



XIZMAT KO'RSATKICH SOHASIGA AUTSORSING XIZMATINI QO'LLASH AFZALLIKLARI VA IQTISODIY SAMARADORLIGI

Shaynazarov Alisher

Denov tadbirkorlik va pedagogika instituti

ORCID: 0009-0008-4865-5934

shaynazarovalisher@gmail.com

Annotatsiya. Ushbu maqolada mintaqaning bugungi kunda yangi zamonaviy xizmatlar qatorida outsorsing xizmatlarining o'ziga xos xususiyatlari, muvaffaqiyat strategiyalari sifatida qaralishi muallif tomonidan aks ettirilgan. Qolaversa, outsorsing xizmatlarini takomillashtirish bo'yicha taklif va tavsiyalar ishlab chiqilgan.

Kalit so'zlar: autsoring, xizmat ko'rsatish, boshqarish, hamkorlik, tejamkor ishlab chiqarish, strategiya, outsorsing xizmatlari.

ПРЕИМУЩЕСТВА И ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ АУТСОРСИНГА В СФЕРЕ УСЛУГ

Шайназаров Алишер

Денауский институт предпринимательства и педагогики

Аннотация. В статье отражено авторское видение аутсорсинга как новой современной услуги, её уникальных особенностей и стратегий успеха. Кроме того, разработаны предложения и рекомендации по совершенствованию аутсорсинга.

Ключевые слова: аутсорсинг, сервис, управление, сотрудничество, бережливое производство, стратегия, услуги аутсорсинга.

ADVANTAGES AND ECONOMIC EFFICIENCY OF OUTSOURCING IN THE SERVICE INDUSTRY

Shaynazarov Alisher

Denov Institute of Entrepreneurship and Pedagogy

Abstract. This article reflects the author's view of outsourcing services as a new modern service, its unique characteristics and success strategies. In addition, suggestions and recommendations for improving outsourcing services are developed.

Keywords: outsourcing, service, management, collaboration, lean manufacturing, strategy, outsourcing services.

Kirish.

Mintaqani iqtisodiy -ijtimoiy rivojlantirishning asosiy faoliyatni davlat sektoriga outsorsing xizmatlar ko'rsatishning huquqiy asoslari yaratilmoqda. Ta'lim va tarbiya tizimining barcha bo'g'inlari faoliyatini zamon talablari darajasida takomillashtirish asosiy vazifa ekanligidan kelib chiqib, shu va boshqa sohalarda misolida davlat sektorida outsorsingdan foydalanishning afzalliklari haqida so'z boradi.

Hududlarning bir necha yillar avval "outsorsing" mexanizmidan faqat xususiy sektorda foydalanilgan bo'lsa, bugungi kunda byudjet tashkilotlarida ijtimoiy xizmatlar ko'rsatishda "outsorsing"dan ham samarali foydalanilmoqda.

Autsorsing-bu tashkilotning u yoki bu funktsiyasini ushbu faoliyatni amalga oshirishga ixtisoslashgan tashqi ijrochilarga o'tkazish. Boshqacha qilib aytganda, outsorsing deganda davlat sektori tomonidan nodavlat sektordan tovarlar, ishlar va xizmatlar xarid qilishning umumiy hajmi tushuniladi.

Davlat muassasalarida umumiy ovqatlanishni outsorsing qilish "Davlat xaridlari to'g'risida"gi O'zbekiston Respublikasi Qonuniga muvofiq tarkibi tasdiqlanadigan Tanlov komissiyasi tomonidan o'tkaziladigan tanlov asosida tashkil etiladi.

O'zbekistonda xususiy sektorda muvaffaqiyatli joriy etilgan zamonaviy mexanizm va usullarni byudjet xizmatlari ko'rsatilayotgan ijtimoiy sohalarda qo'llash, davlat sektorida outsorsingni joriy etishda xarajatlarni tejash va xizmat ko'rsatish sifatini oshirishning ahamiyati, davlat sektori muassasalarida sog'lom, oqilona va xavfsiz ovqatlanishni tashkil etishni takomillashtirish, umumiy ovqatlanish (yuqori umumiy ovqatlanish) kabi zamonaviy usullardan foydalanish, umumiy ovqatlanish (mavjudligi) kabi zamonaviy usullardan foydalanish. outsorsingni qo'llashning afzalliklari sifatida outsorsing bilan davlat muassasalari o'rtasidagi outsorsing shartnomalari va ijtimoiy sohada outsorsingga asoslangan xarajatlarning samaradorligi ko'rib chiqiladi.

