



ISSN 2091-5187

СЕРВИС

ИЛМИЙ-АМАЛИЙ
ЖУРНАЛ

2023
2-сон



Шахноза Махмудовна Латипова Лизинг хизматларининг атроф-муҳитни муҳофаза қилишда қўлланилиши	74
Умид Холбоевич Холбоев Хизмат кўрсатиш соҳасида хизматлар самарадорлиги ва сифатини оширишга рақобатнинг таъсирини баҳолаш	79
Нилуфар Зиябаевна Юлдашова Агросервисни ривожлантиришда хорижий мамлакатлар тажрибаси	83
Нигина Маруповна Усманова Китоб савдосини самарали ташкил қилишдаги муаммолар ва уларнинг ечимлари бўйича айрим тавсиялар	87
Фарход Анварович Сафаров Хизмат кўрсатиш корхоналари фаолиятини такомиллаштиришда инновацион жараёнларнинг аҳамияти	92
ТУРИЗМ ВА МЕҲМОНХОНА ХЎЖАЛИГИ	
Алишер Абдуганиевич Эшгаев Халқаро туризм бозорининг ривожланиш тенденциялари ва унда Ўзбекистоннинг иштироки	97
Shovqiddin Erkin o'g'li Abdurasulov Turizm rivojlanishi sharoitida “ekologik turizm” tushunchasining ijtimoiy-iqtisodiy mohiyati va xususiyatlari	102
Ollonazar Norbek o'g'li Allonazarov Mintaqada mehmonxona xizmatlari faoliyati ko'rsatkichlari tahlili	105
Адхам Итолмасович Рахматов Туризм соҳасида юқори малакали кадрлар билан таъминланганлик даражасига таъсир қилувчи омиллар ва уларни аниқлаш йўллари	109
КИЧИК БИЗНЕС ВА ОИЛАВИЙ ТАДБИРКОРЛИК	
Юлдуз Пирназаровна Урунбаева Кичик тадбиркорлик ва аҳоли турмуш даражаси: ўзаро боғлиқлиги	115
Мехрангиз Олимовна Мамаюнусова Мамлакатимиз худудларида оила хўжаликларининг таркибий тузилиши ва ўзгариши билан боғлиқ масалалари	119
МЕНЕЖМЕНТ ВА МАРКЕТИНГ	
Sanjarbek Komiljon o'g'li Boyjigitov Marketing xizmati samaradorligini baholashning nazariy asoslari va amaliy ifodasi	125
Zulfiya Musayevna Usmanova Kadrlarni boshqarish mexanizmini takomillashtirish muammolari	129
Кахрамон Сайдуллаевич Махмудов Хизматлар сифатини баҳолаш ва назорат қилишнинг ўзига хос жиҳатлари	132
Shokhista Bahridin kizi Turdieva Specific features of the conceptual framework of social marketing	138
Diyor Haqberdiyevich Xolmamatov Ulgurji savdoda sotuvdan keyingi servisni rivojlantirishning marketing strategiyasi	142
МОЛИЯ, ПУЛ МУОМАЛАСИ ВА КРЕДИТ	
Азиза Махомадризовна Каримова Оценка современного состояния рынка и условия кредитования субъектов туристических услуг Республики Узбекистан	148

- ✓ xo‘jalik yurituvchi subyektlar faoliyati xarajatlar tarkibini hisoblash;
- ✓ korxonalar faoliyatida marketing xizmati samaradorligini baholashda faoliyatga asoslangan xarajatlarni hisobga olish usuli (Activity-Based Costing) (ABC)dan foydalanishning nazariy va amaliy jihatlaridan foydalanish;
- ✓ Activity-Based Costing usulini qo‘llashda xodimlarning ish faoliyati taqsimotini to‘g‘ri hisoblash va baholash;
- ✓ Ushbu usulni biznes vaziyatlarining rivojlanishida ishtirokini ta‘minlash;
- ✓ Korxonalar faoliyati marketing xizmati samaradorligini baholashda marketing etika kodeksini ishlab chiqish asosida samaradorlikni oshirish imkoniyatlarini belgilash.

