

**XIZMAT KO'RSATISH JARAYONLARINI OPTIMALLASHTIRISHDA
INNOVATSION G'OYALARNI O'RNI**

Ilmiy rahbar: "Buxgalteriya hisobi va menejment"

*kafedrasi professori **Abdullayev Abdurauf***

Abdupattayev Fazliddin

Andijon davlat texnika instituti

Buxgalteriya hisobi va audit yo'nalishi 4-kurs talabasi

Xizmat ko'rsatish jarayonlarida innovatsiyalarni qo'llash, tashkilotlarning samaradorligini oshirish va mijozlarga yuqori sifatli xizmat ko'rsatish maqsadida muhim ahamiyatga ega. Innovatsiyalar, asosan, texnologik, jarayon va xizmatlarni rivojlantirish orqali amalga oshiriladi.

Bugungi kunda raqamli texnologiyalar xizmat ko'rsatishda muhim o'rin egallaydi. Sun'iy intellekt (AI), katta ma'lumotlar (big data), bulutli hisoblash va boshqa zamonaviy texnologiyalar orqali xizmat ko'rsatish jarayonlarini avtomatlashtirish mumkin [1]. Masalan, sun'iy intellekt yordamida mijozlar bilan muloqot qilish uchun chat-botlar ishlab chiqilishi, mijozlar savollariga tez va samarali javob berishga imkon yaratadi. Katta ma'lumotlar tahlili esa mijozlarning xulq-atvorini tushunishga yordam beradi va shaxsiylashtirilgan xizmatlar taklif qilish imkonini beradi.

Jarayonlarni optimallashtirish, xizmat ko'rsatish samaradorligini oshirishning muhim usuli hisoblanadi. Lean va Agile metodologiyalari yordamida jarayonlarni soddalashtirish, vaqt va resurslardan samarali foydalanishni ta'minlaydi [2]. Masalan, xizmat ko'rsatish jarayonlaridagi ortiqcha qadamlarni bartaraf etish va zarur bo'lmagan xarajatlarni kamaytirish orqali tashkilotlar o'z xizmatlarini tezroq va arzonroq taqdim etishi mumkin. Bu jarayonda jamoani jalb qilish va ularning fikrlarini inobatga olish ham muhimdir, chunki xodimlarning tajribasi va fikrlari jarayonlarni yaxshilashda katta rol o'ynaydi.

Mijozlar bilan aloqalarni mustahkamlash innovatsion yondashuvlarning

asosiy qismidir. Mijozlarning ehtiyojlarini tushunish va ularga mos xizmatlar taklif qilish uchun tashkilotlar mijozlarning fikr-mulohazalarini muntazam ravishda yig'ishlari kerak. Buning uchun onlayn so'rovnomalar, ijtimoiy tarmoqlar yoki muloqot platformalari orqali mijozlardan fikr olish mumkin [3]. Mijozlar bilan aloqalarni yaxshilash uchun shuningdek, CRM (Customer Relationship Management) tizimlari joriy etilishi, bu orqali mijozlarning tarixini va ehtiyojlarini kuzatib borish imkoniyatiga ega bo'lish mumkin.

Xizmatlarni shaxsiylashtirish innovatsion yondashuvlardan biridir. Mijozlarga individual ehtiyojlariga mos xizmatlar taklif qilish, ularning sadoqatini oshiradi va raqobatchilardan ajralib turishga yordam beradi. Masalan, onlayn savdo platformalari foydalanuvchilarning xarid qilish tarixi va qiziqishlariga asoslangan tavsiyalar berishi mumkin. Bu orqali mijozlar o'zlariga mos mahsulotlarni oson topadilar va bu xizmatdan mamnun bo'ladilar.

Innovatsiyalar yordamida yangi xizmatlar va mahsulotlar ishlab chiqish tashkilotlarga bozor talablariga moslashishga yordam beradi [4]. Tashkilotlar yangi g'oyalarni sinovdan o'tkazish uchun prototiplar yaratishi yoki pilot loyihalar amalga oshirishi mumkin. Bu jarayonda mijozlardan olingan fikr-mulohazalar asosida xizmatlarni yaxshilash va takomillashtirish imkoniyati mavjud.

Xodimlarning malakasini oshirish va ularni innovatsion fikrlashga rag'batlantirish ham muhim ahamiyatga ega. Tashkilotlar muntazam ravishda treninglar, seminarlar va master-klasslar o'tkazish orqali xodimlarning bilim va ko'nikmalarini yangilab borishlari kerak. Bu xodimlarning motivatsiyasini oshiradi va ularni innovatsion yondashuvlarga jalb qiladi [5].

Xizmat ko'rsatish jarayonlarini optimallashtirishda innovatsion g'oyalar muhim rol o'ynaydi. Ular nafaqat jarayonlarni samarali va tezkor qilish, balki mijozlar tajribasini yaxshilashga ham yordam beradi. Ushbu jarayonda quyidagi qo'shimcha tavsiyalarni ko'rib chiqish mumkin:

❖ Mijozlar bilan aloqalarni mustahkamlash uchun interaktiv platformalar yaratish zarur. Masalan, mobil ilovalar yoki veb-saytlar orqali mijozlar o'z fikr va takliflarini qoldirish imkoniyatiga ega bo'lishlari kerak. Bu platformalarda mijozlar

xizmat ko'rsatish jarayonlari haqida real vaqt rejimida fikr bildirishlari, shuningdek, xizmat sifatini baholashlari mumkin. Bunday yondashuv, tashkilotlarga mijozlarning ehtiyojlarini tezda aniqlash va ularga mos ravishda javob berishga yordam beradi.