Xususiy sektor vakillari bilan tuzilgan outsorsing shartnomalari O'zbekiston Respublikasining fuqarolik qonunchiligi hamda tadbirkorlik sub'yektlarining faoliyatini tartibga soluvchi bir qator qonunlar va qonunosti hujjatlari bilan tartibga solinadi. Shu munosabat bilan outsorsing shartnomalari erkin tuziladi va hech qanday rasmiy talablar belgilanmagan.

Adabiyotlar sharhi.

Autsorsing xizmatlaridan xizmat ko'rsatkich sohasiga foydalanish xavfi, samaradorligi va sifatini baholash muammosi va ularni amaliyotga joriy etishga bag'ishlangan ishlanmalar tahlili, shuningdek, outsorsing xizmatlaridan foydalanish mexanizmi muammosini o'rganish xorijiy va mahalliy iqtisodchi olimlar tomonidan tadqiq etilgan.

Daniel Arias-Aranda, Oscar Bustinza, Vanesa Barrales-Molina (2010) (University of Granada) Ularning "Operations flexibility and outsourcing benefits: an empirical study in service firms" maqolasi xizmat korxonalarida operatsion moslashuvchanlikning outsourcing orqali samaradorlikni oshirishga qanday ta'sir qilishini tahlil qiladi. Natijalarga ko'ra, axborot tizimlari, bozor, kengayish va kadrlar moslashuvchanligi yuqori bo'lgan xizmat firmalari outsourcingdan ko'proq foyda oladi.

Mari Sako (2006) (Saïd Business School, Oxford) Maqolasida "Outsourcing and Offshoring: Implications for Productivity of Business Services", Britaniyada xizmat ko'rsatish sohasi uchun outsourcing va offshoring strategiyalarining mahsuldorlikka ta'siri tahlil qilinadi. Natijalarga ko'ra, outsourcing orqali standartlashtirish, ixtisoslashuv va biznes jarayonlarini yanada yuqori qiymatli xizmatlarga yo'naltirish orqali samaradorlik sezilarli darajada oshganligini ta'kidlab utgan. Ushbu olimlar va boshqalar. Ushbu tadqiqot yo'nalishining o'ziga xos xususiyati shundaki, mavjud xorijiy va mahalliy ilmiy ishlarning aksariyati faqat outsorsing xizmatlari bozorining ayrim segmentlariga qaratilgan. Bu asosan outsorsingning ma'lum bir turidan foydalanish va u bilan bog'liq muammolarga tegishli tadqiqotlardir. Outsorsing

sohasida olib borilayotgan nazariy tadqiqotlar va O'zbekiston Respublikasitashkilotlari tomonidan to'plangan juda kam amaliy tajribaga qaramay, autsorsingxizmatlaridan sifatli foydalanish mexanizmi rivojlanish yo'lida bormoqda. Ushbu masala bo'yicha ilmiy ishlarning juda kamligi maktabgacha ta'lim tashkilotlarida autsorsing xizmatlaridan foydalanish xavfi, samaradorligi va sifatini baholash faoliyatini ishlab chiqadigan chuqur va tizimli tadqiqotlar olib borishni taqozo etmoqda.

Tadqiqot metodologiyasi.

Ushbu tadqiqotning maqsadi xizmat ko'rsatish sohasida autsorsing xizmatini joriy etishning iqtisodiy samarasi, autsorsing xizmatidan foydalanishning afzalliklari va kamchiliklari, autsorsing xizmatining zamonaviy iqtisodiy tizimidagi ahamiyatini tahlil qilish, uni yanada rivojlantirish va shakllantirish yo'nalishlarini aniqlashdir. Mavzuni ilmiy o'rganish, statik tahlillar, mantiqiylik, tahlil va tadqiq etish jarayonida turli xil adabiyotlar va maqolalar tahlilidan foydalanilgan.