Foydalanilgan adabiyotlar ro‘yxati:

1. Дойль П. Маркетинг-менеджмент и стратегии. 3-е изд. / пер с англ. под ред. Ю.Н. Каптуревского. Санкт-Петербург, 2002. с 538, с. 42.
2. Yuqoridagi asar 43-beti.
3. Котлер Ф., Келлер К.Л. Маркетинг менеджмент: Экспресс-курс. 3-е изд. / пер с англ. под науч. ред. С.Г. Жильцова. Санкт-Петербург, 2007. с. 475.
4. Kotler, P. (1977), “From sales obsession to marketing effectiveness”, Harvard Business Review, Vol. 55, pp. 67-75.
5. <https://adoptomedia.com/blog/index.php/2020/01/30/improving-marketing-effectiveness-part-1-what-to-measure/>
6. Tadqiqotlar natijasida muallif ishlanmasi.
7. https://ru.wikipedia.org/wiki/Расчёт_себестоимости_по_видам_деятельности
8. Tadqiqotlar natijasida muallif ishlanmasi.

<p>С.Бойжигитов</p> <p>Теоретические принципы и практические выводы оценки эффективности маркетинговых услуг</p> <p>Аннотация: в данной статье представлены проблемы отдела маркетинга по оценке эффективности службы маркетинга, их роль и значение в структуре предприятия, тенденции работы с клиентами, теоретические подходы к повышению эффективности службы, кроме того, методы оценки эффективности маркетинговой службы, раскрыты их содержание, теоретические и практические аспекты.</p> <p>Ключевые слова: маркетинг, маркетинговая деятельность, маркетинговая служба, эффективность маркетинговой службы, управление маркетингом, методы оценки эффективности маркетинговой деятельности, практические аспекты методов оценки.</p>	<p>S.Boyjigitov</p> <p>Theoretical principles and practical impressions of marketing service efficiency assessment</p> <p>Abstract: This article presents the problems of the marketing department by evaluating the effectiveness of the marketing service, their role and importance in the enterprise structure, trends in working with customers, theoretical approaches to improving the effectiveness of the service, in addition, the methods of evaluating the effectiveness of the marketing service, their content, theoretical and practical aspects are disclosed.</p> <p>Keywords: marketing, marketing activity, marketing service, effectiveness of marketing service, marketing management, methods of evaluating the effectiveness of marketing activity, practical aspects of evaluation methods.</p>
--	---

Zulfiya Musayevna Usmanova – Farg‘ona politehnika instituti “Iqtisodiyot” kafedrasida katta o‘qituvchisi

KADRLARNI BOSHQARISH MEKANIZMINI TAKOMILLASHTIRISH MUAMMOLARI

Annotatsiya: Ushbu maqolada tashkilot va korxonalarda xodimlarni boshqarish mexanizmini takomillashtirish maqsadida ilg‘or texnologiyalardan foydalanish masalalari muhokama qilinadi. Tadqiqot xodimlarni samarali boshqarish bo‘yicha tavsiyalar beradi.

Kalit so‘zlar: xodimlar, korxonalar, boshqaruv mexanizmi, boshqaruv, xodimlarni rag‘batlantirish, motivatsiya, inson potentsiali.

Kirish. Ayni paytda barcha sanoat korxonalari va yengil sanoat korxonalarida kadrlar boshqaruvi masalalariga har tomonlama e'tibor qaratilmoqda.

Har bir korxonada rahbariyati oldida asosiy vazifa turibdi - bu foydani oshirish.

Savol tug'iladi - korxonaning gullab-yashnashiga, harakat strategiyasini amalga oshirishga, bozorning ma'lum bir segmentini zabt etishga qanday erishish mumkin?

Bu savollarning barchasiga samarali boshqaruv tizimi orqali javob berish kerak.

Ko'rinib turibdiki, korxonada (tashkilot) ning birlamchi resursi tashkilot korxonasi xodimlari kabi ishlab chiqarish omili hisoblanadi. Ko'p narsa tashkilotda xodimlarni samarali boshqarish darajasiga bog'liq.

Yengil sanoatda faoliyat yuritayotgan barcha tashkilotlar – yirik va kichik, tijorat va notijorat sohalari uchun kadrlarni boshqarish masalalari muhim ahamiyatga ega. Aynan mehnat salohiyatini boshqarish masalalari menejment nazariyasi va amaliyotining strategik muhim jihatlardan biridir.

Tashkilotlarda amalga oshiriladigan tadbirlarda kadrlar salohiyatini, mehnatni, inson resurslarini boshqarish metodologiyasi birinchi o'rinda turadi, bu esa yakuniy maqsadlarga erishish uchun xodimlarning mahoratidan samarali foydalanishga yordam beradi.

Xodimlarni boshqarish konsepsiyasi tashkilotni boshqarish tartibi bilan birgalikda ko'rib chiqiladi. Natijada, xodimlarni boshqarish tuzilmasi har bir korxonada boshqaruv tizimining o'zagi sifatida ishlaydi.

