



# № 1

## «INSON KAPITALI VA IJTIMOIY RIVOJLANISH»

«HUMAN CAPITAL AND SOCIAL DEVELOPMENT»  
«ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ КАПИТАЛ И СОЦИАЛЬНОЕ РАЗВИТИЕ»

**ISSN: 3030-3672**



Google  
scholar



**Volume 1, Issue 1, 2021**



SCAN ME

**Samarqand\_2021**

**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ ОЛИЙ ВА ЎРТА  
МАХСУС ТАЪЛИМ ВАЗИРЛИГИ  
ШАРОФ РАШИДОВ НОМИДАГИ САМАРҚАНД  
ДАВЛАТ УНИВЕРСИТЕТИ**



**I SON**

**Инсон капитали ва ижтимоий ривожланиш  
журнали**

**Journal Human capital and social development**

**Журнал Человеческий капитал и социальное  
развитие**

**«ИНСОН КАПИТАЛИ ВА ИЖТИМОЙ РИВОЖЛАНИШ»  
«HUMAN CAPITAL AND SOCIAL DEVELOPMENT»  
«ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ КАПИТАЛ И СОЦИАЛЬНОЕ РАЗВИТИЕ»  
ЖУРНАЛИ**

Бош муҳаррир: т.ф.д., проф. Халмурадов Рустам Ибрагимович

Бош муҳаррир ўринбосари: ф-м.ф.н., доц. Хушвақтов Ҳаким

Абдилҳақович

Котиб: и.ф.н., доц. Усманова Дилафруз Каршиевна

Техник муҳаррир: PhD, доц. Насимов Икром Хусанович

**ТАҲРИРИЯТ КЕНГАШИ**

ЎзФА академиги, и.ф.д., проф. Абдурахмонов Қаландар Ходжаевич

ЎзФА академиги, и.ф.д., проф. Гуломов Саидахрор Саидахмедович

и.ф.д., проф. Нехода Евгения Владимировна (Россия)

и.ф.д., проф. Зенченко Светлана Вячеславовна (Россия)

и.ф.д., проф. Недоспасова Ольга Павловна (Россия)

PhD, professor Ian Patterson (Австралия)

PhD, associate professor Slawomir J. Wroblewski (Польша)

и.ф.д., проф. Холмўминов Шайзоқ Рахматович

и.ф.д., проф. Пардаев Мамаюнус Қаршибоевич

и.ф.д., проф. Мухаммедов Мурод Мухаммедович

и.ф.д., проф. Мирзаев Кулмамат Жонузокович

и.ф.д., проф. Сафаров Баходир Шахриёрович

и.ф.д., проф. Хомитов Комил Зоитович

и.ф.д., проф. Бобаназарова Жамила Холмурадовна

и.ф.д., проф. Насимов Дилмурод Абдуллоевич

и.ф.н., проф. Асланова Дилбар Хасановна

PhD, доц. Джуракулов Шохрух Давронович

и.ф.н., доц. Кривокора Евгения Ивановна (Россия)

и.ф.н., доц. Юлдашев Шамсиддин Қиёмиддинович

и.ф.н., доц. Низамов Ахтам Нуъмонович

и.ф.н., доц. Бозоров Бердимурод Улуғмуродович

и.ф.н., доц. Бобоқулов Баҳромкул Маматкулович

Насимов Дилмурод Абдуллоевич  
Nasimov Dilmurod Abdulloevich  
Самарқанд давлат университети, и.ф.д., проф.

Артиков Зокир Сайфиддинович  
Artikov Zokir Sayfiddinovich  
Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти, PhD

E-mail: [nasimovdilmurod@mail.ru](mailto:nasimovdilmurod@mail.ru)

## ИНСОН РЕСУРСЛАРИНИ РИВОЖЛАНТИРИШ ИЖТИМОЙ-ИҚТИСОДИЙ ТАРАҚҚИЁТНИНГ БОШ ОМИЛИ

**Аннотация:** COVID-19 коронавирус пандемияси туфайли юзага келган кескин ўзгаришлар корхона ва ташилотларга катта таъсир кўрсатди. Шу жумладан дунё бўйлаб инсон ресурсларини бошқаришда янги хавфларни олдини олиш мақсадида мукамал стратегияларни ишлаб чиқишни кун тартибига қўймоқда. Ҳозирги ноаниқ ва келажакдаги қутилмаган вазиятларда айнан Инсон ресурсларини бошқариш (ИРБ) ходимларда стрессни енгиб ўтиш, муаммоларни бартараф этиш, корхона ва ташилотларни фаолиятини давом эттириш учун масофадан туриб ишлашни бошқариб туриш имконини берди. Юқоридагиларни инобатга олиб ушбу мақолада ИРБда дуч келинаётган қийинчиликлар таҳлил қилинади, ушбу шароитларда компаниялар томонидан қўлланилган мақбул ечимлар ўрганилган ва инқирозни ИРБ нуқтаи назаридан ҳал қилиш бўйича таклифлар ишлаб чиқилган ҳамда ИРБда қутилаётган муҳим ўзгаришлар таҳлил қилинган. Таҳлилларга кўра корхоналар ва ташилотлар кадрлар бўйича масъуллар билан биргаликда инқирозни бошқариш режаларини ишлаб чиқиш, ҳозирги ва бўлажак инқирозларга жавобан ва аралаш иш услублари учун янги йўналишларни ишлаб чиқишлари лозим.

