



AUTSORSING XIZMATLARI VA UNING NAZARIY ASOSLARI

Shodmonov Shokir Dustmurodovich

Muhammad al-Xorazmiy nomidagi
Toshkent axborot texnologiyalari universiteti
ORCID: 0009-0003-4505-8046
shokirshodmonov18@gmail.com

Annotatsiya. Ushbu maqolada outsorsing xizmatlari va uning nazariy asoslari o'rganilgan bo'lib, muallif ko'pgina olimlarning ta'riflarini tahlil qilgan va yondoshuvlarga ajratib chiqqan. Shuningdek, iqtisodiyotning barcha sohalarida outsorsing xizmatlarini joriy qilishning natijalari o'rganilgan. Outsorsing xizmatlarini mahalliy hududlarda rivojlantirish, yoki sog'liqni saqlash, oliy ta'lim tizimida foydalanish haqida fikrlar bildirilgan.

Kalit so'zlar: outsorsing, texnologiya, xizmatlar, oliy ta'lim, sog'liqni saqlash, xalqaro bozor, IT.

АУТСОРСИНГОВЫЕ УСЛУГИ И ЕГО ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ

Шодмонов Шокир Дустмуродович

Ташкентский университет информационных технологий
имени Мухаммада аль-Хоразми

Аннотация. В данной статье исследуются аутсорсинговые услуги и их теоретические основы, а также автор анализирует определения многих ученых и разделяет их на подходы. Также изучены результаты внедрения аутсорсинговых услуг во всех отраслях экономики. Высказывались мнения о развитии аутсорсинговых услуг на местах, либо использовании их в системе здравоохранения, высшего образования.

Ключевые слова: аутсорсинг, технологии, услуги, высшее образование, здравоохранение, международный рынок, IT.

OUTSOURCING SERVICES AND ITS THEORETICAL BASICS

Shodmonov Shokir Dustmurodovich

Tashkent University of Information Technologies
named after Muhammad al-Khwarizmi

Abstract. This article explores outsourcing services and its theoretical foundations, which the author analyzed and separated into approaches the definitions of most scientists. Also, the results of the introduction of outsourcing services in all sectors of the economy are studied. Opinions have been expressed about the development of outsourcing services in local areas, or the use in the system of health, higher education.

Key words: outsourcing, technology, services, higher education, healthcare, international market, IT.

Kirish.

Zamonaviy iqtisodiyotning rivojlanishi juda ko'p iqtisodiy terminlarning kirib kelishi va ularning rivojlanishiga sabab bo'lmoqda. Bugungi kunda O'zbekistonda xo'jalik yurituvchi sub'ektlarning asosiy qismi outsorsing xizmatlaridan foydalanadi. Mutaxassislarning fikriga ko'ra, eng ko'p talabga ega bo'lganlar IT-texnologiyalar sohasidagi outsorsing xizmatlari, ishga yollash va faoliyat uchun buxgalteriya hisobini qo'llab-quvvatlashdir. Shu bilan birga, outsorsing xizmatlari bozorining rivojlanish dinamikasi ham jadal sur'atlar bilan o'sib bormoqda, bu ularning turlari va ko'rsatish sohaslarining kengayishi, shuningdek, ularni amalga oshirish bilan bog'liq yangi muammolarning paydo bo'lishida, shu jumladan faol xizmatlar iqtisodiyotni raqamlashtirish va uning barcha subektlarining sifat jihatidan yangi ehtiyojlarini shakllantirish sharoitida namoyon bo'ladi.

Zamonaviy outsorsing, bir tomondan, o'z mijozlarining individual funksiyalarini bajarish samaradorligini oshirishga, ikkinchidan, ularning xarajatlarini kamaytirishga imkon beradi. Shu bilan birga, outsorsing xizmatlari bozorini rivojlantirish va ularning mijozlari va ijrochilarining raqobatbardoshligini oshirish mexanizmlarini ishlab chiqish bilan bog'liq masalalar hali ham yetarlicha o'rganilmagan. Bundan kelib chiqqan holda, outsorsing xizmatlari bozorini rivojlantirish muammolarini o'rganish dolzarb ilmiy vazifa bo'lib, uning yechimi outsorsing nazariyasi va amaliyotini rivojlantirish zarurati asosida yotadi.

Bu boradagi raqobat kuchayayotgan sharoitda outsorsing xizmatlari bozorining rivojlanishi iqtisodiyotni raqamlashtirishning o'ziga xos xususiyatlarini hisobga olgan holda ilg'or texnologiyalardan foydalanish asosida xizmatlar sifatini oshirishga zamonaviy yondashuvlarni shakllantirish zarurligini taqozo etmoqda.

