

ZAMONAVIY CHAKANA SAVDO KORXONARLARIDA INSON RESURLARINING O'RNINI

XABIBULLAYEV ANVAR SHAVKAT O'G'LI

Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti

tayanch doktoranti,

khabibullaevanvar707@gmail.com.

[https://doi.org/10.47689/STARS.univer-](https://doi.org/10.47689/STARS.university-5-p316-322)

[sity-5-p316-322](https://doi.org/10.47689/STARS.university-5-p316-322)

Annotatsiya: Chakana savdoda va umamn olganda deyarli barcha sohada HRning asosiy vazifalari va ishchi hodimlarni ishga olish va yollashdagi eng asosiy omillar, ularning turlari va maqsadlari haqida to'xtalib o'tildi. Xorijiy tajribalar o'rganildi va shuningdek qo'shimcha yangiliklarni qo'llash tartibi va samaradorligi keltirib o'tildi.

Kalit so'zlar: HR, chakana savdo, brend, xizmat ko'rsatish darajasi, mehnat resurslari, xodimlarni boshqarish, inson resurslarini boshqarish, pozitiv, negativ.

Kirish

Inson resurslarini turli ish faoliyatlaridan kelib chiqib turlicha ta'riflash mumkin. Ishlab chiqarish va xizmat ko'rsatish korxonalarida inson resurslari (HR) - bu ishga da'vogarlarini topish, tekshirish, yollash va o'qitish bilan shug'ullanib, har qanday biznesning ajralmas bo'limi sifatida faoliyat olib boradi. Shuningdek, u xodimlarning foyda olish dasturlarini boshqaradi.

HR kompaniyalarga tez o'zgaruvchan biznes muhiti va 21-asrda sifatli xodimlarga bo'lgan talabning ortishi bilan bog'liq raqobat kurashida asosiy rol o'ynaydi. Yurtimizda ham inson resurslarini boshqarish va ularning sifatini oshirish bilan bog'liq muammolarni yechish, davlat organlarida ish faoliyatini olib borayotgan xodimlarning malakasini oshirish, nomzodlarning bilim va ko'nikmasini tekshirish va tizimdagi mavjud muammolarni bartaraf etish bilan bog'liq muammolarni yechish maqsadida qator qonun hujjatlari ham tasdiqlangan¹. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 03.10.2019-yildagi PF-5843-sonli "O'zbekiston Respublikasida kadrlar siyosati va davlat fuqarolik xizmati tizimini tubdan takomillashtirish chora-tadbirlari to'g'risida"gi Farmoniga asosan xodimlarni tanlab olishda shaffoflik mexanizmi shakllantirish lozimligi ko'rsatib o'tilgan.

HRning davlat rivoji bilan bir qatorda ishlab chiqarish sohasida ham xizmati beqiyos. HR shuningdek, "maqsadga yo'naltirilgan" xodimning xususiyatlarini aniqlash va ushbu atributlarni rivojlantirish, ularning qobiliyatini hisobga olish zarurligini, rejalashtirishga kiritish- orqali xodimni yollash va qobiliyatlarni oshirish jarayonlariga aniq o'zgarishlar kiritilishini ta'minlashi mumkin. HR, shuningdek, kompensatsiya va ishlash qarorlariga maqsadli ko'rsatkichlarni kiritishi mumkin.

¹ PF-5843-son 03.10.2019. O'zbekiston Respublikasida Kadrlar siyosati va ... lex.uz. (n.d.). Retrieved September 25, 2022, from <https://www.lex.uz/uz/docs/-4549998>.

Strategik rejalari asosida iste'dodlarni qayta taqsimlay oladigan tashkilotlar o'z tengdoshlaridan ikki baravar ko'proq natijalarga erishadilar. Iste'dodni qiymat bilan bog'lash uchun eng yaxshi iste'dodni muhim ahamiyatga ega bo'lgan rollarga o'tkazish kerak. Bu muhim rollar va iste'dodlar bir-birini almashtiradigan va ierarxiyaga asoslangan an'anaviy yondashuvdan voz kechishni anglatadi. Umuman olganda HRning ahamiyati har bir tashkilot va ishlab chiqarishni asosiy bo'g'inlaridan biri sifatida o'z mavqeyiga ega bo'lmoqda.

