

BOSHQARUV SERVIS KOMPANIYALARINI TASHKIL ETISH BOSQICHLARINI TAKOMILLASHTIRISH

Firdavs Raximov Feruz o'g'li

Xorazm qurilish va kommunal xo'jaligi texnikumi katta o'qituvchisi

telefon raqam (+99850) 0107794

Annotatsiya: Ushbu tezisda O'zbekiston iqtisodiyotida boshqaruv servis kompaniyalarining ahamiyati hamda ularni tashkil etish bosqichlarini takomillashtirish masalalari yoritilgan. Tadqiqot jarayonida tizimli tahlil, SWOT tahlil, statistik tahlil va ekspert baholash metodlaridan foydalanilgan. Amaldagi servis kompaniyalarda standartlashtirilgan mexanizmning yo'qligi, raqamlashtirish darajasining pastligi hamda kadrlar malakasining yetarli emasligi kabi muammolar aniqlangan.

Muallif tomonidan diagnostika, rejalashtirish, tashkiliy tuzilma, raqamlashtirish va monitoring bosqichlarini o'z ichiga oluvchi takomillashtirilgan reglament modeli taklif etiladi. Shuningdek, CRM va ERP kabi raqamli platformalarni joriy etish, kadrlar malakasini oshirish va sifat menejmenti tizimlarini tatbiq etish orqali xizmat samaradorligini oshirish yo'llari asoslab berilgan. Prognoz natijalarga ko'ra, 2026 yilga kelib raqamlashtirilgan xizmatlar ulushi 70% ga yetishi, xizmat sifati va mijozlar sonida sezilarli o'sish kuzatilishi kutilmoqda. Tadqiqot boshqaruv servis kompaniyalarini rivojlantirish, ularning raqobatbardoshligini ta'minlash hamda iqtisodiy modernizatsiya jarayoniga hissa qo'shishga xizmat qiladi.

Kalit so'zlar: boshqaruv servis kompaniyalari, raqamlashtirish, menejment, tashkiliy tuzilma, xizmat sifati, innovatsion yondashuv, CRM tizimi, SWOT tahlil, iqtisodiy samaradorlik, kadrlar malakasi.

Kirish: So'nggi yillarda O'zbekiston iqtisodiyotida xususiy sektor ulushi ortib borayotgan bir paytda, boshqaruv servis kompaniyalari biznes jarayonlarini

optimallashtirish va samaradorlikni oshirishda muhim rol o'ynamoqda. Ammo ularning tashkil etish bosqichlarida yagona mexanizm mavjud emasligi va raqamlashtirish darajasining pastligi ularning to'liq potensialini namoyon etishiga to'sqinlik qilmoqda. Shu sababli bu bosqichlarni takomillashtirish — dolzarb masalalardan biri hisoblanadi.

Tadqiqot quyidagi metodlar asosida olib borildi:

- Tizimli tahlil — mavjud servis kompaniyalarining tashkiliy tuzilmasi o'rganildi;
- SWOT tahlil — kuchli va zaif tomonlar, imkoniyat va tahdidlar tahlil qilindi;
- Statistik tahlil — so'nggi 3 yildagi ko'rsatkichlar tahlili olib borildi;
- Ekspert baholash — 15 nafar menejer va mutaxassislar ishtirokida so'rovnoma o'tkazildi.

Tahlil

1. Hozirgi holat

Tahlil natijasiga ko'ra, servis kompaniyalari tashkil etish bosqichlari ko'pincha quyidagi tartibda amalga oshirilmoqda:

1. Korxona ro'yxatdan o'tkazish
2. Kadrlarni jalb qilish
3. Xizmatlar ro'yxatini shakllantirish
4. Ichki boshqaruv tizimini yaratish
5. Mijozlar bilan ishlash tizimini yo'lga qo'yish

Biroq ushbu bosqichlar ko'pincha rejalashtirilmagan holda amalga oshiriladi, natijada:

- xizmatlar sifati past bo'ladi;
- boshqaruv xarajatlari yuqori;
- kadrlar malakasi yetarli emas;
- axborot texnologiyalaridan foydalanish darajasi past.

