



PROAKTIV XIZMAT KO'RSATISH — MEHNAT MUNOSABATLARIDA YANGI BOSHQARUV PARADIGMASI SIFATIDA

Yusupova Dinara Anvarovna

*O'zbekiston respublikasi harbiy xavfsizlik va mudofaa universitetining harbiy aviatsiya
instituti katta o'qituvchisi*

Annotatsiya: Mazkur tezisda mehnat munosabatlarida proaktiv xizmat ko'rsatish konsepsiyasining shakllanishi va rivojlanish bosqichlari empirik kuzatuvlar hamda ilmiy adabiyotlar asosida yoritiladi. Tadqiqotda xizmat ko'rsatish tizimlarining reaktiv modeldan proaktiv modelga o'tish jarayoni evolyutsion nuqtai nazardan tahlil qilinadi. Shuningdek, zamonaviy bosqichda raqamli texnologiyalar va ma'lumotlarga asoslangan boshqaruv yondashuvlarining ushbu jarayonga ta'siri ochib beriladi.

Kalit so'zlar: proaktiv xizmat ko'rsatish, mehnat munosabatlari, xizmatlar evolyutsiyasi, boshqaruv yondashuvi, raqamli transformatsiya, mehnat bozori, prognozlash

Abstract: This thesis explores the formation and developmental stages of the proactive service concept within labor relations, drawing on empirical observations and a review of relevant academic literature. The study examines the evolutionary transition of service delivery systems from reactive to proactive models, highlighting key structural and functional transformations. Furthermore, particular attention is given to the role of digital technologies and data-driven management approaches in shaping contemporary service paradigms. The findings emphasize that the integration of predictive analytics and digital tools enhances the effectiveness and sustainability of service systems in modern labor markets.

Keywords: proactive service, labor relations, service evolution, management approach, digital transformation, labor market, forecasting

Zamonaviy mehnat munosabatlari tizimi tobora murakkablashib borayotgan sharoitda boshqaruv yondashuvlarini yangilash zarurati kuchaymoqda. An'anaviy xizmat ko'rsatish tizimlari ko'proq reaktiv xarakterga ega bo'lib, muammolar yuzaga kelgandan keyin ularga javob berishga qaratilgan. Bunday yondashuv qisqa muddatli natija berishi mumkin bo'lsa-da, uzoq muddatli samaradorlik va barqarorlikni ta'minlashda cheklanganligi kuzatiladi.

Empirik kuzatuvlar shuni ko'rsatadiki, reaktiv xizmat ko'rsatish tizimlarida boshqaruv qarorlari ko'pincha kechikkan holda qabul qilinadi. Natijada, muammolar chuqurlashadi va ularni bartaraf etish uchun ko'proq resurs talab etiladi. Bu esa xizmat ko'rsatish tizimlarining samaradorligini pasaytiradi hamda mehnat munosabatlarida ishonch darajasiga salbiy ta'sir ko'rsatadi.

Shu nuqtai nazardan, proaktiv xizmat ko'rsatish yondashuvi yangi boshqaruv paradigmasi



sifatida shakllanmoqda. Ushbu yondashuvda xizmatlar muammolarga javob sifatida emas, balki ehtimoliy ehtiyojlar va xavflarni oldindan hisobga olgan holda tashkil etiladi. Bu esa boshqaruv tizimini reaktiv emas, balki oldindan harakat qiluvchi tizimga aylantiradi.

Proaktiv xizmat ko‘rsatishning asosiy xususiyatlaridan biri — ehtiyojlarni oldindan aniqlash va ularga moslashuvchan javob berishdir. Bunda xizmat ko‘rsatish jarayonlari uzluksiz tahlil, monitoring va prognozlash asosida shakllanadi. Ayniqsa, inson resurslarini boshqarish tizimlarida xodimlarning ehtiyojlari, motivatsiyasi va faoliyati bo‘yicha ma’lumotlarga tayanish muhim ahamiyat kasb etadi.

Raqamli texnologiyalarning rivojlanishi ushbu yondashuvni amaliy jihatdan yanada kuchaytirmoqda. Ma’lumotlarga asoslangan boshqaruv tizimlari xizmat ko‘rsatish jarayonlarini oldindan rejalashtirish va individuallashtirish imkonini bermoqda. Xususan, elektron platformalar, tahliliy tizimlar va sun‘iy intellekt elementlari xizmatlarni tezkor va aniq tashkil etishga xizmat qiladi.