Mavzuga oid adabiyotlar tahlili

G.Q. Abduraxmanova va X.X. Abduramanovlar tomonidan insonning shaxs sifatida kamol topishi uning taraqqiyot tamoyillari, komponentlari va mezonlari to'g'risida, inson taraqqiyoti indeksi va uni hisoblash metodologiyasi haqida to'xtalib o'tib, inson imkoniyatlarini faqat cheklangan doirada qarash emas, balki kengroq va barcha sohalarida turlicha qarash kerakligi va inson taraqqiyoti va ularning milliy iqtisodiyotdagi o'rnini va roli haqida keng ko'lamli amaliy tavsiyalar berilgan¹.

M.M. Azlarova o'zining "Inson resurslarini boshqarish" o'quv qo'llansamasida inson resurslarini boshqarish xususiyatlari haqida to'xtalib, kadrlarni ishlab chiqarishda va xizmat ko'rsatishda 4 ta konsepsiyasini yoritib bergan:

- Mehnat resurslaridan foydalanish
- Personalni boshqarish
- Inson resurslarini boshqarish
- Insonni boshqarish.

Ushbu izlanishlarda olimlar har bir konsepsiyaning tashkil topishi va qaysi davrda, qaysi davlatlarda foydalanilishini yoritib bergan².

Jamie A. Gruman, Marie-Helene Budworth o'zlarining Ijobiy psixologiya va inson resurslarini boshqarish: inson rivojlanishini qo'llab-quvvatlash uchun HR arxitekturasini yaratish (Positive psychology and human resource management: Building an HR architecture to support human flourishing) nomli maqolasida,

•Inson resurslarini ijobiy boshqarishni tavsiflashga - alohida to'xtalib o'tib unda xodimning kayfiyati, ish jarayoniga va ist'emoilchilarga bo'ladigan munosabatga ta'sir qilishini alohida ta'kidlashgan

•Pozitiv inson resurslari va boshqaruvi (PHRAME) modelini - taklif qilishgan. Bunda shuni aniqlanganki, xodimning sog'lig'i uning o'zini - o'zi motivatsiyaga undashi, bundan tashqari uning psixologik, jismoniy va ijtimoiy shakllarini belgilab berishi, natija esa ish jarayonidagi samaradorlikka ta'sir o'tkazishini aniqlashgan.

Ushbu maqolada xodimning korxonaga qo'shadigan naflilik darajasiga bevosita korxonani aloqasi borligini alohida ta'kidlab o'tishgan. Ularni izlanishlariga ko'ra, "pozitiv" kayfiyatdagi har bir xodimning o'zidagi bor bilim va ko'nikmalarini namoyon etish qobiliyati ham yuqori darajada bo'lishini ko'rsatib berishgan³.

Yves Doz o'zining Strategik chaqqonlikni rivojlantirish: Qanday qilib individual rahbarlar va insonlar resurs amaliyotlariga hissa qo'shadi. (Fostering strategic

¹ Abtluramanov., X. X., & Abduraxmanova., G. Q. (2018). In Ijtimoiy sohalar va inson taraqqiyoti (pp. 138-144). essay, T.: «Fan vatexnologiya», 312 bet.

² Arzlarova, M. M. (2019). Inson resurslarini boshqarish xususiyatlari. In Inson resurslarini boshqarish (pp. 17-18). essay, O'zbekiston Respublikasi Oliy va o'rta maxsus ta'lim vazirligi. -T.: IQTISODIYOT, .

³ A. Gruman, J. (2022). Announcement. Human Resource Management Review, 32(3), 2-6.<https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2021.100855>

agility: How individual executives and human resource practices contribute) nomli maqolasida Strategik chaqqonlikni ta'minlaydigan asosiy qobiliyatlarni 3 ta asosiy guruhga ajratadi:

- Strategik sezgirlik- Strategik vaziyatlarni idrok etishning tezkorligi, xabardorlik va e'tiborning intensivligini rivojlantirish,

- Resurslarning ravonligi- Resurslarni mavjud faoliyatdan ozod qilish va ularni yangi o'sish imkoniyatlariga tezda qayta joylashtirish qobiliyati.

- Yetakchilik birligi- Yuqori jamoa va tashkilot rahbariyatining qo'shma strategik qarorlarni ishlab chiqish va amalga oshirish qobiliyati qarorlarni tez, "g'olib-mag'lubiyat" siyosatiga berilmasdan va yuqori energiya bilan amalga oshirish.

