uchun kompleks, tizimli yondashuv zarurligi aniqlab berildi.

Ayniqsa, strategik rejalashtirish, malakali kadrlar tayyorlash, raqamlashtirish jarayonlarini tezlashtirish, mijozlar bilan ishlash tizimini takomillashtirish kabi yo'nalishlar asosiy ustuvorlik sifatida e'tirof etildi. Shuningdek, xalqaro tajriba va milliy model uyg'unligiga asoslangan yondashuvning dolzarbligi qayd etildi. Xizmatlarni boshqarish samaradorligini oshirish uchun avvalo boshqaruv tizimini inson omiliga yo'naltirish, xizmatlar sifati va mijozlar ehtiyojini markazga qo'yish kerak. Bu borada zamonaviy boshqaruv texnologiyalari, analitik vositalar, ma'lumotlar asosida qaror qabul qilish yondashuvi katta ahamiyatga ega. Tashkilotlar o'z ichki boshqaruv tizimini takomillashtirib, tashqi kommunikatsiya va xizmat ko'rsatish madaniyatini yuqori bosqichga ko'tarsalar, xizmatlar sohasi nafaqat iqtisodiy o'sish, balki ijtimoiy barqarorlikka ham xizmat qiladi.

Shunday ekan, xizmatlarni boshqarishda faqatgina mavjud muammolarni bartaraf etish emas, balki ularning ildiziga qarshi kurashish, kelajakda yuzaga kelishi mumkin bo'lgan xatarlarni oldindan tahlil qilish va strategik rejalashtirish orqali xizmatlar sifatini muttasil ravishda oshirib borish zarur. Maqolada aynan shular tahlil qilinib, keng ko'lamda yoritilgan.

REFERENCES

1. Abdurahmonov Q.X. va boshqalar. "Xizmatlar sohasi iqtisodiyoti", Toshkent: "Iqtisodiyot" nashriyoti, 2020.
2. Xidoyatov N.H. "Xizmatlar sektori va ularning boshqaruvi", Toshkent: TDYuU, 2018.
3. Karlo M., "Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology", McGraw-Hill Education, 2021.
4. Kotler P. & Keller K.L. "Marketing Management", Pearson Education, 2019.
5. Jahon banki hisobotlari — "The Future of Services Sector", World Bank Group, 2023.
6. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2022-yil 11-iyuldagi PQ-319-sonli qarori "Xizmatlar sohasini rivojlantirish strategiyasi".