**Калим сўзлар:** HRM, мослашувчанлик, чидамлик, ходимлар, масофадан ишлаш, меҳнат-ҳаёт баланси, рақамлаштириш.

## HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT IS A KEY FACTOR OF SOCIO-ECONOMIC DEVELOPMENT

**Annotation:** The changes caused by the COVID-19 coronavirus pandemic have had a major impact on businesses and organizations. In particular, it is on the agenda to develop comprehensive strategies to prevent new threats in human resource management. In the current and future uncertain situations, Human Resource Management could enable employees to manage remote work, to overcome obstacles, stress, solve problems and keep work process going. Accord to the abovementioned, the article analyzes the challenges facing the IRB, examines the best solutions of companies, develops proposals for resolving the crisis in terms of the IRB, and analyzes the significant changes expected in the IRB. According to the analysis, enterprises and organizations should work with HR to develop crisis management plans, respond to current and future crises, and develop new directions.

**Keywords:** HRM, flexibility, resilience, staff, remote work, work-life balance, digitization.

## РАЗВИТИЕ ЧЕЛОВЕЧЕСКИХ РЕСУРСОВ - КЛЮЧЕВЫЙ ФАКТОР СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ

**Аннотация:** Изменения, вызванные пандемией коронавируса COVID-19, оказали серьезное влияние на бизнес и организации. В частности, на повестке дня

стоит разработка комплексных стратегий предотвращения новых угроз в управлении человеческими ресурсами. В нынешних и будущих неопределённых ситуациях Управление человеческими ресурсами может позволить сотрудникам справляться с удаленной работой, преодолевать препятствия, стресс, решать проблемы и поддерживать рабочий процесс. В соответствии с вышеизложенным, в статье анализируются задачи, стоящие перед HRM, исследуются лучшие решения компаний, разрабатываются предложения по выходу из кризиса с точки зрения HRM, а также анализируются существенные изменения, ожидаемые в HRM. Согласно анализу, предприятия и организации должны работать с HR для разработки планов антикризисного управления, реагирования на текущие и будущие кризисы и развития новых направлений.

**Ключевые слова:** HRM, гибкость, устойчивость, персонал, удаленная работа, баланс между работой и личной жизнью, цифровизация.

### **Кириш / Introduction**

Ҳозирги кунда дунёда рақамли иқтисодиётни ривожлантириш давр талабига айланди бу эса бутун дунё иқтисодиётининг ҳақиқий кўринишини ўзгартирмоқда. Рақамли иқтисодиёт - бу барча давлатларга иқтисодиётнинг янги йўналишларини ишлаб чиқиш стандартларини белгилайдиган ҳодиса сифатида намоён бўлмоқда. Рақамли иқтисодиётнинг ривожланиши билан инсоннинг янги иқтисодиётдаги ўрни ва роли ўзгариб бормоқда.

Барча турдаги ташкилотлар ва ҳўжалик юритувчи субъектлар ҳар хил муаммоларга дуч келмоқда, улар кўпинча миллий, иқтисодий ёки ижтимоий чегаралар билан чегараланмайди. Бугунги муаммоли вазиятлар турли бўлиб, улар қаторига иқлим ўзгариши, иқтисодий инқирозлар ва сиёсий беқарорлик каби мураккаб масалалар киради. Ўзаро бевосита боғлиқ дунёда бу жиддий қийинчиликлар ташкилотларнинг ҳаётийлиги ва барқарорлигига бевосита таҳдид солиши мумкин, бу эса уларни ходимларни бошқариш жараёнини доимий равишда такомиллаштириш ва мослашувчан бўлишга ундайди.

COVID-19 пандемияси ходимлар учун жиддий ижтимоий-психологик, жисмоний ва техник оқибатларга олиб келиши мумкин. COVID-19 нинг таъсири давомийлиги ҳозирча номаълум бўлса-да, унинг ташкилот ҳаётига таъсири қисқа муддатли бўлади деб ишонишга асос йўқ. Соғлиқни сақлаш соҳасидаги мутахассисларнинг фикрича, ҳозирги пандемиянинг оқибатлари нафақат яқин келажакда, балки узок муддатларда ҳам бундай кенг кўламли инқирозлари хавфи деярли кафолатланган [14].

