

INCREASING LABOR PRODUCTIVITY IN SERVICE ENTERPRISES BASED ON THE PRINCIPLES OF STAFF DEVELOPMENT

Sultanova Nigina Utkurovna
Researcher Samisi

Abstract:

This article shows a number of general principles of effective work and organization of personnel work in increasing labor productivity through the socio-economic development of enterprises operating in the service sector. According to Shening, the article is scientifically based on the factors that affect the effectiveness of staff in service companies.

Бугунги кунда хизмат кўрсатиш корхоналарининг ижтимоий-иқтисодий ривожлантиришни жадаллаштириш муаммоларини ҳал қилиш чуқур иқтисодий ислохотлар шароитида меҳнат жараёнини бошқаришни тубдан қайта кўриш асосида амалга оширилмоқда. Шунга кўра, хизмат кўрсатиш тармоғида ижтимоий-иқтисодий жиҳатдан аҳамиятга эга масалаларни илмий асослайдиган фикрлар ва тавсияларнинг аҳамияти ортади.

Хизмат кўрсатиш корхоналарида ходимлар меҳнати жамиятдаги умумий ижтимоий зарурий меҳнатнинг ажралмас қисми бўлиб, хизмат кўрсатишнинг функцияларидан келиб чиқиб ўз хусусиятларига эгадир.

Республикамизда замонавий хизмат кўрсатиш тизимининг шаклланиб бориши натижасида тармоқ корхоналарида меҳнат унумдорлигининг ўсиши, асосланган фаолиятнинг сезиларли камайиши ва инсон онгида янгича ёндашув масалаларини ўз ичига олган меҳнат ресурсларидан фойдаланиш самарадорлигини текшириш йўналишлари ва имкониятлари бўйича тадқиқотлар бугунги кунда айниқса, муҳумдир. Чунки, иқтисодиётни диверсификациялаш ва модернизациялаш жараёнида хизмат кўрсатиш корхоналарида ишчи-ходимларининг билими, касбий тайёргарлиги ва касбий маҳорати, уларнинг меҳнати ва ижтимоий фаолиятига бўлган талаблар кескин ортиб бормоқда.

Меҳнат фаолиятини ташкилий жиҳатдан таъминлаш ходим самарали фаолиятининг қатор умумий тамойилларига асосланади ва кўп жиҳатдан техника-технология ва меҳнат буюмларининг ривожланиш даражаси, шунингдек корхона миқёси, меҳнат тақсимоти ва кооперацияси, ташкилий тузилма ва ҳоказолар билан белгиланади.

Тамойиллар персонал фаолиятини ташкил этиш талабларини тўлароқ амалга оширилишида ёрдам беради ва уларни аниқлаштиради. Бунда тамойиллар иқтисодиётнинг ҳолати, вазифалари ва

персонал меҳнатидан фойдаланиш хусусиятларига кўра қайта кўриб чиқилиши ҳамда ўзгартирилиши мумкин. Персонал меҳнاتини ташкил этиш тамойиллари объектив қонунлар таъсирини акс эттиради, талаблар эса субъектив бўлиб, кишилар томонидан белгиланади.

Корхоналарда персонал фаолиятини ташкилий жиҳатдан таъминлаш тамойилларига риоя қилиш зарурати корхона ва ташкилотларнинг ташкилотчилик мақсад ва вазифаларидан келиб чиқадиган асосий тадбирларни ўз ичига олади:

1. Илмийлик. Ходим фаолиятини ташкил этишда фаннинг сўнгги ютуқларидан фойдаланиш.
2. Комплекслилик. Ходим фаолиятини ташкил этишни унинг барча йўналишлари бўйича ва барча ходимларга нисбатан комплекс тарзда такомиллаштириш.
3. Узлуксизлик. Ходим фаолиятини ташкил этиш техникавий тараққиётга эргашиш ва ишлаб чиқаришнинг ўзгарувчан шароитларига мос келиши лозим.
4. Меъёрийлик. Ходим фаолиятини ташкил этиш ишлари уларнинг айрим томонларини тартибга соладиган муайян меъёрий негиз асосида амалга оширилиши керак.
5. Тежамлилилик. Кам сарф-харажат қилиб кўпроқ натижага эришиш.