Tahlil va natijalar muhokamasi.

Zamonaviy dunyoda biznes rahbarlari amalda xizmatlarning autsorsingidan tobora ko'proq foydalanmoqda va uni boshqaruvning yangi strategiyasi sifatida belgilamoqda. Global raqobat, jahon bozorida yangi o'yinchilarning paydo bo'lishi bozorda ishtirok etish uchun yangi texnologiyalardan foydalanishni talab qiladi. Vazifa ular qila oladigan narsani qilish va iloji bo'lsa, kompaniya uchun eng foydali bo'lgan narsani olishdir. Natijada bozor ishtirokchilari aniq funksiya va vazifalar bo'yicha ixtisoslashuv yo'lidan boradilar. Boshqacha qilib aytganda, biznes-loyihani alohida tarkibiy qismlarga bo'lish, ishlarning ayrim turlarini autsorsing sxemasi bo'yicha yuqori ixtisoslashgan kompaniyalarga o'tkazish samarali tijoratning strategik yo'nalishi hisoblanadi (Norimovich & Namazovna, 2024).

Autsorsing xizmat ko'rsatish sektori biznes muhitining omillari, tendentsiyalari va qonuniyatlarini hisobga olgan holda korporativ funktsiyalarni uchinchi tomon tashkilotlari - autsorserlarga o'tkazish orqali o'zaro manfaatli hamkorlik bozorida ishtirok etuvchi firma va kompaniyalarning ajralmas majmuidir.

Jahon bozorida autsorsing xizmatlarini iste'mol qilish bo'yicha bozor ulushi bo'yicha AQSh - 36%, G'arbiy Evropa - 29% va Yaponiya - 13% etakchi hisoblanadi. Har qanday funksiya yoki biznes jarayonini autsorsingga topshirgan AQSh kompaniyalarining ulushi 2020 yilda 86 foizni tashkil etdi, 2019 yildagi 52 foizga nisbatan. 2020 yilda AQSh autsorsing bozoridagi savdo hajmi 3 baravardan ortiq oshdi (Mukhitdinov & Rakhimov, 2020).

Autsorsing xizmatlari uchun Yevropa bozorini kengaytirish tendentsiyasi kuchayib bormoqda. Tahlilchilarning fikricha, 2021-yilning so'nggi choragida Yevropada 2020-yildan buyon har qachongidan ko'ra ko'proq autsorsing shartnomalari topshirildi. Etakchi maslahatchilarning ta'kidlashicha, xarajatlarni kamaytirish zarurati Yevropa kompaniyalarini o'z biznesining bir qismini subpudratchilarga topshirishni istamasligini yengishga majbur qilmoqda. So'nggi yillarda Hindiston, Filippin, Meksika, Xitoy va Sharqiy Yevropa davlatlari axborot texnologiyalarini ishlab chiqarish va ulardan foydalanishda sezilarli o'sishni boshdan kechirayotgan "yangi iqtisodiyot" vakillari sifatida autsorsing bozori yetkazib beruvchilari qatoriga qo'shildi (Raximov, 2022).

Mijoz uchun kurash o'z tovarlari va xizmatlari sifatini oshirishga majbur bo'lgan sharoitda mahalliy kompaniyalar samaradorlik, iqtisodiy samaradorlik va biznes risklarini kamaytirish masalalariga e'tibor qaratishlari kerak. Shaxsiy biznes vazifalarini bevosita operativ boshqarishdan voz kechish, ularning bajarilishi ustidan nazoratni saqlab qolish bilan birga, kompaniyaga ularni uchinchi shaxslarga "topshirish" natijasida qo'shimcha xarajatlar, soliq va ijtimoiy xarajatlar "eroziyasi" tomon sezilarli darajada oldinga siljish imkonini beradi (Рахимов, 2021).