Шу билан бирга глобал пандемиянинг (COVID-19) иқтисодиётга таъсири рақамлаштириш жараёнларини тезлаштиришни ўз ичига олади. Корхона ва ташкилотлар энди ўз ходимларининг меҳнат фаолияти самарадорлигини ошириш учун тезкор равишда рақамли платформалардан фойдаланиш керак. Ўз навбатида ИРБ ташкилотда

юзага келган кескин ўзгаришлар шароитида ҳаракат қилишда муҳим рол ўйнайди.

### **Мавзуга оид адабиётларнинг таҳлили / Literature Review.**

Кўплаб хорижий ва маҳаллий олимлар Инсон ресурсларини бошқариш ва ривожлантириш масалаларига эътибор қаратган.

М.Армстронгга кўра: “Бугунги ва келажакдаги бозор эҳтиёжларини қондириш учун ишчи кучини тайёрлаш учун зарур бўлган компетенцияларни аниқлашни талаб этади. Компетенциялар бу меҳнат фаолияти билан боғлиқ вазифалар ва қийинчиликларни самарали ҳал қилиш учун ходим учун зарур бўлган билим, малака, кўникма, муносабатлар ва мотивациялар тўпламидир” [8].

Берсин ва Зао-Саундерларнинг фикрича, “Пандемия даври корхона ва ташкилотларни ўрганиш, ўз мавқеини сақлаб қолиш ва ривожланиш бўйича умумий ҳолатни қайта кўриб чиқиш ҳамда такомиллаштиришга мажбур қилмоқда. Чунки, билим олиш - корхона фаолияти ва мавқеини сақлаб турувчи асосий манбадир” [10].

Фавкулодда ёки кутилмаган ҳолат рўй берганда ИРБ мутахассислари олдида меҳнат фаолиятини тўғри ташкил этиш билан бирга ходимлар хавфсизлиги ва фаровонлигини таъминлаш вазифаси пайдо бўлади. Дайнека ҳамда Беспальколарнинг таъкидлашича “Инсон ресурсларини самарали бошқариш учун персонални корхонанинг асосий, шу жумладан, стратегик мақсадларига эришиш учун асосий ресурсларидан бири сифатида қабул қилиш лозим” [4].

Ю.Одегов, В.Павлова ва А.Петропавловскаяларга кўра: “Ҳар бир давлат, хўжалик юритувчи субъектлар, жамоат бирлашмалари ва бошқалар самарадорлиги авваламбор кадрлар малакаси, кадрлар ресурси миқёси, уларнинг қобилияти, ностандарт фикрлаш қобилиятига боғлиқ” [6].

Академик Қ.Х.Абдурахмоновга кўра, «меҳнат бозоридаги инвестициянинг учта энг асосий турини ажратиб кўрсатадилар: таълим ва тренинг, миграция ва янги ишларни қидириш» [1]. Замонавий иқтисодиётда инсон капиталига инвестициялар нафақат давлат миқёсида, шу билан бирга ходимнинг ўзига ҳам боғлиқ бўлмоқда. Шу сабабли иш билан бандликнинг замонавий, эгилувчан шакллари жорий этиш, вақтдан эркин фойдаланиш инсон капиталини ривожлантиришга хизмат қилади.

Г.Абдурахмонова таъкидлашича: “Инсон ресурсларини бошқариш соҳасида автоматлаштирилган тизимлар ва электрон ресурслардан фойдаланиш бир қатор муҳим вазифаларни тезкор ва самарали, кам меҳнат ва вақт харажатлари билан ҳал қилишга имкон яратади, шунингдек, янги имкониятлар очиб беради” [2].