2. Statistika ko'rsatkichlar (2022–2024 yillar)

Ko'rsatkichlar	2022 yil	2023 yil	2024 yil	O'sish (%)
Servis kompaniyalari soni	180 ta	230 ta	295 ta	63,8 %
Raqamlashtirilgan xizmatlar ulushi	22 %	30 %	41 %	+19 %
Xizmat sifati (so'rovnoma)	56 %	63 %	72 %	+16 %
O'rtacha xodimlar malaka darajasi	58 %	64 %	70 %	+12 %
Mijozlar soni (o'rtacha)	320	420	600	+87 %

3. SWOT tahlil

Kuchli tomonlar:

- Talabning ortib borishi
- Moslashuvchan tizimlar
- Yangi texnologiyalar

Zaif tomonlar:

- Standartlashtirishning yo'qligi
- Malakali kadrlar tanqisligi
- Moliyaviy barqarorlik pastligi

Imkoniyatlar:

- Raqamli transformatsiya
- Davlat qo'llab-quvvatlashi
- Xizmat turlarini kengaytirish

Tahdidlar:

- Bozor raqobatining kuchayishi
- Qonunchilikdagi noaniqliklar

- Xizmat sifati bo'yicha shikoyatlar

Natijalar

Tadqiqot natijasida boshqaruv servis kompaniyalarini tashkil etish bosqichlarini quyidagi tarzda takomillashtirish taklif etildi:

1. Bosqichma-bosqich reglament ishlab chiqish (diagnostika → rejalashtirish → tashkiliy tuzilma → raqamlashtirish → monitoring);
2. Raqamli platformalar asosida xizmatlarni ko'rsatish (CRM, ERP tizimlari);
3. Kadrlar malakasini oshirish uchun doimiy o'quv kurslarini yo'lga qo'yish;
4. Moliyaviy boshqaruvni shaffof qilish (onlayn nazorat, hisobot tizimlari);
5. Sifat menejmenti tizimini joriy etish (ISO standartlariga mos).

Prognoz natijalar (2026 yilga):

Ko'rsatkichlar	Hozirgi daraja	Prognoz (2026)
Raqamlashtirilgan xizmatlar ulushi	41 %	70 %
Xizmat sifati ko'rsatkichi	72 %	85 %
O'rtacha mijozlar soni	600	950
Xodimlar malaka darajasi	70 %	88 %
Boshqaruv xarajatlarini kamaytirish	-	-25 %

Munozara

Tahlil ko'rsatishicha, servis kompaniyalarini tashkil etishda aniq mexanizm yo'qligi ularning samaradorligiga to'sqinlik qilmoqda. Takomillashtirilgan bosqichlar orqali kompaniyalar:

- xizmatlarni tezroq yo'lga qo'yadi;
- sifat ko'rsatkichlarini oshiradi;
- bozor raqobatiga bardoshli bo'ladi.

Xalqaro tajriba ham shuni ko'rsatadiki, bunday yondashuv samaradorlikni o'rtacha 20–30 % ga oshiradi.

Xulosa: Boshqaruv servis kompaniyalarini tashkil etish bosqichlarini takomillashtirish orqali:

- ✓ xizmat ko'rsatish sifati oshadi;
- ✓ raqamli texnologiyalar keng qo'llaniladi;
- ✓ moliyaviy va tashkiliy jarayonlar samarali bo'ladi;
- ✓ korxonalarning bozor raqobatbardoshligi kuchayadi.

Bu yondashuv O'zbekistonning iqtisodiy modernizatsiyasi jarayonida muhim o'rin tutadi.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. Karimov, I. "Yuksak ma'naviyat – yengilmas kuch." – Toshkent: Ma'naviyat, 2017.
2. Porter, M. E. Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors. – New York: Free Press, 2008.
3. Kotler, P. Marketing Management. – Pearson Education, 2019.
4. Xabibullaev, Sh. "Servis korxonalarini boshqarishda innovatsion yondashuvlar." – Toshkent: Iqtisodiyot va Ta'lim, 2022.
5. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining PF-6079-son Farmoni – "Raqamli iqtisodiyotni rivojlantirish chora-tadbirlari to'g'risida". – 2020.
6. Alimov, R. "Menejment asoslari." – Toshkent: Iqtisod-Moliya, 2021.
7. OECD Report. Digital Transformation in Service Sector. – Paris: OECD Publishing, 2021.