Xodimlarni boshqarishning nazariy jihati xodimlarni boshqarishning mohiyati, mazmuni, maqsadlari, vazifalari, munosabatlari, tamoyillari va usullarini va mavjud sharoitlarda uni amalga oshirish mexanizmini aniqlash bo'yicha qarashlar uchun pozitsiya bo'lib xizmat qiladi.

Xodimlarni boshqarishning zamonaviy nazariyalari, bir tomondan, ma'muriy boshqaruvga asoslangan tamoyillar va usullarni hisobga olsa, ikkinchi tomondan, xodim shaxsiyatining alohida rolini, uning motivatsion ustuvorliklarini bilishini, ularni shakllantirish va boshqarish qobiliyatini hisobga oladi.

Natijada, rahbariyatni korxonaning birlamchi omili - xodim, korxonadan tashqari esa iste'molchi va uning manfaatlari bo'lgan yangi qadriyatlarga aylantirish kerak.

Korxonada uchun ustuvor vazifalar - bu xodimlarning mehnat samaradorligi, korxonaga qiziqish, ijodiy komponentni rivojlantirish, majburiyat hissini uyg'otishdir.

Bizning jadal rivojlanayotgan zamonamizda xodimlarni boshqarish masalalari bo'yicha qarashlarning asosini ishchi shaxsining ahamiyati ortib borishi, uning ustuvor yo'nalishlarini bilish, korxonaning maqsadlarni hisobga olgan holda ularni to'g'ri yo'naltirish qobiliyati tashkil etadi.

Mavzuga oid adabiyotlarning tahlili. Nazariy nuqtai nazardan, tadqiqotning asosini Z.T.Gaibnazarova, A.Ya.Kibanov, E.A.Baikov, I.B.Durakova, A.Fayol, F.Taylor kabi mahalliy va xorijiy mualliflarning asarlari tashkil etdi.

Anri Fayol "Umumiy va sanoat menejmenti" kitobining muallifi.

Fayolning fikricha, boshqaruv va qarorlar qabul qilishda yetakchi muayyan tamoyillarga amal qilishi kerak.

Anri Fayolning fikricha, mehnat taqsimoti prinsipini hisobga olish maqsadga muvofiqdir, unga ko'ra ishchining kamroq miqdordagi maqsad va vazifalarga to'planishi uning kuch e'tiborini bir yo'nalishga qaratadi, buning natijasida ishlar yanada samarali olib boriladi.

Tadqiqot metodologiyasi. Tadqiqot davomida korxonalarda xodimlarni boshqarish bilan bog'liq muammolar aniqlandi. Tadqiqotda xodimlarni boshqarish muammolarini o'rganish sohasidagi rahbar-olimlarning tajribasi va amaliy tavsiyalari o'rganildi. Ilg'or menejmerlarni boshqarish tamoyillariga amal qilish nuqtai nazaridan korxonada mehnat resurslaridan oqilona foydalanish tamoyillarini samarali amalga oshirish bo'yicha takliflar ishlab chiqildi.

Ishda o'z sohasida yuksak cho'qqilarni zabt etgan rahbarlar uchun xodimlarni boshqarish usullari qiyosiy tahlil qilindi. Ishda qiyosiy tahlil va tavsiflash usulidan foydalanilgan.

Tahlil va natijalar. O'zbekiston korxonalari faoliyatini tahlil qilish shuni ko'rsatadiki, hozirgi vaqtda funksional xodimlarni boshqarish bosqichma-bosqich tashkilotning uzoq muddatli

maqsadlariga erishishga yordam beradigan alohida tartibga solingan tizimga o'tmoqda. Ushbu tizimning ustuvor tarkibiy qismlari quyidagilardan iborat: kadrlar siyosati, uning strategiyasi va rejalashtirish.

Kadrlar siyosati quyidagi savollarga javob beradi: tashkilot (korxonada) xodimlarini tanlash uchun nima qilish kerak va kelajakdagi maqsadlarini muvaffaqiyatli amalga oshirish uchun unda faoliyatni qanday tashkil qilish kerak.

Kadrlar strategiyasi esa korxonaga kerakli xodimlarni yollash metodologiyasini hisobga oladi.

Xodimlarni rejalashtirish - bu kadrlar strategiyasida hisobga olingan usullardan foydalangan holda, kadrlar siyosatini amalga oshirish mumkin bo'lgan chora-tadbirlar majmuasini ishlab chiqish jarayonidir.