### **Таҳлил ва натижалар / Results.**

2020 йил маълумотларига кўра республикамизда меҳнат ресурслари сони 19142,3 минг кишини ташкил этган. Ушбу кўрсаткич 2010 йилга нисбатан 2416,4 минг кишига, 114,4%га ошган. 2010-2020 йиллар мобайнида 20-39 ёшга кирган аҳоли ўртасида ўсиш 1659,1 минг кишига, 117%га ошган. 40-59 ёшга кирган аҳоли ўртасида ўсиш 1564,7 минг кишига, 128%га ошган [7]. Шу билан бирга COVID-19 пандемиясининг таъсири натижасида меҳнат бозорида ишчи кучини муносиб иш ўринлари билан таъминлаш, меҳнат бозорида талаб юқори бўлган ишчи касбларга ўқитиш ва келажакда талаб этиладиган компетенцияларни шакллантириш бўйича тизимни такомиллаштиришни талаб этади. Бунга эришиш учун кадрлар сиёсати арзон нархда талаб ва таклиф барқарорлигига камроқ эътибор қаратиб, ходимларга йўналтирилган ёндашувни рағбатлантиришига кўпроқ эътибор қаратиш лозим. Шу билан бирга инсон ресурсларини бошқаришга нисбатан бошқарув тамойилларини ўзгартириш ва ушбу ўзгаришларни революцион тарзда эмас, балки эволюцион амалга ошириш мақсадга мувофиқдир. Бу ўз навбатида узлуксиз равишда ижтимоий таҳлилларни талаб қилади ва ИРБ бўйича мутахассислардан бунинг учун шароит яратиш учун юқори кўникмаларни талаб қилади. Кескин ўзгаришлар даврида ИРБни амалга ошириш кўникмаси қийинчиликларни енгиш ва энг муҳими, келажакда самарали ечимларни таклиф қилиш воситаси бўлиши мумкин. Делоитте [13] томонидан келтирилган кадрлар келажаги 2030 йилги ҳисоботида бизнесни тушуниш, ўзгаришларни бошқариш, ташкилотни ишлаб чиқиш ва янги технологияларни қўллаш бўйича кадрлар малакасини ошириш бўйича янада самарали имкониятлар бўлиши таъкидланган. Ҳисоботда, шунингдек, янги билимларни ўрганиш қобилиятининг аҳамияти тобора ошиб бораётганлигини ва инсонларга мустақил ўрганиш ва ўзгалар кўмагида янгиликларни янада самарали ўрганишда кўмак зарурлигини таъкидланган.

Бугунги кунда корхона ва ташкилотлар фаолият ва барқарорлигига бевосита таҳдид соладиган ташқи инқирозлар ва кутилмаган ҳодисаларга ҳушёр ва мослашувчан бўлиши керак [12].

Таъкидлаш лозимки, COVID-19 пандемияси бизни ҳаётимизда жиддий ўзгаришлар зарурлигини белгилаб берди. Карантин чекловлари, тадбиркорлик фаолияти тўхтатилиши ижтимоий чекловлар, виртуал учрашувлар, виртуал иш ўрни, электрон таълим ва бошқа кўплаб масалалар бўйича муҳокамаларга сабаб бўлди. Бундан буён масофавий меҳнат, уйдан ишлаш фақатгина сараланган ходимларига бериладиган имтиёз сифатида эмас, балки одатий ҳол сифатида қаралмоқда. Кўпгина корхона ва ташкилотлар ходимларга мослашувчан иш графигини тақдим этиш, масофадан туриб ишлаш имкони тақдим этиш мумкинлигини тушунди. Шу билан бирга айрим лавозимларни ва бўлимларни оптималлаштириш имкони мавжудлигини тушуниб етди.

Пандемия даври ходимларни масофадан ишлашга мажбур этди. Тадқиқотларга кўра, ходимлар масофадан ишлаш кўникмалари бўлмаганлиги сабабли иш жараёнидан узилиш ёки иш фаолиятига қайтишдаги муаммолар туфайли иш вақтини меъёрлаш муаммолари пайдо бўлди [12]. Иш берувчиларда ҳам масофадан ишловчи ходимлар билан рўй бераётган муаммолар мавжудлигини таъкидлаган. Масалан, Инсон ресурсларини бошқариш жамияти (SHRM) томонидан ўтказилган сўровномага кўра иш берувчиларнинг 71 фоизи, масофавий иш билан бандлик нокулай эканлигини таъкидлашган. Иш берувчилар назорат қилиш ва мониторинг олиб боришда қийинчиликлар мавжудлигини таъкидлашган [15].

Биз бугун ИРБ, электрон таълим, масофавий ўқитиш, мустақил таълим ва онлайн таълимни одатий ва касбий ривожланиш учун муҳим воситаларга айлантиришимиз лозим. Пандемия туфайли ижтимоий масофанинг сақланиши, ишлаб чиқариш ва бизнес юритишдаги чекловлар янги тартиб таомиллар ишлаб чиқилишини талаб этади. Биз кўникмалар қандай қўлланилиши ва жорий таълим сиёсати янги воқеликка мос келиши бўйича қарор қабул қилишимиз керак. Ушбу йўналишда кўп иш қилиниши лозим, бу эса, пировардида барқарор ва яхши тузилмага эга корхоналар ва тадбиркорлик субъектлари пайдо бўлишига олиб келади.