Umumiy ma'noda, tijorat xizmatlarini autsorsing qilish - bu ma'lum turdagi xizmatlarni

tashqi outsorsing kompaniyasiga o'tkazish. Outsorsing kompaniyalarga o'zlarining asosiy biznesiga e'tibor qaratish va yordamchi funktsiyalar yukini ularni muvaffaqiyatli bajara oladigan kompaniyalarga o'tkazish imkonini beradi. Kompaniyada uzoq muddatli outsorsing strategiyasining mavjudligi, etakchi tahliliy agentliklarning fikriga ko'ra, tijoratni muvaffaqiyatli rivojlantirish va uning tez o'zgaruvchan bozor sharoitlariga moslashishi uchun zarur shartdir (Павшанова, 2023). Bunday strategiya natijasida kompaniyaning ichki korporativ jarayonlari va iqtisodiy munosabatlarning boshqa sub'ektlari bilan tashqi aloqalari qayta tuziladi. O'z navbatida, bu korxonaning asosiy fondlarini yanada oqilona taqsimlash, uning ichki resurslarini ishga tushirish, asosiy funktsiyalarni bajarish samaradorligini oshirish, ishlab chiqarish xarajatlarini sezilarli darajada kamaytirish va nazorat qilish imkonini beradi.

Agar boshqaruv jarayonini o'zgartirish to'g'risida qaror qabul qilinsa, uning barcha tarkibiy qismlarini har qachongidan ham aniqroq va ehtiyotkorlik bilan boshqarish vazifasi birinchi o'ringa chiqadi. Aksariyat hollarda jarayonni hamkorlar, etkazib beruvchilar va chet eldagi mijozlar bilan yanada qattiqroq sinxronlashtirish kerak bo'ladi. Mamlakatimizdagi yirik korxonalarning mahalliy top-menejerlari offshor outsorsingning bunday muammolarini hal etish muhimligini ta'kidlamogda: Internetga tezkor ulanish; mijozlarning kompaniya veb-saytiga o'zlari uchun qulay bo'lgan istalgan vaqtda bepul kirishlari, shuningdek ma'lumotlarning kunlik zahira nusxalarini olishlari; ma'lumotlar bazasini boshqarish tizimidagi (DBMS), korporativ elektron pochta dagi nosozliklar, samarali ishlaydigan ma'lumotlar tarmog'ining, telefon tarmog'ining mavjudligi, viruslar va xakerlik hujumlarini o'z vaqtida "aks etish" va boshqalar (Karimova & Sodiqova, 2025).

Mamlakatimizning o'ziga xos xususiyatlarini inobatga olgan holda shuni ta'kidlaymizki, ko'pincha milliy outsorsingga topshiriladigan xizmatlar orasida ishga yollash birinchi o'rinda, umumiy ovqatlanish ikkinchi o'rinda, axborot texnologiyalari uchinchi o'rinda, ish haqi va buxgalteriya hisobi to'rtinchi o'rinda turadi; beshinchisi - ayrim turdagi qurilish ishlarini bajarish.

Outsorsingning ta'rifi uni quyidagi nuqtai nazardan talqin qilishning xilma-xilligini aks ettiradi:

- a) fikrlash tarzi;
- b) boshqaruv tamoyillari;
- v) iqtisodiy faoliyat sohalari;
- d) outsorsing falsafasidan chiqarishning sinergik ta'siri.

Autsorsierlarni tanlab olish tasdiqlangan tartib asosida amalga oshiriladi va autsorsierlarga quyidagi umumiy talablar qo'yiladi:

- umumiy ovqatlanish xizmatida kamida bir yillik tajribaga ega bo'lishi; outsorsing xizmatlari bo'yicha kamida ikki oylik shartnoma summasiga teng aylanma mablag'larining mavjudligi;

- tanlovda (tenderda) qatnashish uchun ariza berilgan kundan kamida bir oy oldin tegishli tashkilotlardan soliq qarzdorligi, to'lovlar, boshqa majburiy to'lovlar va moliyaviy sanksiyalarning mavjud emasligi;

