



ЎЗБЕКИСТОН ХИЗМАТ КЎРСАТИШ СОҲАСИДА ИНСОН РЕСУРСЛАРИНИ ИННОВАЦИОН БОШҚАРИШ МАСАЛАЛАРИ

Мирзаолимова Дилрабохон Олимжон қизи

dilrabomirzaalimova@gmail.com

Ҳозирги кунда хизмат кўрсатиш соҳаси мамлакат иқтисодиётининг энг тез ривожланаётган йўналишларидан бири ҳисобланади. У иш ўринларини яратиш, аҳоли бандлигини таъминлаш ва ялпи ички маҳсулот ҳажмини оширишда муҳим ўрин тутади. Шу сабабли, ушбу соҳада самарали бошқарув тизимини яратиш, айниқса инсон ресурсларини замонавий талаблар асосида бошқариш масаласи долзарб аҳамият касб этмоқда.

Инсон ресурси — хизмат кўрсатиш соҳасининг асосий қимматли капитали бўлиб, хизмат кўрсатиш сифатини белгилайдиган асосий омил ҳисобланади. Шу боис, соҳадаги инновацион бошқарув нафақат технологик янгиланишни, балки кадрлар салоҳиятини оширишни ҳам назарда тутади.

Инновацион бошқарув инсон ресурсларига нисбатан қуйидаги йўналишларда намоён бўлмоқда:

- ходимларнинг касбий малакасини узлуксиз ошириш;
- хизмат кўрсатиш жараёнларида рақамли кўникмаларни ривожлантириш;
- ижодий ва ташаббускор фаолиятни рағбатлантириш тизимини йўлга қўйиш;
- хизмат маданиятини такомиллаштириш ҳамда мижозлар билан самарали мулоқотни ташкил этиш.

Бугунги кунда дунёда инсон капиталини ривожлантиришга йўналтирилган инновацион ёндашувлар хизмат соҳасининг асосий устувор йўналишига айланган. Масалан, П. Друкер таъкидлаганидек¹, Инновация фақат техник ёки иқтисодий ҳаракат эмас, балки ижтимоий жараёндир. Шу нуқтаи назардан қаралганда, хизмат кўрсатиш соҳасидаги ҳар бир ходим янгилик яратиш жараёнининг фаол иштирокчиси бўлиши зарур.

Хорижий амалиётда Hilton, Starbucks, Amazon каби компаниялар ўз ходимларини инновацион фикрлашга ўргатиш, мижозлар эҳтиёжини таҳлил қилиш ва хизмат сифатини доимий яхшилаш орқали юқори натижаларга эришган. Улар инсон ресурсларини бошқаришда рақамли таҳлил тизимларидан (HR-analytics) фойдаланадилар, ходимлар фаолиятини KPI ва мотивация тизимлари орқали баҳолайдилар.

HR analytics — бу инсон ресурслари билан боғлиқ маълумотларни таҳлил қилиб, қарорларни аниқ далилларга асосланиб қабул қилиш орқали ходимлар айланишини

¹ Питер Друкер, “Innovation and Entrepreneurship”, New York: Harper & Row, 1985, 40 б.
www.innovativepublication.uz



(turnover) камайтиришга, тўғри одамни тўғри лавозимга жойлаштиришга, компания самарадорлигини оширишга хизмат қиладиган жараён дир. Бу фақат “одамлар билан ишлаш” эмас, балки одамлар ҳақидаги рақамли маълумотлар орқали стратегия ва қарорлар чиқариш деганидир.

KPI (Key Performance Indicator) тизими — бу асосий самарадорлик кўрсаткичи бўлиб, ходим ёки бўлим ўз ишини қанчалик яхши бажараётганини ўлчаб бериш учун қўлланадиган аниқ кўрсаткичдир. Бу орқали эса ҳар бир ходим нима учун ишлаётганини аниқ билади, иш самарадорлигини адолатли баҳолаш мумкин бўлади, рағбат ва бонус тизимини тўғри ташкил қилишга ёрдам беради, компания стратегиясини амалга оширишни осонлаштиради.

Бу борада икки олим — Дейв Улрих ва Гари Беккерларни тилга олмасдан бўлмайди. Д. Улрих ўзининг “Human Resource Champions” асарида инсон ресурслари бўлими фақат маъмурий функцияни бажарибгина қолмасдан, балки ташкилот стратегиясининг ажралмас қисмига айланиши зарурлигини таъкидлайди. Унинг фикрича, инсон ресурсларини бошқариш тизими бизнес натижасига таъсир кўрсатиши керак. Шу маънода HR analytics ва KPI тизимлари — ходим фаолиятини стратегик мезонлар асосида баҳолаш воситасидир².

