XIZMAT KO‘RSATISH KORXONA MENEJMENTIDA AXBOROT TEXNOLOGIYALARI TUSHUNCHASINING IQTISODIY MOHIYATI

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 korxonalari menejmentida axborot texnologiyalaridan foydalanishning iqtisodiy mohiyati, ularning boshqaruv jarayonlarini takomillashtirishdagi o‘rni hamda xizmatlar sifatini oshirishdagi ahamiyati tahlil qilingan. Shuningdek, xizmat ko‘rsatish sohasida raqamli texnologiyalarni joriy etish orqali korxonalarning raqobatbardoshligini oshirish, resurslardan samarali foydalanish va boshqaruv qarorlarini tezkor qabul qilish imkoniyatlari yoritilgan. Axborot texnologiyalarining iqtisodiy samaradorlikka ta’siri hamda xizmat ko‘rsatish korxonalarida ularni qo‘llashning asosiy yo‘nalishlari ko‘rib chiqilgan.

Kalit so‘zlar: axborot texnologiyalari, xizmat ko‘rsatish sohasi, menejment, raqamli iqtisodiyot, boshqaruv tizimi, avtomatlashtirish, innovatsiya, raqobatbardoshlik, raqamli transformatsiya.

Kirish. Hozirgi kunda jahon iqtisodiyotida xizmat ko‘rsatish sohasi yetakchi o‘rinlardan birini egallamoqda. Ushbu sohaning jadal rivojlanishi korxonalar faoliyatida zamonaviy boshqaruv usullarini qo‘llashni talab etadi. Ayniqsa, axborot texnologiyalarining joriy etilishi xizmat ko‘rsatish korxonalari faoliyatining samaradorligini oshirish, boshqaruv jarayonlarini optimallashtirish va xizmatlar sifatini yaxshilash imkonini beradi.

Axborot texnologiyalari korxona menejmentida muhim vosita sifatida qaror qabul qilish jarayonini tezlashtiradi, ma’lumotlar almashinuvi samaradorligini oshiradi va bozor talablariga tezkor moslashish imkonini yaratadi. Shu sababli xizmat ko‘rsatish

korxonalari boshqaruvida axborot texnologiyalarining iqtisodiy mohiyatini o‘rganish dolzarb ilmiy masalalardan biri hisoblanadi.

Asosiy qism. Korxona menejmenti — bu korxonaning maqsadlariga erishish uchun uning resurslari (mehnat, moliya, moddiy resurslar va axborot)ni rejalashtirish, tashkil etish, boshqarish va nazorat qilish jarayonlari majmuasidir.

Korxona menejmenti korxona faoliyatini samarali tashkil etish, ishlab chiqarish yoki xizmat ko‘rsatish jarayonlarini muvofiqlashtirish hamda bozor sharoitida raqobatbardoshlikni ta’minlashga qaratilgan boshqaruv faoliyatidir. Menejment orqali korxona rahbariyati strategik va operativ qarorlar qabul qiladi.

Korxona menejmenti korxona faoliyatining samaradorligini oshiradi, resurslardan oqilona foydalanishni ta’minlaydi, xizmat yoki mahsulot sifatini yaxshilaydi, bozor talablariga moslashishni osonlashtiradi, korxonaning raqobatbardoshligini oshiradi.

Korxona menejmenti rejalashtirish – korxonaning maqsadlari va rivojlanish strategiyasini belgilash, tashkil etish – ish jarayonlarini to‘g‘ri tashkil qilish va resurslarni taqsimlash, motivatsiya – xodimlarni samarali ishlashga rag‘batlantirish, nazorat – bajarilgan ishlarni monitoring qilish va natijalarni baholash, qaror qabul qilish – boshqaruv jarayonida muhim strategik va operativ qarorlar ishlab chiqish kabi asosiy vazifalarni bajaradi.

Korxona menejmenti zamonaviy iqtisodiyotda korxonaning barqaror rivojlanishini ta’minlaydigan muhim boshqaruv tizimi hisoblanadi. U orqali korxona faoliyati tizimli ravishda boshqariladi va strategik maqsadlarga erishish imkoniyati yaratiladi.

Axborot texnologiyalari tushunchasi va uning iqtisodiy mazmuni. Axborot texnologiyalari — bu ma’lumotlarni yig‘ish, saqlash, qayta ishlash, uzatish va ulardan foydalanish jarayonlarini amalga oshirishga xizmat qiluvchi texnik vositalar, dasturiy ta’minot hamda tashkiliy usullar majmuasidir.

Iqtisodiy nuqtai nazardan, axborot texnologiyalari korxonalar faoliyatida resurslardan samarali foydalanishni ta’minlaydi, boshqaruv xarajatlarini kamaytiradi hamda ishlab chiqarish va xizmat ko‘rsatish jarayonlarini optimallashtiradi.

Xizmat ko‘rsatish korxonalarida axborot texnologiyalarining iqtisodiy mohiyati boshqaruv jarayonlarini avtomatlashtirish, xizmat ko‘rsatish tezligini oshirish, mijozlar bilan aloqalarni samarali tashkil etish, operatsion xarajatlarni kamaytirish, korxonaning raqobatbardoshligini oshirish kabilarda namoyon bo‘ladi.

1-jadval.