Shuningdek, ushbu izlanishlardan shuni ko'rish mumkinki, rahbar xodimlarning o'z ishchilariga bo'lgan munosabati va ularning bilim ko'nikmalari ularga ta'sir qiladi. Rahbar xodimlar orasidagi intellektual qiziqishlar ham ularning yangi kashfiyotlar yoki mavjudlarini rivojlantirishga xissa qo'shadi¹.

Yuqoridagi izlanishlardan shu aniqlanadiki, rahbarlar yoki yetakchilarning qabul qiladigan qarorlari aniq va tezkor bo'lishi, o'z vaqtida amalga oshirilgan chora-tadbirlar natijasi korxona yoki xizmatlar sohasidagi o'z biznesini rivojlantirishga yordam beradi va bu marketing siyosatiga ham alohida ta'sir ko'rsatadi.

Tadqiqot metodologiyasi

Xususi korxonalarda va har qanday boshqaruv organlarida xodimlarning vazifasi, rolini baholash, xodimlarning kayfiyatini o'rganish va natijaning ishlab chiqarishdagi ta'siri, mavjud tahlil qilish.

"GOODZONE TRADING" mas'uliyati cheklangan jamiyatida xodimlarning va boshqaruv rahbarlarining ish faoliyati o'rganildi va tahlil qilindi.

Ishni amalga oshirishda jarayonlarni kuzatish, tizimli yondashuv, muallif tajribalari va xorij tajribalari bilan qiyoslash orqali xulosa, taklif va tavsiyalar berildi.

Tahlil va natijalar

Inson resurslari bo'yicha mutaxassislarning chakana savdodagi asosiy yo'nalishi – bu kompaniya mijozlariga yaxshiroq xizmat ko'rsatishdir. HR mutaxassisi uchun bu kerakli miqdordagi iste'dodga ega bo'lish, iste'dodlarni jalb qilish rejalarini ishlab chiqish va mijozlarga yo'naltirilgan madaniyatda siyosat va jarayonlar orqali o'rgatish, jalb qilishni anglatadi. natijada xodimlarning tajribasi mijozlar tajribasiga ta'sir qiladi.

Aynan ushbu nazariyaga asoslangan GOODZONE TRADING mas'uliyati cheklangan jamiyatining ham xodimarni ishga olish yoki yollashda uning lavozim majburiyatidan kelib chiqib, bir qator bosqichlarni amalga oshiradi:

- Shaxsiy ma'lumotlari bilan tanishish (resume, ob'yektivka yoki CV);
- Bilim va ko'nikmalarni sinash;
- Suhbat (intervyu).

Ushbu eng asosiy 3 ta tamoyil asosida korxona o'z ishchilarini saralab oladi.

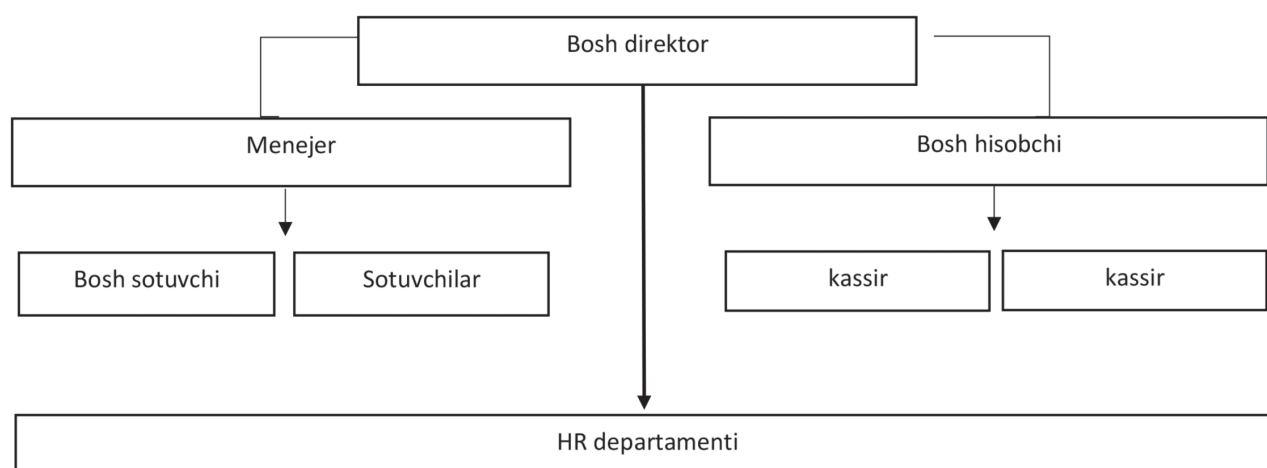
Shaxsiy ma'lumotlari bilan tanishish (resume, ob'yektivka yoki CV) ushbu bosqichda ish faoliyatini boshlamoqchi bo'layotgan mijozdan uning qisqacha