Шунингдек, Г. Беккер ўзининг асарида инсонни иқтисодий ресурс сифатида кўриб чиқиб, таълим, малака ва тажриба орқали унга қилинган сармоянинг самарасини асослаб берган. Унинг таълимотига кўра, инсон капиталига қилинган инвестиция компания самарадорлигини белгилайди³.

Ўзбекистонда ҳам хизмат кўрсатиш соҳасида кадрлар сиёсатида ислохотлар амалга оширилмоқда. «Рақамли Ўзбекистон – 2030» стратегиясида хизмат кўрсатиш соҳасида рақамли технологияларни кенг жорий этиш, замонавий кадрлар тайёрлаш ва хизмат маданиятини юксалтириш устувор вазифалардан бири сифатида белгиланган⁴. Шу билан бирга, давлат ва хусусий секторда инсон ресурсларини бошқаришнинг инновацион механизмларини амалиётга татбиқ этиш долзарбдир.

Хусусан, Тадқиқотга кўра, Ўзбекистонда хусусий сектор корхоналари орасида *HR analytics* (одатда электрон HR бошқарув тизимлари – “e-HRM”) 53 % атрофида қўлланила бошлаган⁵. Лекин айнан қайси компаниялар бундай тизим жорий этганлиги тўғрисида аниқ ва очик маълумотлар мавжуд эмас.

Ҳозирда Ўзбекистондаги корхона ва ташкилотларда айрим муаммолар ҳам мавжуд:

- ходимларнинг рақамли кўникмалари етарли эмас;
- инновацион ғояларни амалга оширишда ташаббускорлик ва рағбатлантириш тизими

² Д. Улрих “Human Resource Champions” – Boston: Harvard Business School Press, 1997, 17–25 б.

³ Г. Беккер “Human Capital”, 2-edition – Chicago: University of Chicago Press, 1964. – p. 15–20 б.

⁴ Ўзбекистон Республикаси Президенти «Рақамли Ўзбекистон – 2030» стратегияси тўғрисида» ги қарор. 2020 йил 5 октябрь, ПҚ–6079.

⁵ Ситора Иноятова, Олесья Смагина, “Human resource management policies and practices in Uzbekistan: Cranet Uzbekistan study report” 2023, 14 б.



етарли даражада шаклланмаган.

Бу муаммоларни бартараф этиш мақсадида қуйидаги амалий таклифларни илгари суриш мумкин:

1. Хизмат кўрсатиш соҳаси ходимлари учун инновацион менежмент ва рақамли кўникмалар бўйича мунтазам ўқув дастурларини жорий этиш.
2. Ходимларни рағбатлантириш тизимини инновацион ғоялар ва самарали таклифларга боғлаш.
3. Иш жараёнларида замонавий HR-технологиялар (масалан, автоматлаштирилган ходим баҳолаш тизимлари) дан фойдаланиш.
4. Корхоналарда корпоратив инновацион муҳитни яратиш ва ходимлар ўртасида янгича фикрлаш маданиятини ривожлантириш.

Хулоса қилиб айтганда, инсон ресурсларини инновацион бошқариш хизмат кўрсатиш соҳасида самарадорликни ошириш, рақобатбардошликни таъминлаш ва мижозлар қониқишини кучайтиришда ҳал қилувчи аҳамиятга эга. Бу йўналишда кадрлар салоҳиятини кучайтириш ва бошқарув тизимларини модернизация қилиш Ўзбекистон иқтисодиётининг барқарор ўсишига хизмат қилади.

Фойдаланилган адабиётлар

1. Ўзбекистон Республикаси Президенти «*Рақамли Ўзбекистон – 2030» стратегияси тўғрисида*» ги қарор. 2020 йил 5 октябрь, ПҚ–6079.
2. Ситора Иноятова, Олесья Смагина, “Human resource management policies and practices in Uzbekistan: Cranet Uzbekistan study report” 2023, 14 б.
3. Питер Друкер, “Innovation and Entrepreneurship”, New York: Harper & Row, 1985, 40 б.
4. Д. Улрих “Human Resource Champions” – Boston: Harvard Business School Press, 1997, 17–25 б.
5. Г. Беккер “Human Capital”, 2-edition – Chicago: University of Chicago Press, 1964. – p. 15–20 б.