Xizmat ko‘rsatish korxonalari menejmentida axborot texnologiyalarini joriy etishning iqtisodiy samaradorligi

№	Axborot texnologiyasi turi	Qo‘llanilish sohasi	Menejment jarayoniga ta’siri	Iqtisodiy natijasi
1	CRM tizimlari	Mijozlar bilan ishlash	Mijozlar bazasini boshqarish, xizmatlar monitoringi	Mijozlar sodiqligi oshadi, daromad ko‘payadi
2	ERP tizimlari	Korxona resurslarini boshqarish	Moliyaviy, moddiy va mehnat resurslarini integratsiyalash	Xarajatlar kamayadi, boshqaruv samaradorligi oshadi
3	Onlayn xizmat platformalari	Masofaviy xizmat ko‘rsatish	Buyurtmalarni tezkor qabul qilish va qayta ishlash	Xizmat ko‘rsatish tezligi oshadi, yangi mijozlar jalb qilinadi
4	Analitik axborot tizimlari	Strategik boshqaruv	Ma’lumotlarni tahlil qilish va prognozlash	Qaror qabul qilish sifati yaxshilanadi

5	Avtomatlashtirilgan boshqaruv tizimlari	Operatsion jarayonlar	Biznes jarayonlarini avtomatlashtirish	Mehnat unumdorligi oshadi

Xizmat ko‘rsatish korxonalari menejmentida axborot texnologiyalarining roli. Zamonaviy xizmat ko‘rsatish korxonalarida menejment jarayonlari ko‘plab ma’lumotlarga asoslanadi. Axborot texnologiyalari ushbu ma’lumotlarni tezkor qayta ishlash va tahlil qilish imkonini beradi.

Masalan, korxona faoliyatida CRM tizimlari – mijozlar bilan munosabatlarni boshqarish, ERP tizimlari – korxona resurslarini boshqarish, onlayn xizmat ko‘rsatish platformalari – xizmatlarni masofadan taqdim etish, analitik tizimlar – biznes jarayonlarini tahlil qilish va prognozlash kabi tizimlar keng qo‘llaniladi.

Ushbu texnologiyalar xizmat ko‘rsatish jarayonlarini raqamlashtirish orqali menejment samaradorligini oshiradi va strategik qarorlar qabul qilishni osonlashtiradi.

Axborot texnologiyalarining iqtisodiy samaradorligi. Xizmat ko‘rsatish korxonalarida axborot texnologiyalarini joriy etish bir qator iqtisodiy natijalarga olib keladi:

1. **Mehnat unumdorligining oshishi** – ko‘plab operatsiyalar avtomatlashtiriladi.
2. **Xizmatlar sifatining yaxshilanishi** – mijozlarga tezkor va sifatli xizmat ko‘rsatiladi.
3. **Xarajatlarning kamayishi** – boshqaruv va operatsion xarajatlar qisqaradi.
4. **Daromadning oshishi** – yangi xizmat turlari joriy etiladi va mijozlar soni ortadi.
5. **Raqobatbardoshlikning kuchayishi** – korxona bozor talablariga tez moslasha oladi.

Bundan tashqari, raqamli texnologiyalar xizmat ko‘rsatish korxonalarida

innovatsion boshqaruv mexanizmlarini shakllantirishga xizmat qiladi.

Innovatsion boshqaruv mexanizmlari — bu korxona yoki tashkilot faoliyatida yangi g‘oyalar, texnologiyalar va boshqaruv usullarini joriy etish orqali rivojlanishni ta’minlaydigan tashkiliy, iqtisodiy va boshqaruv vositalari tizimidir. Ushbu mexanizmlar korxonaning samaradorligini oshirish, raqobatbardoshligini kuchaytirish va bozor talablariga moslashishiga xizmat qiladi.

Innovatsion boshqaruv mexanizmlari korxona faoliyatida yangiliklarni ishlab chiqish, joriy etish va boshqarish jarayonlarini o‘z ichiga oladi. Bu jarayonda zamonaviy texnologiyalar, ilmiy tadqiqot natijalari, raqamli tizimlar hamda yangi boshqaruv uslublari qo‘llaniladi.

Boshqacha qilib aytganda, innovatsion boshqaruv mexanizmlari korxona faoliyatini an’anaviy boshqaruvdan innovatsion rivojlanish modeliga o‘tkazishga xizmat qiladi.

Innovatsion boshqaruv mexanizmlari korxona rivojlanishini ta’minlaydigan zamonaviy boshqaruv vositalari tizimi bo‘lib, ular orqali yangi texnologiyalar va innovatsiyalarni samarali joriy etish hamda korxona faoliyatining raqobatbardoshligini oshirish mumkin.

Xulosa. Xizmat ko‘rsatish korxonalari menejmentida axborot texnologiyalaridan foydalanish zamonaviy iqtisodiyotning muhim talablaridan biridir. Axborot texnologiyalari korxona boshqaruv tizimini takomillashtirish, xizmat ko‘rsatish jarayonlarini avtomatlashtirish hamda resurslardan samarali foydalanishni ta’minlaydi.

Tadqiqot natijalariga ko‘ra, xizmat ko‘rsatish korxonalarida axborot texnologiyalarini keng joriy etish boshqaruv samaradorligini oshirish, xizmatlar sifatini yaxshilash va korxonaning bozor sharoitida raqobatbardoshligini kuchaytirishga xizmat qiladi.

Kelgusida xizmat ko‘rsatish sohasida raqamli platformalar, sun’iy intellekt va

katta ma’lumotlar texnologiyalaridan foydalanishni kengaytirish korxonalar faoliyatini yanada samarali tashkil etishga imkon beradi.

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.