Jahon va mintaqaviy iqtisodiyotni rivojlantirishning zamonaviy tendensiyalari tadbirkorlik sub'ektlari o'rtasidagi raqobatning yuqori darajasi bilan tavsiflanadi. Bu esa jahon ishlab chiqarishining tashkiliy tuzilmasidagi transmilliy aloqalarning rivojlanishi, investitsiya siyosati, transmilliy kompaniyalarning shakllanishi, yaqin axborot aloqalari va raqamli iqtisodiyotning rivojlanishi bilan bog'liq jadal o'zgarishlarni taqozo etadi va korxonalarni biznes yuritishning yanada progressiv tashkiliy shakllaridan foydalanishga majbur qiladi. Biznes yuritishning ana shunday tashkiliy "shakllaridan" biri outsorsing bo'lib, xarajatlarni kamaytirish va ishlab chiqarish va boshqaruv faoliyatini oqilona tashkil etish orqali korxonaning raqobatbardoshligini oshirishning universal vositalaridan biri hisoblanadi.

Ta'kidlash joizki, xizmatlar bozorida raqobatbardoshlikni oshirish maqsadida, ayniqsa, ko'pchilik korxonalar o'zgaruvchan tashqi muhitning og'ir sharoitlariga bardosh bera olmagan pandemiya oqibatlarini bartaraf etish sharoitida zamonaviy innovatsion texnologiyalarning kombinatsiyasidan foydalanilgan. Biznes yuritish shakllari, raqamli texnologiyalar va professional tayyorgarlikdan o'tgan kadrlar nafaqat bozorga, balki rivojlanishning mutlaqo yangi darajasiga ko'tarilish imkonini beradi. Shu bilan birga, kichik va o'rta korxonalar ko'p hollarda ilmiy ishlanmalarni amalga oshirish yuqori texnologiyali mahsulotlarni yaratish va samarali tashkiliy biznes tuzilmasini yaratish imkoniyatiga ega emas.

Shuning uchun ular muayyan biznes jarayonlarini tashkil etish va ilgari surish uchun yanada professional va innovatsion xizmatlar taklif etuvchi kompaniyalar bilan o'zaro manfaatli yaqin hamkorlikka murojaat qilishlari maqsadga muvofiqdir.

Jahon amaliyotida ayniqsa, raqamlashtirish sharoitida outsorsing xizmatlari bozori mintaqaning barqaror muvozanatli rivojlanishining elementi hisoblanadi va shunga mos ravishda uning iqtisodiyotni rivojlantirish uchun ahamiyati haqida gapirishga imkon beradi. Xalqaro munosabatlarda xizmat ko'rsatish sohasining, jumladan, outsorsingning o'rni tez o'sib bormoqda. Biz so'nggi o'n yilliklarda iqtisodiy munosabatlar xarakteridagi o'zgarishlar xizmat ko'rsatish sohasini o'zgartirishga olib kelganini, shubhasiz, har qanday bozor kon'yunkturasi muhim elementiga aylanib borayotganini ta'kidlaymiz. Bu allaqachon xizmat ko'rsatish sohasida bandlik darajasini oshirishga va uning sub'ektlarining raqobatbardoshligini oshirishga olib kelmoqda.

Adabiyotlar sharhi.

Autsorsing xizmatlari bozorini taxlil qilishda juda ko'p olimlarning, tadqiqotchilarning va mutaxassislarning ilmiy ishlariga duch kelish mumkin. Bu tadqiqotchilar o'z ishlarida autsorsingga ta'rif bergan va nazariy qarashlarini nomoyon qilgan. Masalan, Rayzberg, Lozovskiy, Starodubseva (2007) zamonaviy iqtisodiy lug'atda autsorsinga "...tashkilotning an'anaviy asosiy bo'lmagan funksiyalarini... tashqi ijrochilarga o'tkazish..." deb ta'rif berishgan. Tadqiqotchi mutaxassis Ivlev (2021) tomonidan autsorsing shunday ta'riflanadi: "... bu "sifat-xarajat-egalik" parametrlari asosida biznes tizimining konfiguratsiyasini optimallashtiradigan tashkiliy qaror; "...autsorsing – bu tomondan qarz olish". Ushbu olim o'z ta'rifida o'zgacha yondoshuvni olg'a surgan bo'lib, u xizmatlarni qarz sifatida nomoyon qilmoqda. Anderson, Trinkle (2006) Autsorsing v prodajax nomli asarida "...siz uchun qilingan ish uchun to'lov; aslida shartnoma tuzish" deb ta'rif berib o'tgan.