¹ Doz, Y. (2019). Announcement. Human Resource Management Review, 29(4), 2-4. [https://doi.org/10.1016/s1053-4822\(19\)30417-6](https://doi.org/10.1016/s1053-4822(19)30417-6).

tarjimai holini tasdiqash uchun RESUMESI olinadi. Bu yerda nomzodning ma'lumot darajasi, til bilish darajasi, ish faoliyati, oilaviy ahvoli, qiziqishlari va qo'shimcha ma'lumotlari qisqacha beriladi. Shundan so'ng korxona HR tomonidan ushbu nomzodning avvalgi ish faoliyati (agar mavjud bo'lsa) o'rganiladi va tahlil qilinadi. Ushbu bosqichdan muvofaqqiyatli o'tgan nomzod keying bosqich, ya'ni - **Bilim va ko'nikmalarni sinash** bosqichida undan chet tillari va maxsus psixologik test sinovlari o'tkaziladi. Ushbu bosqichda nomzodning bilim darajasi va ishda yuzaga kelishi mumkin bo'lgan muammoli vaziyatlar haqida ham qo'shimcha so'rovlar o'tkaziladi va **Suhbat (intervyu)** bosqichida amalga oshiriladi. Ushbu bosqichda nomzodlarning erkin va xotirjamligi mijozlar bilan yuzaga keladigan turli-tuman muammolarni bartaraf etishda xodimning vazifasi va harakatlari haqida so'rovlar amalga oshiriladi.

GOODZONE TRADING mas'uliyati cheklangan jamiyatining asosiy faoliyati bevosita mijozlar bilan ishlash bo'lganligi sababli ularda xodimlar tarkibi quyidagicha grafik ko'rinishida tashkil etilgan:

Tashkiliy-tuzulma¹



Kuzatishlar natijasida quyidagilar aniqlandi:

Bosh direktor- korxona faoliyatini tashkil etish, ichki va tashqi siyosatini olib borishda eng asosiy rol, bundan tashqari hamkorlar va yangi bozor segmentlarini izlashda bosh direktorning o'zi asosiy rolni egallamoqda. Shunday bo'lishiga qaramay, sohada ayrim kamchiliklar ham mavjud bo'lib, bir vaqtning o'zida bosh direktor marketing faoliyati bilan shug'ullanishda muammolarga duch kelingan bo'lib, u yerda marketing bo'limining ochilishi tavsiya etildi.

Menejer-bevosita bosh direktorga bo'ysunuvchi ushbu lavozim egasining asosiy vazifalari mijozlarni va xodimlarni kuzatib borish va ishni tashkil etishdagi ko'zga tashlanmaydigan kamchiliklar, mijozlarning kayfiyati va noroziligining asosiy sabablarini aniqlash, bartaraf etish va ishni to'g'ri tashkillashtirish bilan bog'liqdir.

Bosh sotuvchi- ushbu lavozim egasining asosiy vazifasi yangi sotuchilarni ishga o'rgatish, mavjudlarini kamchilik va chatolarlarni tuzatish uchun o'z tajribasidan kelib chiqib, ularni to'g'ri yo'naltirishdan iboratdir. Bundan tashqari ushbu lavozim egasi korxonaning eng asosiy xodimlaridan biri hisoblanib, ularning

¹ GoodZone ma'suliyati cheklangan jamiyatidan olingan ma'lumotlar asosida muallif ishlanmasi.

harakati va ishlash mahoratiga qarab, korxona daromadi va iste'molchilar soni o'zgarib turadi.

Sotuvchilar - ushbu lavozim egalarining asosiy vazifasi mijozlar bilan ishlash bo'lib, ularning muomalasi va tovarlarni mijozlarga o'z vaqtida yetkazishi va tezkorligi ishni samarali ketishida asosiy rol o'ynaydi. Shunga qaramasdan, ushbu sohada ham bir qancha kamchiliklar mavjud bo'lib, sotuvchilar bilimini yanada oshirish va maxsus treninglar tashkillashtirish tavsiya etildi.

