

INSON RESURLARINI BOSHQARISHNI RIVOJLANTIRISHNING ZAMONAVIY TENDENSIYALARI

Doniyorova Fotimabonu Alisher qizi

TDIU mehnat iqtisodiyot v. b dotsent

Annotatsiya: *Ushbu maqolada xizmat ko'rsatish sohasini tashkil etishning raqobatbardoshligining muhim tarkibiy qismlaridan biri sifatida inson resurslari sifati toifasi ko'rib chiqiladi. Xizmat sifati birinchi navbatda tashkilotning inson resurslari sifatiga bog'liq, shuning uchun maqolada inson resurslari sifatini aniqlash mezonlari, shuningdek ularning sifatini boshqarishning asosiy yo'nalishlari taklif etiladi.*

Kalit so'zlar: *inson resurslari, inson kapitali, xizmat ko'rsatish sohasi, raqobatbardoshlik, xodimlarni boshqarish, sifat menejmenti.*

Zamonaviy sharoitda inson resurslari sifati har qanday tashkilotning raqobatbardoshligining eng muhim omillaridan biridir. Shu bilan birga, inson resurslarining raqobatbardoshligi juda dinamikdir, chunki unga turli xil omillar ta'sir qiladi.

Inson resurslarini sifatli rivojlantirish raqobatbardosh tashkilotni shakllantirishning ustuvor yo'nalishlaridan biridir. Ma'lumki, iste'molchilarning xizmat ko'rsatish sohasidagi tashkilotlarga munosabati xodimlarning sifat xususiyatlariga bog'liq. Bu tanlangan mavzuning dolzarbligini belgilaydi.

Xizmat ko'rsatish sohasidagi tashkilotlarning raqobatbardoshligini ta'minlashda inson resurslarining roli xizmatlarning tabiati bilan belgilanadi. Inson resurslari "sof xizmatlar" deb ataladigan ishlab chiqarish jarayonida alohida ahamiyatga ega bo'lib, ular xizmat ishlab chiqaruvchisi uni ishlab chiqarish jarayonida mijoz bilan aloqa qilishning maksimal darajasi bilan tavsiflanadi. Bundan tashqari, xizmat sifatini "qabul qilingan sifat" deb ta'riflash mumkin, ya'ni mijozning umidlari haqiqatga mos kelish darajasi. Xizmatni idrok etish ko'p jihatdan xizmat ko'rsatadigan shaxsning shaxsiyatiga bog'liq. Iste'molchi xizmatning sifatini ko'plab parametrlar bilan belgilaydi, ular orasida asosiy ko'rsatkichlardan biri o'zaro ta'sirning sifati hisoblanadi. Xizmatlar mohiyatan nomoddiy va xodimlarning o'ziga xosligi bilan ajralib turishini hisobga olsak, xizmat ko'rsatish paytida yuzaga keladigan xodimlar va iste'molchilarning shaxslararo o'zaro ta'siri ko'pincha xizmat sifatini idrok etishga eng katta ta'sir ko'rsatadi. O'zaro ta'sir sifatiga xizmat ko'rsatuvchi xodimlarning xulq-atvori, munosabati va mahoratining sifati ta'sir qiladi. Munosabat bilan iste'molchi xodimlarning unga qanchalik do'stona munosabatda bo'lishini tushunadi, yordam berishni xohlaydi va iste'molchining ehtiyojlarini tushunishini bildiradi. Xulq-atvor-bu xodimlar tomonidan ularning munosabati qanday amalga oshirilishi va mahorat - ular o'z ishlarini qanchalik yaxshi bajarishlari. Bundan tashqari, yuqori darajadagi

mijozlarni jalb qilishni o'z ichiga olgan xizmatlarni boshqarishda tashkilot xodimlarining iste'molchilarga bo'lgan munosabatlariga alohida e'tibor berilishi kerak. Ishlab chiqarishning iste'moldan ajralmasligi ko'p sonli xodimlarga xizmat ko'rsatish jarayonida ishtirok etishni belgilaydi va mijozning xodimlardan biri bilan o'zaro munosabati uning boshqasi bilan muloqotidan farq qiladi. Xizmat sifati inson resurslari sifati bilan belgilanadi degan da'vo noto'g'ri bo'lmaydi.