Юқоридаги таҳлилларга кўра, таъкидлашимиз мумкинки ИРБнинг мавқеи янада юқори бўлади. Иш жойида таълим олиш, малака ошириш ва ўрганишнинг аҳамиятини, кадр-қимматини тан олиш ва узлуксиз, мустақил, ижтимоий ва норасмий таълим қиммат ва самарасиз деган қарашларни инкор этиш лозим. Дунё сўнгги пайтларда бўлаётган глобал воқеликлар шуни кўрсатадики, ИРБ - бу корхона ва ташкилотларнинг салоҳиятини оширадиган ва меҳнат фаолиятидаги кутилмаган ўзгаришларга жавоб беришга тайёр стратегик воситадир. Ўқиш ва билим олиш - бу кўникмадир ва ўз навбатида корхона раҳбарияти ва масъуллар ўқув жараёнига ёрдам берадиган тегишли тадбирларни ишлаб чиқишлари лозим. Албатта, билим олишга ҳамма ҳам бир хил ёндашмайди; шунга қарамай, таълим жараёнини тўғри ташкил этиш орқали самарали ўзгариш ва келажакдаги ривожланиш учун "тўғри" платформани таклиф қилиш имкони мавжуд. Қадриятлар ва иш фаолияти доимий равишда ўзгариб бориши инobatга олиб таълим олишнинг ҳам қадрини ва аҳамиятини ошириб бориш бугунги куннинг талаби.

Маълумки, авлодлар ўртасида ҳам меҳнат фаолиятига муносабатда фарқ мавжуд шу сабабли иш берувчилар ҳар бир ходимга ўзига хос равишда муносабатда бўлиши лозим. Билимларга асосланган иқтисодиётда замонавий ахборот коммуникацион технологиялар ривожланиши корхона ва ташкилотларнинг фаолиятини кескин ўзгартирди, бунда айнан ИРБ масъулларга келажакда кутилиши мумкин бўлган муаммо ва тўсиқларни самарали енгиб ўтишга хизмат қилади.

Шубҳасиз, виртуал дунё, ижтимоий тармоқлар, электрон таълим ва мослашувчан иш билан бандлик келажакда амалиётда устунлик қилади. Ўйлаймизки ИРБ ўзгаришларни қўллаб-қувватлашнинг самарали воситаси сифатида фойдаланилади.

Кескин ўзгаришларга ўз навбатида корхона ва ташкилотларнинг асосий бўғини сифатида ИРБ меҳнат фаолияти ўзгаришига мослашиши лозим. HR ҳам бошқа соҳалар каби мослашиши, ўзгариши ва такомиллаштирилиши мақсадга мувофиқдир. Буларга қуйидагиларни киритишимиз мумкин: глобаллашув, ишчи кучининг хилма-хиллиги, малака талабларининг ўзгариши, корпоратив ўзгаришлар, доимий равишда такомиллаштириш ташаббуслари, реинжиниринг, норасмий ишчи кучи, марказлашмаган иш жойлари ва ходимларнинг жамоа фаолиятида иштироки аҳамиятини англашни талаб этади.

Бугунги кунда глобаллашув барча соҳаларга ўз таъсирини ўтказмоқда. Бу эса ИРБ учун ҳам қўшимча талабларни юзага келтирмоқда белгиламоқда. Корхона ва ташкилотлар глобаллашув талаблари асосида ходимларни тарбиялаши, шунга мос равишда билим, малака, кўникма ва маданий мослашувчанликка эга ходимларни шакллантириш кун талабига айланмоқда.

ИРБ турли миллат ва элат вакиллари билан ҳамжиҳатликда меҳнат фаолиятини ташкил этиш механизмларини яратиши лозим. Ҳудудий, этник келиб чиқиши, сўзлашув тили, ёшидаги, идеологияси, ташқи кўриниши, ҳаёт тарзи ва бошқа кўрсаткичлар бўйича ходимлар ўртасида фарқ низоларга сабабчи бўлиши мумкин, шу сабабли ИРБ бўйича масъул раҳбарлар ёндашувни такомиллаштириши ва жамоавий муҳитни сақлаб қолиши мақсадга мувофиқдир.

Малакали ишчи кучини саралаш ва доимий равишда малакасини ошириб бориш корхона ва ташкилотларнинг рақобатбардошлигини, самарадорлигини ошириш, сифат жиҳатдан такомиллаштириш муҳим аҳамиятга эга. Ходимларнинг малакаси етишмаслиги кўпгина йўқотишларга самарадорлик пасайишига ва мижозларнинг шикоятларига олиб келади. Замонавий касблар юқори билим даражаси ва қўшимча хорижий тилларни билишни талаб этиши ИРБ мутахассислари томонидан бу ҳолатларни инобатга олишни талаб этади. Шу билан бирга ходимларни билим ва кўникмаларини ошириб бориш мақсадида қисқа муддатли доимий равишда малака ошириш имкониятини яратиши мақсадга мувофиқдир.