Bosh hisobchi - ushbu vazifani bajaruchining eng asosiy vazifasi esa bir vaqtning o'zida tovar sotishdan tushayotgan tushumni nazorat qilish, xodimlar maoshini o'z vaqtida to'lanishini va mahsulotlarning qoldiq summalarini nazorat qilishdan iboratdir.

Kassir - asosiy vazifasiga o'z vaqtida mijozlarni xarid qilgan mahsulotlarini hisoblash va maxsus chegirmalar (mavjud bo'lsa) bo'yicha ma'lumotlar asosida ish faoliyatini tashkil etishi lozim.

Xulosa va takliflar

Har qanday sohada bo'lgani kabi, HR yangi xodimlarni yollash, ishga qabul qilish va o'qitishda muhim rol o'ynaydi, ammo ularning vazifalari bundanda oshib ketadi. Yuqoridagilardan kelib chiqib, chakana savdoda HRning ba'zi mas'uliyatlarini taklif sifatida ko'rib chiqamiz¹:

Yollash va ishga qabul qilish - HR yangi xodimlarni yollash va ishga qabul qilish uchun javobgardir. Bu xodimlarning hayotiy siklidagi muhim davrlar; nomzod va ishga qabul qilish tajribasi ko'pincha xodimning ishchanligi va unumdorligiga doimiy ta'sir ko'rsatadi. Chakana savdo sohasida ishchilarni yollash qiyin bo'lgani uchun bu ishga juda mas'uliyat bilan yondashish kerak bo'ladi. Nomzodlarni baholashda ularning munosabati va o'rganish istagiga e'tibor berish lozim. Ish beruvchining brendini yaratish ham yaxshi iste'dodlarni topishning ajoyib usuli hisoblanadi.

Ularning asosiy majburiyatga quyidagilar kiradi:

- Ishga olish ehtiyojlarini aniqlash uchun qaralayotgan xodimning ish faoliyati aylanmasini kuzatish;
- Ish postlarini (ro'yxatini) va kompaniyaning web sahifasiga bo'sh o'rinlarini joylashtirish;
- Nomzodlarni saralash;
- Intervyularni o'tkazish;
- Taklif va rad etish xatlarini yuborish;
- Tarkibiy ishga tushirish jarayonini yaratish;
- Yangi ishchilarni tayyorlash.

Trening. Chakana savdo sohasida turli xil ta'lim va ko'nikmalarning turlari mavjud. Korporativ rahbarlar, do'konda ishlaydigan xodimlar va tegishli ombor ishchilari, ish uchun maxsus treningdan o'tishlari kerak. Chakana savdo aylanmasining yuqori darajasi tufayli, butunlay yangi xodimlarni yollashga e'tibor qaratish va hozirgi xodimlarni o'qitishga e'tibor bermaslik holati bo'lishi mumkin, ammo bunday qilmaslik zarur! To'g'ri o'qitishni taklif qilish xodimlarga o'z vazifalarini yanada samarali bajarishga yordam beradi va uzoq muddatda biznesga foyda keltiradi.

¹ Muallif ishlanmasi.

Mas'uliyatga quyidagilar kiradi:

- Kompaniyaning ta'lim ehtiyojlarini bilish;
- Har bir xodim qanday ta'lim olganligini kuzatib borish;
- Ish joyida xavfsizlik bo'yicha treninglar o'tkazish.

Kompensatsiya va imtiyozlar. Chakana savdo sohasida kadrlar bo'limining muhim qismi ishchilarga qancha maosh olishi va ular qanday imtiyozlar olishini aniqlashdir. Sog'liqni saqlash, stomatologiya va ko'rishni sug'urtalash kabi asosiy imtiyozlarga qo'shimcha ravishda, ko'plab chakana sotuvchilar chegirmalar yoki moslashuvchan jadval kabi qo'shimcha imtiyozlarni taklif qilish lozim.

Mas'uliyatga quyidagilar kiradi:

- Har bir xodim uchun qanday to'lov adolatli ekanligini aniqlash uchun taqqoslash lozim;
- Kompensatsiya strategiyasi va imtiyozlar paketini tuzishga yordam berish;
- Ochiq ro'yxatga olish paytida imtiyozlardagi o'zgarishlarni boshqarish;
- Ish haqi fondi;
- Xodimlarga o'z vaqtida va to'g'ri ish haqi to'lanishini ta'minlash;
- Biznesni adolatli mehnat standartlari to'g'risidagi qonunga (O'zbekiston Respublikasining mehnat kodeksi) mos kelishiga ishonch hosil qilish.

