XIZMAT KO‘RSATISH KORXONALARINI BOSHQARISHDA AXBOROT TEXNOLOGIYALARINING TURLARI VA TAMOYILLARI

Zohidov Jamshid Botirxonovich

Qarshi davlat texnika universiteti, Raqamli texnologiyalar va sun’iy intellekt fakulteti, Yoshlar bilan ishlash bo‘yicha dekan o‘rinbosari

Annotatsiya. Mazkur maqolada xizmat ko‘rsatish korxonalarini samarali boshqarishda axborot texnologiyalarining o‘rni, ularning asosiy turlari hamda qo‘llash tamoyillari ilmiy jihatdan tahlil qilinadi. Zamonaviy iqtisodiyot sharoitida xizmat ko‘rsatish sohasida raqamli texnologiyalarni joriy etish korxonalarning raqobatbardoshligini oshirish, boshqaruv jarayonlarini optimallashtirish hamda mijozlarga xizmat ko‘rsatish sifatini yaxshilashga xizmat qiladi. Maqolada axborot tizimlari, boshqaruv axborot tizimlari, mijozlar bilan ishlash tizimlari, bulutli texnologiyalar va raqamli platformalarning xizmat ko‘rsatish korxonalaridagi amaliy ahamiyati yoritilgan. Shuningdek, axborot texnologiyalaridan foydalanishning tizimlilik, integratsiya, samaradorlik va xavfsizlik tamoyillari asoslab berilgan.

Kalit so‘zlar: axborot texnologiyalari, xizmat ko‘rsatish korxonalari, boshqaruv tizimi, raqamlashtirish, CRM tizimi, ERP tizimi, raqamli platformalar, avtomatlashtirish, innovatsion boshqaruv, axborot tizimlari.

Kirish. Hozirgi globallashuv va raqamli iqtisodiyot sharoitida xizmat ko‘rsatish sohasi iqtisodiyotning eng tez rivojlanayotgan tarmoqlaridan biri hisoblanadi. Ushbu sohada samarali boshqaruvni ta’minlash uchun zamonaviy axborot texnologiyalaridan foydalanish muhim ahamiyat kasb etadi. Axborot texnologiyalari yordamida korxonalarda ma’lumotlarni tezkor qayta ishlash, boshqaruv qarorlarini qabul qilish jarayonini takomillashtirish hamda xizmat

ko‘rsatish sifatini oshirish mumkin.

Xizmat ko‘rsatish korxonalarining faoliyatida mijozlar bilan ishlash, xizmatlarni rejalashtirish, resurslarni boshqarish va marketing jarayonlarini samarali tashkil etish zarur. Bu jarayonlarda axborot texnologiyalari muhim vosita bo‘lib xizmat qiladi. Shuning uchun xizmat ko‘rsatish korxonalarini boshqarishda axborot texnologiyalarining turlari va ularni qo‘llash tamoyillarini ilmiy asosda o‘rganish dolzarb masala hisoblanadi.

Asosiy qism. Zamonaviy iqtisodiyot sharoitida boshqaruv jarayonlarini samarali tashkil etishda axborot texnologiyalari muhim o‘rin egallaydi. Axborot texnologiyalari korxona yoki tashkilot faoliyatida ma’lumotlarni yig‘ish, saqlash, qayta ishlash va tahlil qilish jarayonlarini tezlashtirib, boshqaruv qarorlarini qabul qilishni yanada samarali qiladi. Ayniqsa, raqamli iqtisodiyot sharoitida boshqaruv tizimlarini modernizatsiya qilishda axborot texnologiyalaridan foydalanish muhim omil hisoblanadi.

Boshqaruvda axborot texnologiyalaridan foydalanish tashkilot faoliyatini samarali tashkil etish, tezkor va asosli qarorlar qabul qilish hamda raqobatbardoshlikni oshirishda muhim ahamiyatga ega. Zamonaviy boshqaruv tizimlarini rivojlantirishda axborot texnologiyalari asosiy strategik vositalardan biri hisoblanadi.

Xizmat ko‘rsatish korxonalarini boshqarishda axborot texnologiyalarining turlari. Xizmat ko‘rsatish korxonalarida boshqaruv jarayonlarini takomillashtirish uchun turli xil axborot texnologiyalaridan foydalaniladi. Ular korxona faoliyatini avtomatlashtirish, ma’lumotlarni qayta ishlash va boshqaruv qarorlarini qabul qilishni qo‘llab-quvvatlashga xizmat qiladi.