Таркибий ўзгаришлар ва инқирозли ҳолатлар туфайли айрим корхоналар ходимлар сонини қисқартиришга ёки фаолият йўналишини тўлиқ ўзгартиришга олиб келмоқда. Бунда ИРБ мутахассислари асосий вазифа бажариши ва самарали мулоқотни ташкил этиши талаб этилади. Салбий оқибатларни минималлаштириш ва ходимларни касбий қайта тайёрлашни ташкил этиш лозим.

Корхона ва ташкилотлар рақобатбардошликни ошириб бориш мақсадида узоқ муддатли дастур ва стратегия ишлаб чиқиши талаб этилади. Ташкилотни ривожлантириш ва такомиллаштириш жараёнида ташкилотда ўзгартиришлар киритилади. Бунда ташкилотни ривожлантириш ташаббуслари устунлик қилади. Хусусан, ИРБ одамларни ўзгаришларга тайёрлаши керак. Нима сабабдан бундай ўзгаришлар юз бериши, нимани кутиш кераклиги ва ходимларга қандай таъсир кўрсатиши ҳақида аниқ ва атрофлича маълумот бериб борилиши керак.

Меҳнат бозорининг бугунги хусусиятига кўра таъкидлашимиз мумкинки, ишчи кучининг асосий қисмини вақтинчалик (ижарага олинган) ишчи кучи ташкил этади. Вақтинчалик ишчи кучи, қисқа муддатга ишга ёлланади. Улар одатда юқори малака талаб этилувчи вазифаларни ёки мавсумий ишларни бажариш учун жалб этилади. Вақтинчалик ходимларни жалб этишда ИРБ олдида айрим муаммоли масалалар пайдо бўлади. Буларга, керакли бўлган вақтда ушбу мутахассисларни топа олиш, вақтинчалик ходимларга мос келадиган иш вақтларини таклиф этиш ҳамда уларга қўшимча имтиёзларни тақдим этиш имкониятлари киради. Корхона ва ташкилотлар вақтинчалик ходимларни жалб этишга пухта тайёргарлик кўришлари ҳамда ушбу жараёнда ИРБ мутахассислари асосий вазифани бажаришлари лозим. Ўз навбатида ИРБ масъуллари ушбу ходимларни мослашуви ва фаолият олиб боришига масъул бўлади. Албатта, бунда юқори малакали вақтинчалик ходимларни тўғри саралаш масаласи асосий масала ҳисобланади.

Бугунги кунда ходимларни фаол иштироки масаласи муҳим аҳамият касб этмоқда. Корхона ва ташкилотларда ходимларни ягона мақсад йўлида ҳамкорликда, ҳамжиҳатликда меҳнат фаолиятини олиб боришига ундаш учун бир неча замонавий методикалар мавжуд. Буларга меҳнат вазифалари тўғри тақсимлаш, бошқарувда иштирок этиш, жамоавий вазифалар, ходимларни ўқитиш ва қайта тайёрлашдир. Ушбу жараёнда ИРБ муҳим роль ўйнайди. Бунда яққол лидерлик ҳамда кўмаклашувчи менежмент талаб этилади. ИРБ ходимлар малакасини ошириш ва ўқитишда муҳим роль ўйнаши лозим. Ходимлар аниқ маълумот ва билимга эга бўлмаса меҳнат фаолиятини тақсимлаш, қарорларни қабул қилишда иштирок этиш, жамоада ишлаши ва мақсадларни белгилай олмайди. Фақатгина қўшимча ўқувлар ва тренинглар орқали ходимларни жамоавий ишга жалб этиш ва самарадорликни ошириш мумкин бўлади.

### **Хулоса ва таклифлар / Conclusions.**

Хулоса ўрнида таъкидлашимиз мумкинки, инсон ресурсларини бошқариш тизими бугунги кун талабларига риоя қилиши учун қуйидагиларга эътибор қаратиши лозим:

- инсон ресурсларини бошқаришда умумий стратегияни шакллантириш ҳамда “талантларни бошқариш” стратегиясини ишлаб чиқиш ҳамда корпоратив маданиятни шакллантириш;
- ходимларни малакасини ошириш ва шахсий ривожланиши учун алоҳида маблағ ажратиш ҳамда замонавий усулларида фойдаланиш;
- инсон ресурсларини ривожлантиришнинг соҳалар ва тармоқлар кесимида платформалар ишлаб чиқилиши мақсадга мувофиқ;
- пандемия оқибатлари натижасида персонални масофадан ишлаш кўникмаларини ва масъулиятини оширишни таъминлаш ҳамда ходимларни бошқаришда ижтимоий-психологик усуллардан фойдаланиш;
- ҳудудий, этник келиб чиқиши, сўзлашув тили, ёшидаги, идеологияси, ташқи кўриниши, ҳаёт тарзи ва бошқа кўрсаткичлар бўйича ходимлар ўртасида фарқ мавжуд бўлишини инобатга олиб, персоналда толерантликни ошириш ҳамда садоқат ва масъулият ҳиссини шакллантириш.