Tashkilotning inson resurslari-bu xodimlarning mehnat funktsiyalarini bajarish qobiliyatini belgilaydigan sifat xususiyatlarining to'plamidir [1].

Tashkilotning inson resurslari sifati-bu sub'ektlarning ma'lum talablarga javob berish qobiliyati (ta'lim darajasi, vakolatlar va vakolatlarning mavjudligi, sog'liq holati va boshqalar) bilan bog'liq bo'lgan xususiyatlari va xususiyatlarining to'plamidir. Inson resurslarining sifati ko'plab ob'ektiv va sub'ektiv omillar ta'siri ostida shakllanadi.

Tashkilotda inson resurslari sifatini boshqarish quyidagi yo'nalishlar bo'yicha chora-tadbirlar majmuini amalga oshirishni o'z ichiga oladi:

- faoliyatni muvaffaqiyatli amalga oshirish uchun zarur bo'lgan fazilatlarni (shaxsiy va biznes) aniqlash;

- inson resurslari sifatini boshqarish shakllari, usullari va vositalarini aniqlash;

Xizmat ko'rsatish sohasidagi zamonaviy tashkilotlar birinchi navbatda mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini oshirishni o'z ichiga olgan mahsulotga yo'naltirilgan strategiyadan mijozlarga yo'naltirilgan strategiyaga o'tmoqda. Tadqiqot shuni ko'rsatdiki, bunday strategik o'zgarishlarni amalga oshirishga to'sqinlik qiladigan asosiy to'siqlar nafaqat tashkilot xodimlarining kasbiy tayyorgarligining etarli emasligi, balki tashkilotning o'ziga xos xususiyatlarini hisobga olmaydigan xodimlar bilan ishlashning samarasiz usullari hamdir.

- sifat mezonlarini aniqlash, ya'ni. olingan natijaning belgilangan talablarga muvofiqligi;

- sifat standartlarini, shu jumladan professional guruhlar va lavozimlar kesimida ishlab chiqish [2].

Kelajakda har bir tashkilot yuqori sifatli inson resurslariga xos bo'lgan asosiy elementlarni: samarali bandlik shartlari, kasbiy tayyorgarlik, ijtimoiy-psixologik tayyorgarlikni ta'minlay oladigan kadrlar salohiyatidan oqilona foydalanishning kompleks ko'p bosqichli tizimini yaratishi kerak.

Tashkilot rivojlanish strategiyasi va maqsadlariga qarab inson resurslari sifati mezonlarini mustaqil ravishda belgilaydi. Inson resurslari sifati mezonlari-bu har qanday ob'ektning unga qo'yiladigan talablarga muvofiqligini baholashga imkon beradigan belgilar (jadval. 1).

Xizmat ko'rsatish sohasi. Ushbu to'siqlarni tashkilot xodimlarini ichki tayyorlash sohasida yangi siyosatni ishlab chiqish va amaliy amalga oshirish sharti bilan engib o'tish mumkin, shu jumladan ushbu sohadagi barcha toifadagi xodimlar uchun turli xil o'qitish shakllari, baholash va martaba rivojlanish modellari.

Kasbiy tayyorgarlik darajasining xizmat ko'rsatish sohasiga tegishli tashkilotlarda belgilangan standartga yoki iste'molchining talablariga muvofiqligi o'quv dasturlarining mazmuni bilan ta'minlanishi kerak,

Jadval 1. Inson resurslari sifati mezonlari

Xodimning kasbiy fazilatlarini baholash mezonlari kasbiy kompetentsiya (xodimning kasbiy bilim va ko'nikmalariga ega bo'lishi)
Ishbilarmonlik fazilatlarini (ish jarayoniga munosabat)
Axloqiy fazilatlar (axloqiy va axloqiy qadriyatlar tizimi)
Ishlash
Xodimning ish faoliyatini baholash mezonlari xizmatning sifati va talabi
Iste'molchilarning qoniqishi
Sifat menejmenti samaradorligi mezonlari Innovatsionlik
Sifat motivatsiyasi
Ishdan qoniqish

Yangi zamonaviy ta'lim texnologiyalaridan foydalanish bo'yicha ko'rsatilayotgan xizmat sifati, o'qituvchilar tarkibining sifati va malakasi, shuningdek talabalarning erishilgan bilim va ko'nikmalarini ilmiy asoslangan baholash tizimi [3].