- to'g'ri ovqatlanishni tashkil etish yuzasidan taomlar tayyorlash texnologiyasi bo'yicha kamida 2 yillik ish tajribasiga ega bo'lgan malakali mutaxassislar (muhandis-texnolog, dietolog, oshpazlar) malaka razryadlari ko'rsatishi;

- maktabgacha ta'lim tashkiloti tomonidan belgilangan texnik vazifalar asosida outsorsing usulida sog'lom ovqatlantirishni tashkil etish loyihasini individual reja asosida ishlab chiqib, taqdimotini (imkoniyatdan kelib chiqib, tayyor taomlarini ham ko'rsatishi mumkin) o'tkazishi;

- taqdimotda tarbiyalanuvchilarni yoshi, jinsi, fiziologik holati bo'yicha turli guruhlar uchun ovqatlanishning maqbul me'yorlarini ko'rsatishi;

- outsorsing usulida sog'lom ovqatlantirish xizmatlari uchun ustamaning maksimal miqdori-ko'rsatilgan xizmatlar qiymatiga nisbatan 20 foizdan oshib ketmasligi;

- davlat maktabgacha ta'lim tashkilotida outsorsing usulida sog'lom ovqatlantirishni

tuman (shahar) hokimligi tomonidan tasdiqlangan oziq-ovqat mahsulotlari narxlarini doirasida amalga oshirishi;

- taklif qilinayotgan investitsiya mablag'larining miqdori har bir lot uchun bazaviy hisoblash miqdorining Toshkent shahri, viloyatlar markazlari uchun 1000 (bir ming), viloyat hududidagi shaharlar, tumanlar markazlari uchun 500 (besh yuz), qishloq va ovullar uchun 250 (ikki yuz ellik) baravaridan kam bo'lasligidir.

Shuningdek, buyurtmachi bilan manfaatlar to'qnashuviga ega bo'lgan xo'jalik yurituvchi sub'ekt tanlov ishtirokchisi bo'lishi mumkin emasligi ham autsorsinglarga qo'yiladigan talablardan hisoblanadi.

Autsorsingning davlat sektorida joriy etishning asoslaridan biri sifatida autsorsing juda rivojlangan mamlakatlarning tajribasiga e'tibor qaratish maqsadga muvofiq bo'ladi.

Bunday mamlakatlarga anglo-saksoniya mamlakatlari (Buyuk Britaniya, AQSh, Kanada, Avstraliya, Yangi Zelandiya), skandinaviya mamlakatlari (Shvesiya, Daniya, Finlyandiya) uzoq sharq mamlakatlari (Singapur, Gonkong, Janubiy Koreya) kiradi.

Iqtisodiy hamkorlik va taraqqiyot tashkilotiga a'zo mamlakatlarda mazkur uslubiyot asosida hisoblangan davlat sektori autsorsing tahlili olib borilgan yillarda YaIM ning 10,0 foizini tashkil etgan.

Xulosa va takliflar.

Bugungi kunda globallashtirish va raqobat kuchaygan iqtisodiy muhitda xizmat ko'rsatish sohasining samaradorligini oshirish, xarajatlarni optimallashtirish va xizmat sifati bo'yicha mijozlar talablariga moslashuvchan javob berish muhim strategik vazifaga aylangan desak bo'ladi. Shuni takidlash kerakki iqtisodiy hamkorlik va taraqqiyot tashkiloti davlat sektoridagi autsorsingning ulushini doimiy ravishda tahlil qiladi va baholaydi.

Xorijiy davlatlarda autsorsingga berilgan davlat organlari funksiyasini uch guruhga ajratiladi.

Birinci guruhga ta'minlovchi funksiyalar, masalan, ovqatlantirish, binolarni tozalash, chiqindilarni chiqarish, qo'riqlash xizmati kiradi. Mazkur funksiyalarni osongina autsorsingga berilishi mumkin, chunki bular budjet tashkiloti va boshqaruv organlari faoliyatining asosiy vazifalari hisoblanmaydi, ulardan foydalanish nisbatan oddiy standartlashtirilgan hamda ijrochilarga yuqori talablar qo'ymaydi va bilimning yuqori darajasi talab qilinmaydi.