Mahalliy va xorijiy korxonalarining eksperimental usullarini o'rganish bizga xodimlarni boshqarish tizimining asosiy maqsadini shakllantirishga imkon beradi. Bu esa malakali kadrlar bilan ta'minlash, ulardan samarali foydalanishni tashkil etish, shuningdek, xodimlarni professional darajada rivojlantirishga olib keladi.

Shu maqsadni hisobga olgan holda korxonada xodimlarni boshqarish tizimi shakllantirilmoqda.

Tadqiqotimizning bir qismi sifatida biz har bir korxonaning resursi sifatida insonning roli haqida to'xtalib o'tmoqchimiz.

Ko'plab menejerlar nima uchun ularning tashkilotida ma'lum maqsadlarga erishish qiyin degan savolga duch kelishadi?

Lekin ko'pchilik buni asosiy omil, ya'ni kadrlar boshqaruvining noto'g'riligi bilan bog'lamaydi.

Masalan, xodimlarni boshqarish uchun foydalaniladigan axborot tizimlarining aksariyat qismini tahlil qilish jarayonida quyidagi vazifalarni hal qilinadi: ish vaqtdan foydalanishni hisobga olish, ish haqi fondini boshqarish, xodimlar (bo'sh ish o'rinlari va boshqalar) haqidagi ma'lumotlarni tahlil qilish; zarur hisobotni shakllantirish va tayyorlash, shu bilan birga tashkiliy tuzilmalarni har tomonlama baholash imkoniyatini hisobga olish; mehnat vazifalari tizimlarining muvofiqligini baholash, xodimlarni zaruriy o'qitish masalalarini aniqlash va malaka darajalarini baholashni o'tkazish.

Dunyodagi aksariyat kompaniyalarning amaldagi faoliyatini shuni ko'rsatadiki, muvaffaqiyat kaliti aynan korxonada xodimlarini operativ boshqarishdir.

Ishlab chiqarish tizimi resurslaridan biri (mehnat, inson) rolidagi shaxs ishlab chiqarish va boshqaruv jarayonlarining muhim elementidir.

Muayyan darajadagi ehtiyojlar, motivlar, qadriyatlar va munosabatlarga ega bo'lgan shaxs xususiyatlari boshqaruvning asosiy subyekti sifatida ishlaydi.

Yuqoridagi yondashuvlar shaxs omilining ishlab chiqarishdagi rolini tahlil qilish nuqtai nazaridan bir xil hodisalarga turli tomonlardan qarashlar majmuini ifodalaganligi sababli, biz "inson omili" tushunchasini har tomonlama tadqiq qilamiz. .

"Inson omili" - odamlarning ichki dunyosi, ularning ehtiyojlari, qiziqishlari, munosabatlari, his-tuyg'ulari, yo'nalishlari va boshqalar. Xodimlarning muntazam xatti-harakati va faoliyati haqida ma'lumotsiz boshqaruvda yuqori darajaga erishish oson emas. Ular zamonaviy ishlab chiqarishni, masalan, texnologiya va iqtisodiyot sohasidagi bilimlar darajasida ifodalovchi menejerlarga kerak. Inson omili muammolarini tushunish darajasining yetarli emasligi ishlab chiqarishda turli tushunmovchiliklar uchun asos bo'lib qoladi. Ziddiyatli vaziyatlarning paydo bo'lishi, kadrlar almashinuvining yuqori darajasi, mahsulot sifati va ishlab chiqarish samaradorligining pasayishi yuzaga keladi.

Inson omilining o'zagini shaxsiyat, ya'ni insonning jamiyatdagi taqdiridan xabardor bo'lgan jamiyatning munosib a'zosi sifatidagi psixologik munosabatlari nuqtai nazaridan tashqi ko'rinishi tashkil etadi.

Ilmiy foydalanishga birinchi marta bu atama Frederik Teylor tomonidan kiritilgan bo'lib, u o'z oldiga korxonada uni intensivlashtirish orqali unumdorlikni oshirish tizimini yaratish

vazifasini qo'yg'an. U mehnat unumdorligining pastligining asosiy sababi ishchilarni rag'batlantirish tizimining mukammal emasligi degan xulosaga keldi.

Teylorning fikrlariga ko'ra:

birinchidan, ishning iqtisodiy usullarini joriy etish zarurati;

ikkinchidan, xodimlarni kasbiy tanlash va tayyorlash masalalarini hisobga olish;

uchinchidan, kadrlarni joylashtirishga e'tibor berish;

to'rtinchidan, rahbarlar va xodimlar o'rtasidagi o'zaro hamkorlikni tashkil etishning maqsadga muvofiqligini ta'minlash zarur.