Хизмат кўрсатиш корхоналарида персонал фаолиятини ташкил этиш тамойиллари иқтисодий қонунлар таъсирини акс эттирадиган ва улар фаолиятини турли йўналишларини ифодаловчи вазифаларни тўлиқроқ амалга оширилишига йўналтирилган объектив, илмий асосланган қоидалардир. Шунга кўра, хизмат кўрсатиш корхоналарида персонал фаолиятини ташкил этишнинг юқорида келтирилган тамойилларга асосланган ҳолда энг характерли тамойилларни кўшишни таклиф этамиз:

1. Мақсадлар тамойили – кўпинча чуқур таҳлил ва барча қолган тамойиллар реализациясини аниқлайди. Бу тамойил персонал меҳнاتини ташкил этиш учун ушбу жараён билан боғлиқ муайян вазифалар ечими нуктаи назаридан қараб чиқилиши зарур. Тадқиқот жараёнида танланган мақсад: персонал фаолияти тавсифининг шакл ва усуллари, йўналиши ҳамда умумий даражасини аниқлаб, компонентлар тўпламини қайд этади ҳамда яхлит хусусиятларини, яъни тизимнинг атрофлича тавсифи доирасини аниқлайди.
2. Ташкил этиш тамойили – тизим ташқи ҳаракатланувчи куч таъсири остида бўлади, ўзининг субстанциал асоси ва тизимли сифатини ўзгартириб ва модификациялаб, доимий мослашишга мажбур бўлади. Бу тамойил асосан персонал фаолиятини ташқи ўзгаришлар таъсири остида доимий риожланишда эканлигини ифодалайди. Яъни, ишлаб чиқариш жараёнида персонал (жонли) меҳнатига нисбатан буюмлашган меҳнат сарфининг ошиши натижасида капиталнинг органик тузилишидаги ўзгариш ходимнинг интеллектуаллашув даражасини ошишига олиб келади.

3. Корхона ишчи-ходимларининг юқори меҳнат пировард натижаларига эришишдан моддий манфаатдорлигини таъминлаш. Бу жараён шу ҳолат билан ифодаланадики, муайян ишлаб чиқариш жараёнида рағбатлантирувчилик вазифаси бажарилишини таъминлайди ҳамда персонал меҳнатининг унумдорлигини ошириш учун замин яратади.

4. Корхоналарда меҳнат унумдорлигини оширишнинг иш ҳақини ошириш суръатларига нисбатан илгарилловчи суръатларини таъминлаш. Мазкур тамойилнинг мазмуни макро, мезо ва микродаражаларда ижтимоий ва иқтисодий барқарорликни таъминлаш, товарларга талаб ва таклиф ўртасида мувофиқликни таъминлаш ҳамда иқтисодиётда инфляциян мойилликни олдини олиш имконини беради.

Хизмат кўрсатиш корхоналарида яхлит ҳолда персонал фаолиятини ташкил этиш самарадорлигининг юқори суръатлари персонални бошқариш самарадорлигига таъсир этувчи комплекс омиллардан илмий асосланган ҳолда фойдаланишни таъминлайди. Бу ҳозирги кунда айниқса долзарб ҳисобланади. Чунки, республикамизда фаолият юритаётган кўпчилик фирмалар катта харажатларни талаб этмайдиган ресурслар ҳисобига уларни яшаб қолишини таъминлайдиган чора-тадбирларни ишлаб чиқиши алоҳида муҳим ҳисобланади.

Хизмат кўрсатиш корхоналарида персонал фаолияти самарадорлигига таъсир этувчи омилларнинг мавжуд назария ва амалиётини ўрганиш тадқиқот мақсадига боғлиқ ҳолда аниқлик киритилган умумий тасниф тузиш имконини беради. Омилларни бошқариш даражасига кўра, тартибга солинадиган, кам тартибга солинадиган ва тартибга солинмайдиган турларга ажратиш мумкин.

Тартибга солинмайдиган омиллар бошқарув қарорларига боғлиқ бўлмайди, уларга корхона филиалининг жойлашган ўрни, рақобатчиларнинг мавжудлиги каби омиллар тегишлидир. Кам тартибга солинадиган омилларга кўпинча бошқарув қарорларига муайян давр оралиғида кам боғлиқ бўлган ўзгаришлар, катта инертликдаги омиллар тегишлидир. Бундай омилларга фирма ваколатининг ҳажми, асосий фондларнинг таркиби ва ҳажми, ишлаб чиқариш техник даражасининг тавсифи (машиналар қуввати, ишлаб чиқаришнинг механизациялашиш ва автоматлашиш даражаси) каби омиллар тегишлидир.

Тартибга солинадиганларига персонал фаолиятининг сифат кўрсаткичларини тавсифловчи, меҳнат ва ишлаб чиқаришни ташкил этиш, ресурслардан фойдаланиш даражаларини ифодаловчи омиллар киради. Таклиф этилган кўрсаткичлар таснифи персонал фаолияти самарадорлиги ва тартибга солувчи омилларнинг ўзаро боғлиқлиги тадқиқотини ўтказиш учун қулайдир, чунки турли хил жиҳатларда бир номдаги муаммоларни ечиш имконини беради.