Ijtimoiy-psixologik rivojlanish, o'z navbatida, shaxsning tegishli fazilatlarini shakllantirish va amalga oshirishning individual potentsiali bilan belgilanadi, bundan tashqari, kasbiy va ish bilarmonlik yo'nalishi, bilim faoliyati, aloqa ko'nikmalari va ijtimoiy kompetentsiyaning axloqiy xususiyatlarini rivojlantirish va takomillashtirishni o'z ichiga oladi.

Ushbu elementlarning muvozanatiga ta'lim va ish bilan ta'minlashni optimallashtirish orqali erishiladi. Bu iste'molchilarning xohish-istaklarini va xodimlarni tayyorlash darajasi va sifatining haqiqiy ko'rsatkichlarini bilishni, kadrlar tayyorlashning ma'lum darajasiga erishish yo'llarini va inson resurslari sifatini nazorat qilish va tahlil qilish usullarini aniqlashni o'z ichiga oladi.

Korxonalarni boshqarishning aniq strategiyasiga ega bo'lish raqobatdosh ustunliklarni yaratishda asosiy omil hisoblanadi. Boshqaruv yo'nalishlari orasida motivatsiyani boshqarish deb ataladigan boshqaruv turi qo'llaniladi [1]. Tashkilotning raqobatbardoshligi uning bozor munosabatlari sharoitida o'z faoliyatini amalga oshirish qobiliyati bilan belgilanadi va raqobatda omon qolish vositasidir [2, 3]. Zamonaviy ta'lim tashkilotining raqobatbardoshligi pastligi bilan bog'liq muammolardan biri bu intellektual resurslardan etarli darajada foydalanmaslik [4] va inson resurslarini etarli darajada boshqarmaslikdir. Bu inson resurslarini boshqarish usullari va texnologiyalarini takomillashtirishga turtki beradi [5-8]. Inson resurslarini boshqarish, ayniqsa, intellektual kapital va inson kapitali katta rol o'ynaydigan ta'lim sohasi uchun juda muhimdir. Ta'limda inson resurslarini boshqarishning zamonaviy bosqichining o'ziga xos xususiyati ta'limda axborot texnologiyalaridan keng foydalanish [9, 10] va xodimlarni boshqarish uchun axborot texnologiyalaridan foydalanishdir [11]. Bu inson resurslarini boshqarish xususiyatlarini belgilaydi.

Inson resurslarini boshqarish evolyutsiyasi. Inson resurslarini boshqarish (inson resurslarini boshqarish - IRB yoki oddiygina IR) - bu tashkilot siyosati yoki tashkilotning ichki yaxlit funksiyasi bo'lib, u tashkilotda ishlaydigan odamlarni yollash, boshqarish va ta'minlashga qaratilgan. Inson faoliyatiga ta'sir qiladigan barcha jarayonlar va dasturlar kadrlar tarkibiga kiradi.

Inson resurslarini boshqarish integral funktsiya sifatida ish beruvchining strategik maqsadlariga xizmat ko'rsatishda xodimlarning ish samaradorligini oshirishga qaratilgan [12]. IRB birinchi navbatda tashkilotlarda odamlarni boshqarishga e'tibor qaratadi, ikkalasini ham dominant IRB siyosati va IRB tizimlarini ta'kidlaydi [5].

Globalashuv omillari, kompaniyalar integratsiyasi va texnologik yutuqlarni hisobga olgan holda, IRB tadqiqotlari birlashish va qo'shilish, iste'dodlarni boshqarish, merosxo'rlikni rejalashtirish, ishlab chiqarish va mehnat munosabatlari va boshqalar kabi strategik tashabbuslarga qaratilgan. Xodimlar bilan ishlash xodimlarning ish faoliyatini maksimal darajada oshirishga qaratilgan biznes sohasiga aylandi.