❖ Agile metodologiyasi xizmat ko'rsatish jarayonlarini optimallashtirishda samarali yondashuv hisoblanadi. Ushbu metodologiya yordamida jarayonlarni qisqa muddatli sikllarga bo'lish va har bir siklda natijalarni baholash mumkin. Bu tashkilotlarga tezkor qarorlar qabul qilish va o'zgarishlarga moslashishga imkon beradi. Agile yondashuvi orqali xodimlar o'zaro hamkorlikda ishlaydi, bu esa innovatsion g'oyalarni tezroq amalga oshirishga olib keladi.

❖ Gamifikatsiya - bu o'y elementlarini xizmat ko'rsatish jarayonlariga kiritishdir. Bu yondashuv xodimlar va mijozlarning motivatsiyasini oshirishga yordam beradi. Masalan, mijozlar uchun maxsus mukofot tizimlarini yaratish, xizmatlardan foydalanish jarayonida ball to'plash imkoniyatini berishi mumkin. Xodimlar uchun esa, ichki raqobat va mukofotlar orqali xizmat ko'rsatish sifatini oshirishga erishish mumkin.

❖ Tashkilotlarda innovatsion xizmatlarni rivojlantirish uchun laboratoriyalar tashkil etish foydali bo'ladi. Bu laboratoriyalar yangi g'oyalarni sinovdan o'tkazish, prototiplar yaratish va ularni amaliyotga tatbiq etishda yordam berishi mumkin. Xodimlar va mijozlar birgalikda yangi xizmatlarni ishlab chiqishda ishtirok etishi, ularning ehtiyojlariga mos yechimlarni topishga imkon beradi.

❖ Bugungi kunda mijozlar ijtimoiy mas'uliyat va barqarorlikni hisobga olgan holda xizmat ko'rsatishni afzal ko'rishadi. Tashkilotlar o'z xizmatlarini optimallashtirish jarayonida ekologik toza materiallardan foydalanish, energiya tejovchi texnologiyalarni joriy etish va ijtimoiy loyihalarda ishtirok etishni ko'zda tutishi kerak. Bu nafaqat brend imijini yaxshilaydi, balki mijozlarning sadoqatini ham oshiradi.

❖ Ma'lumotlarni real vaqt rejimida tahlil qilish orqali tashkilotlar xizmat ko'rsatish jarayonlarini doimiy ravishda monitoring qilish imkoniyatiga ega bo'ladi. Bu esa muammolarni tezda aniqlash va ularga javob berishga yordam beradi. Misol

uchun, mijozlarning navbatdagi kutish vaqtini kuzatib borish, xizmat ko'rsatishda kechikishlarni oldini olishga yordam beradi.

❖ Xizmat ko'rsatish jarayonlarida avtomatlashtirishni joriy etish ham muhimdir. Avtomatlashtirilgan tizimlar yordamida takliflar, buyurtmalar va boshqa jarayonlarni tezlashtirish mumkin. Bu xodimlarning yukini kamaytiradi va xatolarni minimallashtiradi. Masalan, buyurtma qabul qilish tizimlarini avtomatlashtirish orqali mijozlarga tezkor xizmat ko'rsatishga erishiladi.

❖ Ochiq innovatsiyalar yondashuvi orqali tashkilotlar tashqi manbalar bilan hamkorlik qilishlari mumkin. Bu yondashuv yangi g'oyalarni olish va ularni amaliyotga tatbiq etishda yordam beradi. Tashkilotlar universitetlar, startaplar va boshqa kompaniyalar bilan hamkorlik qilib, yangi texnologiyalarni o'z jarayonlariga kiritishi mumkin.

Xulosa qilib aytganda, xizmat ko'rsatish jarayonlarini optimallashtirishda innovatsion g'oyalar muhim ahamiyatga ega. Mijozlar bilan interaktiv aloqa platformalarini yaratish, Agile metodologiyasini joriy etish, gamifikatsiya, innovatsion xizmatlarni rivojlantirish laboratoriyalari, ijtimoiy mas'uliyatni hisobga olish, ma'lumotlarni real vaqt rejimida tahlil qilish, xizmat ko'rsatishni avtomatlashtirish va ochiq innovatsiyalarni qo'llab-quvvatlash orqali tashkilotlar samaradorligini oshirishi va raqobatbardoshligini ta'minlashi mumkin. Innovatsiyalarni amaliyotga tatbiq etish orqali xizmat ko'rsatish jarayonlari yanada samarali va mijozlarga qulay bo'ladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR:

Gieske, H., van Meerkerk, I., & van Buuren, A. (2018). The Impact of Innovation and Optimization on Public Sector Performance: Testing the Contribution of Connective, Ambidextrous, and Learning Capabilities. *Public Performance & Management Review*, DOI: <https://doi.org/10.1080/15309576.2018.1470014>

Boukamel, O. & Emery, Y. (2017). Evolution of organizational ambidexterity in the public sector and current challenges for innovation capabilities. *The Innovation Journal: The Public Sector Innovation Journal*, 22(2), 1-27.

Cannaerts, N., Segers, J. & Henderickx, E. (2016) Ambidextrous design and public organizations: a comparative case study. *International Journal of Public Sector Management*, 29(7), 708-7.

Choi, T., & Chandler, S. M. (2015). Exploration, exploitation, and public sector innovation: an organizational learning perspective for the public sector. *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*, 39(2), 139-151.

Mom, T.J.M., Fourné, S.P.L., & Jansen, J.J.P. (2015). Managers' work experience, ambidexterity, and performance: The contingency role of the work context. *Human Resource Management*, 20(4), 812-828