

## **XIZMAT KO'RSATISH KORXONALARIDA PERSONALNI BOSHQARISH**

**Boyjigitov Sanjarbek Komiljon o'g'li**

SamISI, "Marketing" kafedrası katta o'qituvchisi

**Annotatsiya.** Ushbu maqolada xizmat ko'rsatish korxonalarida personalni boshqarishga doir muallif tomonidan fikr mulohazalar keltirilgan. Qolaversa, xizmat ko'rsatish korxonalarida personalni boshqarishda marketingning o'рни va ahamiyati yoritib berilgan.

**Kalit so'zar:** xizmat, personal, marketing, personalni boshqarish, xizmat ko'rsatish.

## **PERSONAL MANAGEMENT IN SERVICE ENTERPRISES**

**Boyjigitov Sanjarbek Komiljon ugli**

Senior lecture of department of Marketing, SamIES

**Abstract.** This article presents the author's opinions on personnel management in service enterprises. In addition, the role and importance of marketing in personnel management in service enterprises is highlighted.

**Key words:** service, personnel, marketing, personnel management, service.

O'zbekistonda iqtisodiy islohotlarni yanada chuqurlashtirish va iqtisodiyotni modernizatsiyalash jarayoni personalni boshqarish sohasida ham tub o'zgarishlar qilishni taqoza etadi. Ma'lumki, korxonalar, tashkilotlar va firmalarning samarali faoliyati unda ishlovchi xodimlar tarkibining qay darajada shakllanganligi bilan belgilanadi. Shu jihatdan, bugungi kunda malakali va ishbilarmon, yuqori salohiyatga ega bo'lgan, ma'naviy yetuk, tadbirkor xodimlarni shakllantirishga erishish har bir korxonada va tashkilot oldida turgan dolzarb masala hisoblanadi.

O'zbekistonda personalni boshqarish 90-yillarning boshlaridan e'tiboran shakllana boshladi. Bunga birinchi navbatda ma'muriy-buyruqbozlik tizimining inqirozga uchrashi, korxonalarining mustaqilligi, bozor munosabatlarining

rivojlanishi va tadbirkorlikning avj olishi hamda eng asosiysi, iqtisodiyotning rivojlanish markazida inson turishini anglab yetish kurtaklari sabab bo'ldi.

Personalni boshqarish (personal menejmenti) – korxonada, firma darajasida ishchi kuchi potensialining normal rivojlanishi, amal qilishi va undan samarali foydalanish yuzasidan o'zaro bog'langan tashkiliy-iqtisodiy va ijtimoiy chora-tadbirlar tizimidir.

Hozirgi sharoitda personal bilan ishlashning asosiy maqsadi yuksak javobgarlikni his qiladigan, jamoatchilik psixologiyasiga, yuqori malakaga, korxonaning xo'jayini degan taraqqiy qilgan his-tuyg'uga ega bo'lgan shaxsni tarkib toptirishdan iboratdir.

Korxonada va tashkilotda mavjud bo'lgan ham jismoniy, ham inson resurslaridan samarali foydalanishga quyidagi yo'llar bilan erishiladi:

- 1) tashkiliy tuzilishni takomillashtirish, boshqarish darajalarini kamaytirish, boshqaruvning o'rta bo'g'inini qisqartirish;
- 2) qarorlar qabul qilish jarayonini iloji boricha quyi darajagacha ixchamlashtirish;
- 3) vazifalarning bir qismini vositachilar, xom ashyo yetkazib beruvchilar, maslahatchilarga topshirish;
- 4) har bir ish o'rnida mehnatning sermazmun bo'lishiga erishish;
- 5) mehnat unumdorligini oshirish maqsadida mehnat jarayonlarini avtomatlashtirish;
- 6) ishlab chiqarishda va noishlab chiqarish sohasida ish kuchini tejash;
- 7) yuqori ma'muriyat va korporatsiya tuzilmalarida ish bilan band bo'lgan personalni birmuncha qisqartirish;
- 8) xodimlarni tayyorlash va qayta tayyorlash, mahoratini oshirish dasturlarini investitsiyalash va boshqalar.

Personalni boshqarish tizimining asosiy vazifalariga quyidagilar kiradi:

- personalga o'z maqsadlariga erishishda yordam berish;
- firmani malakali va manfaatdor xodimlar bilan ta'minlash;

- personalning mahorat va qobiliyatlaridan samarali foydalanish;
- personalning asoslash tizimlarini takomillashtirish;
- barcha kategoriyadagi personalning mehnatdan qoniqish darajasini oshirish;
- personalning malakasini va kasbga doir ma'lumotini oshirish tizimini rivojlantirish va yuqori darajada saqlash;
- qulay axloqiy vaziyatni saqlash;
- martabani – xizmat sohasida ko'tarishni rejalashtirish;
- personalning ijodiy faolligi, firmaning innovatsiya rejalarini amalga oshirishda yordam berish;
- personalning faoliyatiga baho berish va boshqarish hamda ishlab chiqarish sohasidagi personalni attestatsiyadan o'tkazish usullarini takomillashtirish, boshqarish personalining barcha xodimlar bilan aloqasini o'rnatish;
- turmushning yuqori sifat va mazkur firmada ishlashni maroqli qilish darajasini ta'minlash va boshqalar.