Kadrlar va kadrlar bo'yicha mutaxassislar, tashkilotning inson kapitalini boshqarish bo'yicha mutaxassislari IRB siyosati va jarayonlarini amalga oshirish bilan shug'ullanishdi. Axborotning o'zaro ta'siri [17] xodimlar bilan ta'qib qilish yoki kamsitish kabi xodimlarning muammolarini hal qiladi. IRB kompensatsiya tizimlarini, oilaviy ta'til dasturlarini, chegirmalarni va xodimlarning ish sifati uchun olishlari mumkin bo'lgan boshqa imtiyozlarni ishlab chiqadi.

IRB doirasida ta'lim tashkilotining raqobatbardoshligini shakllantirishning uslubiy asoslari ishlab chiqilmoqda. Bu umuman Rossiya ta'limining va xususan alohida ta'lim tashkilotining raqobatdosh ustunliklarini ta'minlash uchun dolzarb vazifadir.

Kichik tashkilotlarda malakali mutaxassislar IRB menejerlarining vazifalarini bajarishlari mumkin. Yirik kompaniyalarda xodimlar bilan ishlashni ta'minlaydigan va turli xil HRM vazifalariga ixtisoslashgan funktsional guruh mavjud. Ushbu funktsional guruh strategik qaror qabul qilish jarayonida ishtirok etadi. Muayyan kasb bo'yicha mutaxassislarni tayyorlash uchun oliy ta'lim muassasalari, kasbiy uyushmalar, shuningdek kompaniyalarning o'zlari xodimlarning funktsional vazifalariga bag'ishlangan o'quv dasturlarini ishlab chiqdilar. Inson resurslarini boshqarish funktsiyalari, xususan, quyidagilarni o'z ichiga oladi:

- * Inson resurslari uchun asosiy mas'ul bo'lgan shaxsiy shaxs.
- * Xodimlarga bo'lgan ehtiyojni aniqlash.
- * Muammoni tahlil qilish: mustaqil pudratchilar xizmatidan foydalanish yoki xodimlaringizni yollash kerakmi.
- * Xodimlarni tanlash va o'qitish.
- * Tashkilotning raqobatbardosh ustunligini ta'minlaydigan eng yaxshi xodimlar.
- * Eng yaxshi xodimlar, shaxsiy brend tashuvchilar va tashkilot brendi.
- * Ishchilarga ish haqini to'lash bo'yicha moslashuvchan faoliyat.
- * Barcha xodimlarning me'yorlari va kadrlar siyosatini o'rgatish.

* Tashkilotda siyosatini yaratish va yuritish.

IRB texnologiyasi va inson resurslarini rivojlantirish texnologiyasi (IRB) o'rtasidagi farqni ajratish kerak.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR:

1. PF-5843. “O‘zbekiston Respublikasida kadrlar siyosati va davlat fuqarolik xizmati tizimini tubdan takomillashtirish chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi farmoni. Lex.uz

2. G.Q.Abdurahmonova. Zamonaviy dunyo: Ijtimoiy tarmoqlar inson resurslarini boshqaradi. Review.uz

3. Ko‘chimov A., Mokhichekhra B. Historical Comparison of the Foreign Investment Climate in Small Business and Entrepreneurship in Jizzakh Region in 1991-2000 //Vital Annex: International Journal of Novel Research in Advanced Sciences. – 2022. – T. 1. – №. 5. – С. 120-123.

4. Qosimova D., Ko‘chimov A. Fundamentals of Investment Environment in the Process of Digital Transformation of the Economy //Vital Annex: International Journal of Novel Research in Advanced Sciences. – 2022. – T. 1. – №. 5. – С. 55-59.

5. Кибанов А.Я. Управление персоналом организации: учебник - 4-е изд., и перераб. -М.: ИНФРА-М, 2018. - 650 с.

6. Масалова Ю.А. Подходы к формированию качества человеческих ресурсов // Социальная философия и практика. - 2017. - Т. 2. №4 (34).

7. Лымарева О.А., Бадиленко А.В. Влияние человеческих ресурсов на конкурентоспособность организации сферы услуг // Экономика и бизнес: теория и практика: научный журнал. - 2019. - №1. - С. 152-155.