Xalqaro tajriba shuni ko‘rsatadiki, proaktiv xizmat ko‘rsatish mehnat bozori samaradorligini oshirishda muhim omil hisoblanadi. OECD davlatlarida bandlik xizmatlari tizimida individual yondashuv va raqamli xizmatlar keng joriy etilgan bo‘lib, bu xizmatlar xodimlar va ish beruvchilar o‘rtasidagi muvozanatni ta’minlashga xizmat qilmoqda. Yevropa mamlakatlarida esa faol mehnat siyosatlari doirasida xizmatlarni oldindan tashkil etish tendensiyasi kuchayib bormoqda.

Empirik kuzatuvlar asosida proaktiv xizmat ko‘rsatishning boshqaruv paradigmasi sifatidagi asosiy yo‘nalishlari quyidagilarda namoyon bo‘ladi:

1. boshqaruv qarorlarini oldindan shakllantirish;
2. xizmatlarni individuallashtirish;
3. ehtiyoj va xavflarni prognozlash;
4. raqamli texnologiyalar asosida xizmatlarni tashkil etish;
5. boshqaruv tizimining moslashuvchanligini oshirish.

Rivojlangan davlatlarda bandlik xizmatlarida individual yondashuv ulushi ortib bormoqda. Raqamli platformalar xizmat ko‘rsatish tezkorligini oshiruvchi asosiy omilga aylangan. Proaktiv boshqaruv yondashuvlari tashkilot samaradorligini oshirish bilan bog‘liq holda ko‘rib chiqilmoqda

Asos	Proaktiv texnik xizmat	Reaktiv texnik xizmat
Yondashuv	Tayyorlikka asoslangan yondashuv	Inqirozga asoslangan yondashuv
Uskuna xizmat muddati	Uskunalarining uzoq xizmat qilishi	Uskunalarining tez-tez buzilishi
Tejash	Texnik xizmatda ko‘proq tejash	Buzilishlar sabab xarajatlarning oshishi



Bajarilish	Ish jarayonlari tartibli tashkil etiladi	Ish jarayonlari tartibsiz amalga oshiriladi
Javob berish vaqti	Tezkor xizmat ko‘rsatish	Xizmat ko‘rsatishda kechikishlar

1-jadval. Texnik xizmat ko‘rsatishda proaktiv va reaktiv strategiyalarning asosiy ko‘rsatkichlar bo‘yicha solishtirma tahlili.¹

Proaktiv xizmat ko‘rsatish mehnat munosabatlarida yangi boshqaruv paradigmasi sifatida shakllanib bormoqda. Ushbu yondashuv xizmat ko‘rsatish tizimlarini muammoga javob beruvchi mexanizmdan oldindan boshqariladigan tizimga aylantiradi. Natijada boshqaruv samaradorligi oshadi, resurslardan foydalanish optimallasadi va mehnat munosabatlarida barqarorlik ta’minlanadi.

Shu bilan birga, proaktiv xizmat ko‘rsatishni joriy etish faqat texnologik yangilanish emas, balki boshqaruv madaniyatining o‘zgarishini ham talab etadi. Bu esa kelgusida ushbu yo‘nalishda chuqurroq ilmiy tadqiqotlar olib borish zarurligini ko‘rsatadi.

Adabiyotlar

1. Abdurahmonov, Q. X. (2019). *Mehnat bozori va bandlik nazariyasi*. Toshkent: Fan.
2. Abduvohidov, A. G. (2020). *Xizmatlar iqtisodiyoti*. Toshkent: Iqtisodiyot.
3. Xodiyev, B. Y. (2018). *Iqtisodiy islohotlar strategiyasi*. Toshkent: Universitet.
4. Suyunov, D. R. (2021). Xizmatlar sektorida samaradorlikni oshirish mexanizmlari. *Moliya va bank ishi*, 2(5), 44–49.
5. Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services marketing: People, technology, strategy* (8th ed.). Pearson.
6. Armstrong, M. (2021). *Armstrong’s handbook of human resource management practice* (15th ed.). Kogan Page.
7. Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2017). *Machine, platform, crowd: Harnessing our digital future*. W. W. Norton.
8. OECD. (2023). *Employment outlook*. OECD Publishing.
9. World Bank. (2020). *World development report 2020: The changing nature of work*. World Bank.

¹ <https://www.brightlysoftware.com/blog/reactive-vs-proactive-maintenance>