Ikkinchi guruh funksiyalari o'z ichiga ijrochilardan yetarli ravishda yuqori kasbiy malaka talab qiluvchi ta'minlovchi funksiyalarni o'z ichiga oladi. Bu guruh funksiyalari moliya va buxgalteriya, kadrlarni boshqarish, yuridik xizmat, hujjatlar aylanishini ta'minlash, axborot texnologiyalaridan foydalanishni qamrab oladi.

Autsorsingning xizmat ko'rsatish sohasidagi o'rni, resurslardan oqilona foydalanish, xarajatlarni kamaytirish, xizmatlar sifatini va innovatsion texnologiyalarni joriy etish orqali xizmatlarning raqobatbardoshligini oshirishda yaqqol ko'zga tashlanadi. Bunda asosiy e'tibor yordamchi funksiyalar (buxgalteriya, IT, mijozlarga xizmat ko'rsatish, tozalash va xavsizlik)ni tashqi boshqaruv tizimiga berish orqali korxonaning ichki resurslarini asosiy faoliyatga yo'naltirish imkoniyatini oshirishga qaratishimiz mumkin. O'rganishlarimiz natijasida autsorsing xizmatlarining samardorligi quyidagilardan iboratligini ko'rishimiz mumkin ya'ni: Xarajatlarni sezilarli darajada optimallashtirish, yangiliklarga bo'lgan moslashuvchanlik ta'minlash, yuqori darajali sifatli resurslardan foydalanish, bozor talablariga tez javob qaytirish kabi imkoniyatlar korxonaning samaradorligini oshirish imkoniyatini yaratadi.

Mintaqada xar bir xizmat ko'rsatish sohasida autsorsing xizmatlarining joriy etilishi - bu korxonaning qisqa muddatli xarajatlarni kamaytirish yo'nalishi emas, balki uzoq muddatli strategik rivojlanish, innovatsion yondashuvni oshirish va raqobatbardoshlikni oshirish yo'lida muhim boshqaruv vositasidir. Xizmatlar ko'rsatish sohasining ushbu autsorsing xizmatini tizimli va ilmiy asosda tashkil etish orqali xizmatlar sohasida yuqori natijalarga erishimiz mumkin.

Adabiyotlar/Лумепамыра/Reference:

Karimova, S., & Sodiqova, D. (2025). Development trends of electronic commerce and its infrastructure in Uzbekistan. *Raqamli iqtisodiyot va axborot texnologiyalari*, 5(1), 131-140.

Mukhitdinov, K.S., & Rakhimov, A.N. (2020). The forecast for the development of the public services sector. *Scopus. Solid State Technology*, 63(6).

Norimovich, R.A., & Namazovna, A.N. (2024). Evaluative indicators of increasing the production efficiency of industrial sectors. *Образование наука и инновационные идеи в мире*, 42,

Raximov, A. (2022). Aholiga yashash joy va umumiy ovqatlanish xizmatlari rivojida ichki va yondosh tarmoqlarning ta'sirini baholash (qashqadaryo viloyati misolida). *Iqtisodiyot va ta'lim*, 23(4), 397-402.

Ариас-Аранда, Д., Бустинза, О.Ф., и Барралес-Молина, В. (2010). Гибкость операций и преимущества аутсорсинга: эмпирическое исследование компаний сферы услуг. *The Service Industries Journal*, 31 (11), 1849–1870. <https://doi.org/10.1080/02642069.2010.503880>.

Мару Сако, (2006) Аутсорсинг и офшоринг: влияние на производительность бизнес-услуг, *Oxford Review of Economic Policy*, том 22, выпуск 4, зима, страницы 499–512, <https://doi.org/10.1093/oxrep/grj029>.

Равшанова, М.М. (2023). Эконометрические модели, суть их использования и необходимость эконометрического анализа. *Intent Research Scientific Journal*, 2(6), 5-9.

Рахимов, А.М. (2021). Услуги по проживанию и обслуживанию населения значение эконометрического моделирования в нормативной оценке требований потребителей для улучшения качества отображения. *Международный междисциплинарный исследовательский журнал Galaxy*, 9(12), 1043-1048.