Ishlab chiqarish va boshqaruv texnologiyalarining intensiv rivojlanishi, biznes dinamikasining tezlashuvi sharoitida va raqobatbardoshlikni asosiy omillari bo'yicha qarorlar qabul qilishda inson omili muhim ahamiyat kasb etmoqda. Personalni boshqarishning kompleks sistemasini yaratish va xodimlarning maqsadi va imkoniyatlarini korxonaning strategiyasiga muvofiqlashtirish maksimal natijaga erishish hamda tashqi muhit o'zgarishiga o'z vaqtida munosabat bildirishni ta'minlaydi.

Personalni boshqarish doirasidagi xizmatlar quyidagi yo'nalishlarni o'z ichiga oladi:

- personalni boshqarish strategiyasini ishlab chiqish;
- tashkiliy struktura dizayni;
- xodimlar sonini boshqarishni;
- mehnat unumdorligini oshirishni;

- kompensatsiya va chegirmalar orqali boshqaruv sistemasini optimallashtirishni;

- xodimlarni tanlash, sharoitga moslashtirish va saqlab qolish sistemasini optimallashtirishni;

- shaxsning rivojlanishi va kadrlar zaxirasi;
- nomoddiy motivatsiya kompleksini optimallashtirish;
- ichki kommunikatsiya sistemasini takomillashtirish va boshqalar.

Personalni boshqarish sistemasi – bu bir nechta instrumental sistemalarning majmui bo'lib personalni boshqarishning quyidagi asosiy funksiyalari bilan mahkam bog'langandir:

- kadrlarni tanlash va joy-joyiga qo'yish;
- motivlash, kompensatsiya va chegirmalar;
- o'qitish va o'stirish;
- kadrlar zaxiralari bilan ishlash;
- kadrlar masalasida qarorlar qabul qilish va nazorat.

Baholash deganda baholash mezonlari (kompetensiya) va baholash shkalalarining mavjudligi tushuniladi. Biznesda personalni baholash quyidagi ikki guruhga bo'linadi:

1) kompetentligini baholash (bilimi, ko'nikmalari, tajribasi, shaxsiy ko'rsatkichlari);

2) ish natijalarini baholash (maqsadga erishilganlik, biznes-natijalari va boshqalar).

Kompetentligini baholashning quyidagi usullarini ko'rsatish mumkin:

- a) kompetentligining kompleks tahlili;
- b) assesment markaz;
- c) test sinovlari;
- d) intervyular olish;
- e) ishbilarmonlar o'yini.

Personalni tanlashda shaxsning psixologik tavsifini baholash ham muhim hisoblanadi. Baholash uslublari esa qo'pincha test sinovlari va intervyular olish bilan chegaralanadi. Baholash sifati esa baholashni o'tkazayotgan mutaxassisning bilim va malakalariga ko'p darajada bog'liq bo'ladi.

Personalning bilimini, ko'nikmalarini baholash ularni tanlash va o'qitish jarayonlarida ko'p uchraydi. Bu yerda asosiy usullardan test sinovlari, ishbilarmonlari o'yinidan foydalanish mumkin bo'ladi.

### **Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati**

1. Po'latov M.E., Xolmamatov D.H., Yahyoxonov N.B. Xizmatlar marketing. O'quv qo'llanma. Samarqand. Fan bulog'i nashryoti, 2021 y., - 445 bet. **ISBN: 978-9943-7833-2-4**

2. Ergashxodjaeva Sh.Dj., Yusupov M.A., G'oyipnazarov S.B., Sharipov I.B. Marketing asoslari. - O'zbekiston Respublikasi Oliy va o'rta maxsus ta'lim vazirligi - T.: «IQTISODIYOT», 2021. - 251 bet.

3. Yusupov M.A. Xizmatlar marketingi. Darslik -T.: «IQTISODIYOT», 2021. - 355 b. **ISBN: 978-9943-7329-1-9**

4. Ergashxodjaeva Sh.Dj., Qosimova M.S., Yusupov M.A. Marketing asoslari. - O'zbekiston Respublikasi Oliy va o'rta maxsus ta'lim vazirligi - T.: "IQTISODIYOT", 2019. - 305 bet.

5. Белобородова А.Л., Шарафутдинова Н.С. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности – Казан: 2018. - 233с.

6. Services Marketing Management. Third Edition. Peter Mudie and Angela Pirrie, 2006. – Published by Elsevier. 267 pages.