Olim Anri Fayol birinchi bo'lib boshqaruvda inson omili qonuniyatlarini hisobga olishning yetarlicha izchil tamoyillar tizimini ishlab chiqdi. Fayol yuqori boshqaruv faoliyati bilan bog'liq holda mehnatni rag'batlantirish masalalarini ishlab chiqdi.

Xulosa va takliflar. Xulosa sifatida shuni ta'kidlash kerakki, xodimlarni boshqarish mexanizmini takomillashtirish uchun tashkilot yoki korxonaning xususiyatlari va imkoniyatlarini hisobga olish kerak. Yuqorida tahlillar jarayonida korxonalarining kadrlar boshqaruvidagi muammolarning kelib chiqish sabablariga oydinlik kiritildi va yechimlar ko'rsatildi.

Korxonada xodimlarni samarali boshqarish uchun quyidagi postulatlariga amal qilish kerak:

birinchidan, xodimning ijtimoiy resurs sifatidagi xususiyatlarini asoslash, unga yagona boshqaruv obyekti nuqtai nazaridan ahamiyat berish;

ikkinchidan, inson tabiatini tushunish, mehnat va boshqaruvni oqilona tashkil etish tamoyillari asosida ijtimoiy totuvlik orqali yuqori mehnat unumdorligini ta'minlash.

З.Усманова	Z.Usmanova
Проблемы совершенствования механизма управления персоналом	Problems of improving the mechanism of personnel management
Аннотация: В данной статье рассматривается использование передовых методик с целью совершенствования механизма управления персоналом в организациях и на предприятиях. В исследовании даны рекомендации по эффективному управлению персоналом.	Abstract: This article discusses the use of advanced techniques in order to improve the mechanism of personnel management in organizations and enterprises. The study provides recommendations for effective personnel management.
Ключевые слова: персонал, предприятие, организация, механизм управления, управление, стимулирование персонала, мотивация, человеческий потенциал.	Keywords: personnel, enterprise, organization, management mechanism, management, personnel stimulation, motivation, human potential.

Кахрамон Сайдуллаевич Махмудов – СамИСИ, мустақил тадқиқотчи

ХИЗМАТЛАР СИФАТИНИ БАҲОЛАШ ВА НАЗОРАТ ҚИЛИШНИНГ ЎЗИГА ХОС ЖИҲАТЛАРИ

<p>Аннотация: мақолада хизматлар сифати ва уни бошқаришда хизматлар сифатини баҳолашнинг ўзига хос жиҳатлари очиб берилган. Бунда хизматларнинг хусусиятлари, хизматлар сифатини белгиловчи кўрсаткичларни белгилашнинг аҳамияти тавсифлаб берилган, хизматлар сифат кўрсаткичларини таҳлил қилиш учун баҳолаш тизимини яратиш, шунингдек, ташкilot фаолияти кўрсаткичларини сифат ва миқдорий кўрсаткичлар бўйича таққослаш зарурлиги асослаб берилган.</p> <p>Калит сўзлар: хизмат сифати, хизмат хусусиятлари, сифат кўрсаткичлари, сифатни баҳолаш усуллари, хизмат сифатини назорат қилиш.</p>

Кириш. Сўнги даврларда хизмат кўрсатиш соҳаси жаҳон иқтисодиётида муҳим ўрин тутиб келмоқда. Охириги 30 йил ичида хизматларнинг дунё ривожланган мамлакатлари яппи миллий маҳсулотидagi улуши 68 фоизга етди. ЮНЕСКО маълумотларига кўра, сайёрамининг меҳнатга лаёқатли аҳолисининг 70% дан ортиғи у

ISSN 2091-5187

∞ “СЕРВИС” ∞

Журнал Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти таҳририят
бўлимида нашрга тайёрланди.

2.06.2023 йилда теришга берилди. 21.06.2023 йилда босишга рухсат этилди.
Офсет босма қоғози. Қоғоз бичими 60x84_{1/8}. “Times” гарнитураси. Офсет
босма усули. Шартли босма табағи 14,6. Ҳисоб-нашриёт
табағи 12,5. Адади 100 нусха. Буюртма № 0045А/23.

Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институтининг
матбаа бўлимида чоп этилди.
Лицензия № 025316.
Реестр № Х-119112.

Манзил: Самарқанд шаҳри, Шохрух кўчаси, 60-уй.

© Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти, 2023