Birinchidan, boshqaruv axborot tizimlari (Management Information Systems – MIS) korxona faoliyati to‘g‘risidagi ma’lumotlarni yig‘ish, saqlash va tahlil

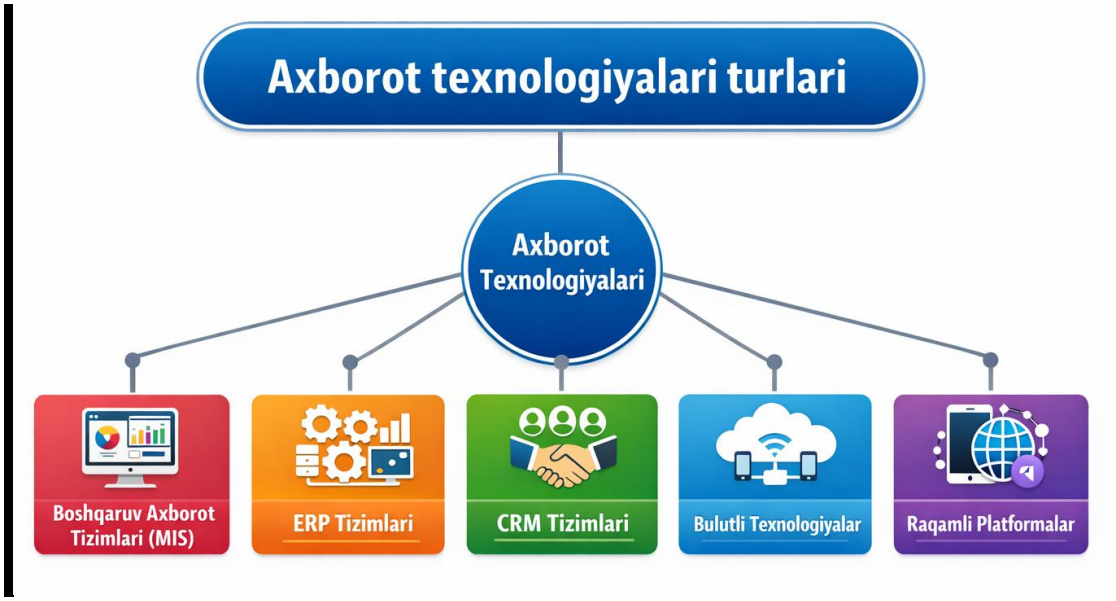
qilish imkonini beradi. Ushbu tizimlar rahbariyatga tezkor va asoslangan boshqaruv qarorlarini qabul qilishda yordam beradi.

Ikkinchidan, korxona resurslarini boshqarish tizimlari (ERP – Enterprise Resource Planning) ishlab chiqarish, moliya, logistika va xizmat ko‘rsatish jarayonlarini yagona axborot tizimida birlashtiradi. Bu tizimlar korxona resurslaridan samarali foydalanishga yordam beradi.

Uchinchidan, mijozlar bilan munosabatlarni boshqarish tizimlari (CRM – Customer Relationship Management) xizmat ko‘rsatish sohasida muhim o‘rin tutadi. Ushbu tizimlar mijozlar haqida ma’lumotlarni saqlash, ularning ehtiyojlarini tahlil qilish va xizmat ko‘rsatish sifatini oshirish imkonini beradi.

To‘rtinchidan, bulutli texnologiyalar xizmat ko‘rsatish korxonalarida ma’lumotlarni saqlash va ulardan masofadan foydalanish imkonini yaratadi. Bu esa korxonalar uchun infratuzilma xarajatlarini kamaytirish hamda ma’lumotlar xavfsizligini oshirishga yordam beradi.

Beshinchidan, raqamli platformalar va mobil ilovalar xizmatlarni onlayn shaklda taqdim etish imkonini beradi. Bu esa mijozlar bilan tezkor aloqa o‘rnatish hamda xizmat ko‘rsatish jarayonini yanada qulay tashkil etishga xizmat qiladi.



1-rasm. Axborot texnologiyalari turlari.

Axborot texnologiyalaridan foydalanish tamoyillari. Xizmat ko‘rsatish korxonalarini boshqarishda axborot texnologiyalarini samarali qo‘llash muayyan tamoyillarga asoslanadi.

Birinchi tamoyil — tizimlilik tamoyili. Ushbu tamoyilga ko‘ra, axborot texnologiyalari korxonaning barcha boshqaruv jarayonlari bilan uzviy bog‘liq holda joriy etilishi lozim.

Ikkinchi tamoyil — integratsiya tamoyili. Turli axborot tizimlari o‘zaro integratsiyalashgan holda ishlashi korxona faoliyatining samaradorligini oshiradi.

Uchinchi tamoyil — samaradorlik tamoyili. Axborot texnologiyalarini joriy etish natijasida korxonaning iqtisodiy ko‘rsatkichlari, xizmat ko‘rsatish sifati va boshqaruv jarayonlari yaxshilanishi kerak.

To‘rtinchi tamoyil — axborot xavfsizligi tamoyili. Korxona ma’lumotlari himoyalangan bo‘lishi va ruxsatsiz kirishlardan saqlanishi zarur.

Beshinchi tamoyil — moslashuvchanlik tamoyili. Axborot tizimlari bozor sharoitlarining o‘zgarishiga moslashuvchan bo‘lishi va yangi texnologiyalarni qo‘llash imkoniyatini ta’minlashi lozim.