Siyosat va muvofiqlik. HR siyosatni yaratish va qo'llab-quvvatlash, shuningdek, kompaniyaning shtat va respublika qonunlariga muvofiqligini ta'minlash uchun javobgardir. Ish joyidagi siyosat - bu HR ijobiy ish muhitini yaratish uchun foydalanishi mumkin bo'lgan vositalardan biri bo'lib, o'z navbatida xodimlarni yanada ko'proq jalb qilish va ushlab turishga olib keladi.

Mas'uliyatga quyidagilar kiradi:

- Xodimlar qo'llanmasiga siyosiy qo'shimchalar qo'shish va kerak bo'lganda uni yangilash;
- Xodimlar qo'llanmada ko'rsatilgan ko'rsatmalarga rioya qilishga rozi ekanliklariga ishonch hosil qilish;
- Ko'rsatilgan ko'rsatmalarga xodimlar tomonidan rioya qilinishini ta'minlash;
- O'zbekiston Respublikasining Mehnat kodeksi va boshqa aloqador qonun-hujjatlar bilan tanishish.

Xodimlar bilan munosabatlar. Chakana savdo sohasida HR ish beruvchi va xodim o'rtasidagi aloqa vazifasini bajaradi. Ularning vazifasi kompaniyaning gullab-yashnashi, xodimlarning yaxshi tajribaga ega bo'lishini ta'minlashdir.

Mas'uliyatga quyidagilar kiradi:

- Ish joyidagi nizolarni hal qilish;
- Menejerlarni samaradorlikni boshqarish bo'yicha eng yaxshi amaliyotlar bo'yicha trening o'tkazish;
- Xodimlarning tez-tez yakkama-yakka uchrashuvlarda va/yoki ish faoliyatini baholashda fikr-mulohazalarini olishlarini ta'minlash;
- Xodimlarni jalb qilish uchun e'tirof etish va mukofotlardan foydalanish.

Rejalashtirish. Do'konlardagi mijozlar soni yil davomida o'zgarib turadi, bu esa har qanday vaqtda qancha xodim kerakligini bilishni qiyinlashtirishi mumkin. HR xodimlarning ehtiyojlarini inobatga oladigan jadvallarni tuzish uchun mas'uldir, shuningdek, ishlarni davom ettirish uchun yetarli ishchilar mavjudligiga ishonch hosil qiladi. Buni amalga oshirish uchun vaqt o'tishi bilan ma'lumotlarni kuzatib

borishni, takrorlanadigan jarayonni aniqlash uchun ularni tahlil qilishni va ushbu jarayon atrofida jadvallarni yaratishi lozim.

Bayram mavsumida qancha mavsumiy xodimlarni yollash kerakligini aniqlash;

- Agar ishchilar belgilangan vaqtda ishlay olmasalar, smenalarni almashtirish imkonini beruvchi tizimni yaratish;

- Ish va hayot muvozanatiga yordam berish uchun moslashuvchan jadvallarga ruxsat berish lozimdir.

Foydalanilgan adabiyotlar:

1. Abtluramanov., X. X., & Abduraxmanova., G. Q. (2018). In Ijtimoiysohalar va inson taraqqiyoti (pp. 138-144). essay, T.: «Fan va texnologiya», 312 bet.

2. Arzlarova, M. M. (2019). Inson resurslarini boshqarish xususiyatlari. In Inson resurslarini boshqarish (pp. 17-18). essay, O'zbekiston Respublikasi Oliy va o'rta maxsus ta'lim vazirligi. -T.: IQTISODIYOT, .

3. A. Gruman, J. (2022). Announcement. Human Resource Management Review, 32(3), 2-6. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2021.100855>

Doz, Y. (2019). Announcement. Human Resource Management Review, 29(4), 2-4. [https://doi.org/10.1016/s1053-4822\(19\)30417-6](https://doi.org/10.1016/s1053-4822(19)30417-6).

PF-5843-coH 03.10.2019. O'zbekiston Respublikasida Kadrlar siyosati va ... lex. uz. (n.d.). Retrieved September 25, 2022, from <https://www.lex.uz/uz/docs/-4549998>.