#### **Фойдаланилган адабиётлар рўйхати / References.**

1. Абдурахмонов Қ.Х. Меҳнат иқтисодиёти: назария ва амалиёт. Дарслик. Қайта ишланган ва тўлдирилган 3-нашри. – Т.: “FAN”, 2019. – 592 б.
2. Абдурахмонова Г.К. Инсон ресурсларини бошқариш. Дарслик. – Т.: 2020. – 692 б.
3. Генкин, Б. М. Основы управления персоналом / Б. М. Генкин. — М.: Высш. шк., 2015. – 261 с.
4. Дейнека А., Беспалько В. Управление человеческими ресурсами. – Litres, 2021.
5. Маслова, В. М. Управление персоналом / В. М. Маслова. — М.: Юрайт, 2015. – 431 с.
6. Одегов Ю., Павлова В., Петропавловская А. Кадровая политика и кадровое планирование 3-е изд., пер. и доп. Учебник и практикум для вузов. – Москва: Юрайт, 2021. – 575 с.
7. Ўзбекистон Республикаси Давлат статистика қўмитаси маълумотлари. <https://stat.uz/uz/rasmiy-statistika/labor-market-2>
8. Armstrong M. Human resource management practice. – Kogan page limited, 2020.
9. Armstrong M., Taylor S. Armstrong's handbook of human resource management practice. – 2020.
10. Bersin, J. and Zao-Saunders, M. 2019. Learning is a rising tide that lifts all boats. <https://hbr.org/2019/02/making-learning-a-part-of-everyday-work>
11. Carnevale J. B., Hatak I. Employee adjustment and well-being in the era of COVID-19: Implications for human resource management //Journal of Business Research. – 2020. – V. 116. – P. 183-187.

12. Carnevale, J.B. & Hatak, I. Employee adjustment and well-being in the era of COVID-19: Implications for human resource management. Journal of Business Research, 116, 183-187.

13. Deloitte, 2020. The future of Human Resources: A glimpse into the future. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/de/Documents/strategy/Futureof-Human-Resources-2030-Deloitte-Glimpse-Paper.PDF>

14. Desmond-Hellmann S. Preparing for the Next Pandemic. <https://www.wsj.com/articles/preparing-for-the-next-pandemic11585936915/>

15. Risher, H., Abell, O. COVID-19 rewrote HR's job description. HR News Magazine. 2020.

**Арабов Нурали Уралович**

**Arabov Nurali Uralovich**

**Самарқанд давлат университети, и.ф.д., проф.**

**Артиков Зокир Сайфиддинович**

**Artikov Zokir Sayfiddinovich**

**Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти, PhD**

**E-mail: [n\\_arabov@mail.ru](mailto:n_arabov@mail.ru)**

## **СЕРВИС КОРХОНАЛАРИДА ХИЗМАТ КЎРСАТИШ СИФАТИНИ ОШИРИШ**

**Аннотация:** Ушбу мақолада хизмат кўрсатиш корхоналарида ресурсларнинг сифат таркибини такомиллаштириш, меҳнат салоҳияти ва истеъмолчиларга кўрсатиладиган хизматлар сифатини ошириш, хизмат кўрсатиш жараёнларини такомиллаштириш, хизмат кўрсатиш корхонасининг рақобат устунлигини тامينлаш ҳамда хизматлар сифатини ошириш омиллари тадқиқ этилган.

**Калим сўзлар:** сервис иқтисодиёти, ресурс, меҳнат салоҳияти, хизмат кўрсатиш сифати, рақобат устунлиги, омиллар, хизмат кўрсатиш жараёни, истеъмолчилар.

## **IMPROVING THE QUALITY OF SERVICE IN SERVICE ENTERPRISES**

**Abstract:** This article examines the factors that improve the quality of resources in service enterprises, increase the quality of labor potential and services to consumers, improve service processes, ensure the competitive advantage of the service enterprise and improve the quality of services.

**Keywords:** service economy, resource, labor potential, service quality, competitive advantage, factors, service process, consumers.