1-jadval.

Xizmat ko‘rsatish korxonalarini boshqarishda axborot texnologiyalarining asosiy turlari va ularning vazifalari

№	Axborot texnologiyasi turi	Qisqacha tavsifi	Boshqaruvdagi vazifasi
1	Boshqaruv axborot tizimlari (MIS)	Korxona faoliyati bo‘yicha ma’lumotlarni yig‘ish, saqlash va tahlil qilish	Rahbariyatga strategik va operativ qarorlar qabul qilishda

		tizimi	yordam beradi
2	Korxona resurslarini boshqarish tizimi (ERP)	Korxonaning moliya, logistika, ishlab chiqarish va xizmat jarayonlarini yagona tizimda boshqaradi	Resurslardan samarali foydalanishni ta’minlaydi
3	Mijozlar bilan munosabatlarni boshqarish tizimi (CRM)	Mijozlar haqidagi ma’lumotlarni saqlash va ular bilan ishlashni tashkil etadi	Mijozlar ehtiyojini tahlil qilish va xizmat sifatini oshiradi
4	Bulutli texnologiyalar	Ma’lumotlarni internet orqali saqlash va ulardan masofadan foydalanish texnologiyasi	Ma’lumotlarga tezkor kirish va tizimlarning moslashuvchan ishlashini ta’minlaydi
5	Raqamli platformalar va mobil ilovalar	Onlayn xizmatlar ko‘rsatish va foydalanuvchilar bilan interaktiv aloqa o‘rnatish tizimi	Xizmatlarni tezkor va qulay shaklda taqdim etishga yordam beradi
6	Analitik va sun’iy intellekt tizimlari	Katta hajmdagi ma’lumotlarni tahlil qilish va prognoz qilish imkonini beradi	Strategik rejalashtirish va qaror qabul qilishni

			takomillashtiradi

Ushbu axborot texnologiyalari xizmat ko‘rsatish korxonalarining boshqaruv jarayonlarini avtomatlashtirish, samaradorligini oshirish hamda xizmat sifatini yaxshilashga xizmat qiladi.

Xulosa. Xulosa qilib aytganda, xizmat ko‘rsatish korxonalarini boshqarishda axborot texnologiyalaridan foydalanish zamonaviy iqtisodiyotning muhim talablaridan biridir. Axborot texnologiyalari boshqaruv jarayonlarini avtomatlashtirish, ma’lumotlarni tezkor qayta ishlash hamda strategik qarorlar qabul qilishni samarali tashkil etishga yordam beradi.

Xizmat ko‘rsatish korxonalarida boshqaruv axborot tizimlari, ERP va CRM tizimlari, bulutli texnologiyalar hamda raqamli platformalarni joriy etish korxonalarning raqobatbardoshligini oshirishda muhim omil hisoblanadi.

Shuningdek, axborot texnologiyalarini joriy etishda tizimlilik, integratsiya, samaradorlik, xavfsizlik va moslashuvchanlik tamoyillariga amal qilish korxona faoliyatining barqaror rivojlanishini ta’minlaydi.

Natijada, xizmat ko‘rsatish sohasida raqamli texnologiyalardan samarali foydalanish iqtisodiy samaradorlikni oshirish, xizmat ko‘rsatish sifatini yaxshilash hamda mintaqa iqtisodiyotining barqaror rivojlanishiga ijobiy ta’sir ko‘rsatadi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro‘yhati:

[1] Ruzmetov B., Baxtiyarov Sh. Mintaqani barqaror rivojlanish maqsadlari asosida kompleks rivojlantirish ustuvor yo‘nalishlari. “O‘zbekistonda barqaror rivojlanish maqsadlariga erishish va yashil iqtisodiyotni rivojlantirishning istiqbolli yo‘nalishlari” Xalqaro miqyosidagi ilmiy-amaliy anjumani, - Buxoro: BuxDU, 14-15 aprel. 2025 yil

[2] Abdullayev I.S. Marketing. Darslik. - T.: Инновацион ривожланиш нашриёт-матбаа уйи, 2020. - 31 b.

[3] Xudayberganov D.T. Tovarlar va xizmatlar bozori samaradorligini oshirishning metodologiyasini takomillashtirish. DSc. dissertatsiya avtoreferati. - Urganch: UrDU, 2023. - 15-72 b.

[4]. Muxitdinov X.S., Rakhimov A.N., Muxitdinov Sh. X. “The forecast for the development of the public services sector.” Solid State Technology 63.6 (2020): 18671-18681.

[5] Achilova F.K. Uy-joy kommunal xizmat ko‘rsatish samaradorligini oshirish. Monografiya. “Intellekt” nashriyoti, dekabr, 2023 yil, ISBN 978-9910-768-12-5, UO‘K 681.36.974, KBK: 29-502.