Ишчиларни рағбатлантириш ёки компенсация қилиш персонал фаолияти самарадорлигига таъсир этувчи муҳим омил эканлиги инкор қилинмайдиган далил. «Ишчиларни рағбатлантириш мумкин

қадар индивидуал, гуруҳ ёки ҳатто ташкилий натижадорлик ошишининг ягона йўли ҳисобланмайди, балки эҳтимол уни узоқ муддатли жиҳатдан кўпчилик ташкилотларда зарурий шарт-шароит ҳисобланди».

Компенсациялаш тизимининг асосий аҳамияти шундан иборатки, персонал олдида турган стратегик вазифаларни ечишга йўналтирилган персоналнинг ишлаб чиқариш фаолиятини рағбатлантириш, бошқача сўз билан айтганда, фирманинг стратегик вазифалари билан ишчиларни моддий рағбатлантиришни кўшиш ҳисобланади. Таҳлил асосида ишчиларнинг меҳнат самарадорлигини муҳим сабаб омили бўлиб, мувофиқ равишда мотивация хизмат қилади. Индивид даражасида юқори натижадорликни рағбатлантириш корхона самарадорлигига тўғридан-тўғри ва жиддий таъсир кўрсатади.

Мотивация персонал фаолиятининг юқори самарадорлигига эришиш учун зарур, бироқ биргина унинг ўзи етарли эмас. Бизнинг фикримизча, ишчининг меҳнат унумдорлиги қандай шароитда, қайси жиҳозда, қайси жамоада унинг ишлаши, иш жойида интеллектуал салоҳиятидан қанчалик фойдаланиши мумкинлиги, унинг мустақил қарор қабул қилиш ва инсонларга раҳбарлик қилиш имкониятига эгаллиги кабиларга боғлиқдир. Шу билан бирга, Ю.Г.Одеговга кўра «Меҳнат унумдорлигини ўсишига тўсқинлик қилувчи омилларни ҳам ҳисобга олиш керак. Уларга қуйидагилар кирадилар: турмуш даражасини доимо ўсиб бориши ва иш қобилиятини тиклашга харажатлар даражасини кўпайишида меҳнат нархини пасайиши; ноқулай табиий шароитлар; ишлаб чиқариш ва меҳнатни ёмон ташкил қилиниши; кескин ижтимоий ҳолат ва ҳ.к. Меҳнат унумдорлиги динамикасини ўзгариши омилларини таҳлил қилиш асосида уни ўсиши резервларини белгилаш мумкин»

«Меҳнат мотивациясига макроиқтисодий ҳолатлар (ишсизлик, иқтисодиётнинг таркибий қайта қурилиши, ишлаб чиқаришнинг умумий пасайиши) ўзгаришининг таъсири мотивацион комплекснинг мураккаб таркибидан келиб чиққан ҳолда тадқиқ этилиши муҳимдир. Меҳнат мотивацияси уч компонентнинг умумий қарама-қаршилиги сифатида қараб чиқилади: меҳнатнинг кадр-қиммати, ишга қўйилган талаблар ва бу талабларни амалга ошириш имкониятлари». Шундай экан, ишчиларни моддий рағбатлантириш персонал фаолияти самарадорлигининг мумкин қадар ягона йўли ҳисобланмайди, бироқ шундай бўлсада, персонал фаолияти самарадорлигига таъсир этувчи асосий омил бўлиб, ишчиларни мотивациялашнинг иқтисодий усуллари ҳисобланади.

Хулоса қилиб айтиш мумкинки, персонал фаолияти самарадорлигига авваламбор ишчиларнинг компетенцияси ва уларнинг мотивация даражаси таъсир кўрсатар экан. Бунда ишчиларнинг компетенцияси уларнинг билими, иш тажрибаси, шахсий қобилиятига боғлиқдир.

Фойдаланилган адабиётлар рўйхати

1. Абдурахмонов Қ.Х. Мехнат иқтисодиёти. Дарслик. – Т.: «Mehnat», 2009 йил. 93-94-б.
2. Френкеля А.А. «Производительность труда, проблемы моделирования роста». -М.: Экономика, 1984, С. 30.
3. Смирницкий Е. К. Экономические показатели бизнеса (справочно-методическое пособие). – М: Экзамен, 2002. - 381 с.
4. Одегов Ю.Г., Абдурахманов К.Х., Котова Л.Р. Оценка эффективности работы с персоналом: методологический подход: Учебно-практическое пособие. - М.: Издательство “Альфа-Пресс”, 2011. С. 469.
5. Марр Р., Шмидт Г. Управление персоналом в условиях социальной рыночной экономики. – М.: МГУ, 1997. – С. 36.