## **ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ СЕРВИСНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ**

**Аннотация:** В статье исследуются факторы, которые улучшают качество ресурсов на обслуживающих предприятиях, улучшают качество труда и обслуживания клиентов, улучшают процессы обслуживания, обеспечивают

## МУНДАРИЖА:

|                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. Кишлоқ жойларида ишсиз ёшларни касбга йўналтириш ва касбга тайёрлаш тизимини такомиллаштириш</b>                       |
| <b>Хомитов Комилжон Зоитович</b>                                                                                             |
| <b>2-14</b>                                                                                                                  |
| <b>2. Poverty as a socio-economic phenomenon</b>                                                                             |
| <b>Мансурова Наргиза Шамсидиновна</b>                                                                                        |
| <b>Норбоев Аллаор Исмоилович</b>                                                                                             |
| <b>14-24</b>                                                                                                                 |
| <b>3. Истеъмол маданиятининг методологик асослари</b>                                                                        |
| <b>А.Н.Низамов</b>                                                                                                           |
| <b>А.М.Амиров</b>                                                                                                            |
| <b>24-33</b>                                                                                                                 |
| <b>4. Целевая комплексная программа развития сельского рынка труда</b>                                                       |
| <b>Холмунинов Шайзак Рахматович</b>                                                                                          |
| <b>33-46</b>                                                                                                                 |
| <b>5. Globallashuv jarayonida bilimlarni boshqarishning dolzarb masalalari</b>                                               |
| <b>Бабакулов Бахромкул Маматкулович</b>                                                                                      |
| <b>Мирзаходжаев Алишер Ботирович</b>                                                                                         |
| <b>Умурзокова Дильноза Эгамбердиевна</b>                                                                                     |
| <b>46-53</b>                                                                                                                 |
| <b>6. Пандемия шароитида ўзбекистон иқтисодиёти ва туризм соҳасидаги муаммолар ва уларнинг ечимлари ҳақида</b>               |
| <b>Пардаев Мамаюнус Қаршибаевич</b>                                                                                          |
| <b>Эштаев Алишер Абдуғаниевич</b>                                                                                            |
| <b>53-65</b>                                                                                                                 |
| <b>7. Феномен альтернативной занятости в условиях трансформации рынка труда</b>                                              |
| <b>Геворгян Ольга Игоревна</b>                                                                                               |
| <b>Нехода Евгения Владимировна</b>                                                                                           |
| <b>65-79</b>                                                                                                                 |
| <b>8. Специфика анализа и оценки конкурентоспособности туризма в Узбекистане</b>                                             |
| <b>Усманова Дилафруз Каршиевна</b>                                                                                           |
| <b>79-89</b>                                                                                                                 |
| <b>9. Directions of improving marketing strategies in industrial enterprises</b>                                             |
| <b>Эрназаров Ортик Эшназарович</b>                                                                                           |
| <b>89-115</b>                                                                                                                |
| <b>10. Ta'lim va inson kapitali</b>                                                                                          |
| <b>Юлдашев Шамсиддин Киямиддинович</b>                                                                                       |
| <b>Муллаева Мехрангиз Актам кизи</b>                                                                                         |
| <b>115-124</b>                                                                                                               |
| <b>11. Ижтимоий-иқтисодий тараққиёт босқичлари хусусида айрим фикр-мувоҳаза</b>                                              |
| <b>Мухаммедов М.М</b>                                                                                                        |
| <b>Мухаммедова З.М</b>                                                                                                       |
| <b>124-135</b>                                                                                                               |
| <b>12. Агрохизматлар кластерини ривожлантиришнинг инновацион фаоллиги ва мутаносиблигини таъминлашнинг услубий жиҳатлари</b> |

|                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Мирзаев Кулмамат Жонузокович<br>Азизкулов Бахтиёр Хушвактович                                                         |
| <b>135-144</b>                                                                                                        |
| <b>13. Инсон ресурсларини ривожлантириш ижтимоий-иқтисодий тараққиётнинг бош омили</b>                                |
| Насимов Дилмурод Абдуллоевич<br>Артиков Зокир Сайфиддинович                                                           |
| <b>145-153</b>                                                                                                        |
| <b>14. Сервис корхоналарида хизмат кўрсатиш сифатини ошириш</b>                                                       |
| Арабов Нурали Уралович<br>Артиков Зокир Сайфиддинович                                                                 |
| <b>153-164</b>                                                                                                        |
| <b>15. Инклюзивная институциональная среда как важный фактор устойчивого развития экономики и предпринимательства</b> |
| Камилова Н.А.<br>Насимов И.Х.                                                                                         |
| <b>164-176</b>                                                                                                        |
| <b>16. Innovative education in the digital economy (experience of foreign countries)</b>                              |
| Раббимов Мухриддин Мусокул ўғли                                                                                       |
| <b>177-181</b>                                                                                                        |