Autsorsing xizmatlari bo'yicha ko'pgina mahalliy olimlarimiz ham tadqiqotlar olib bormoqdalar. Masalan, professor Maxkamov (2010) xizmatlar bozorining rivojlanishida mobil xizmatlarning o'rni va ularning utsorsing xizmatlarining rivojlanishiga omil sifatida ta'sir qilishi tadqiq qilgan. Shuningdek, dotsent Ismoilova, professor Maxkamov va tadqiqotchi Maxmudovlar (2022 IT-autsorsingning rivojlanishi ham elektron tijoratning rivojlanishiga o'z ta'sirini ko'rsatishi tadqiq qilgan, Maxkamov, Ismoilova va Raximov (2023) xizmatlarning rivojlanishi bevosita infratuzilmaning rivojlanishiga o'z ta'sirini ko'rsatadi deb tahlil qilgan.

Shunday qilib, shuni ta'kidlash kerakki, "autsorsing" tushunchasi jahon amaliyotida 30 yildan ortiq vaqt davomida qo'llanilmoqda, ammo bugungi kunda uning umumiy qabul qilingan yagona ta'rifi mavjud emas.

Tadqiqot metodologiyasi.

Maqolani tayyorlash jarayonida turli ma'lumotlar va nazariy manbalardan foydalanilgan va ular tahlil qilingan. Ushbu ma'lumotlar xizmatlar, autsorsing xizmatlari, infrastruktura, IT kabi yo'nalishlarga asoslanadi. Maqolada olingan ma'lumotlar asosida iqtisodiyotning barcha sohalaridada autsorsing xizmatlarining rivojlanishi va undan foydalanayotgan korxonalar xam tadqiq qilingan.

Tahlil va natijalar muhokamasi.

Ma'lumki, tahliliy jarayonlarni olib borishda doimo nazariy maktablar, yondoshuvlar o'rganiladi. Shuningdek, xorijiy olimlar va mahalliy olimlarning qarashlari taqqoslanadi. Muallif maqolaning ushbu bo'limida, (1-jadval) olimlar, tadqiqotchilar va amaliyotchilarning "autsorsing xizmatlari" tushunchasining ko'pgina ta'riflarini bir nechta yondashuvlarga jamlagan. Natijada, ularni tanqidiy tahlil qilish, afzalliklari va kamchiliklarini ajratib ko'rsatishga imkon tug'ilgan.

1-jadvalda keltirilgan ma'lumotlarni tanqidiy tahlil qilish natijalari shuni ko'rsatadiki, autsorsing, birinchi navbatda, iqtisodiy kategoriya sifatida ko'p qirrali bo'lib, ko'pchilik olimlar uni asosan bir tomondan ochib berishadi. Funktsional, resurs, faoliyat, jarayon, sheriklik, vaziyatli yondashuvlarning mohiyatini o'rganish natijalari "autsorsing" tushunchasini taklif qilish uchun asos bo'ldi - korxonaning boshqaruv funktsiyalari yoki biznes jarayonlarini o'tkazish to'g'risidagi qonuniy rasmiylashtirilgan shartnoma faoliyat natijalarini optimallashtirish va uning yo'nalishlarini takomillashtirish maqsadida ixtisoslashtirilgan xizmatlar ko'rsatuvchi provayderdir.

1-jadval

Autsorsing xizmatlarining mohiyatini tushunishga yondashuvlarning nazariy xususiyatlari, amaliy afzalliklari va kamchiliklari

Autsorsingning nazariy xususiyatlari	Yondashuvning amaliy afzalliklari va kamchiliklari
Funksional yondoshuv	
Yondashuvning o'ziga xos xususiyatlari autsorsingni strategik maqsad va vazifalarni hisobga olgan holda mijoz faoliyatining turli sohalariga yo'naltirilgan asosiy boshqaruv funktsiyalarini (rejalashtirishdan va eng kamida nazorat qilishgacha) amalga oshirish vositasi sifatida o'rganishda yotadi.	
Afzalliklari: boshqaruv funktsiyalarini amalga oshirish natijalarini rejalashtirish qobiliyati; boshqaruv funktsiyalarini amalga oshirishning progressiv vositalari va usullarini joriy etish va boshqalar.	Kamchiliklari: autsorsingning mohiyatini faqat boshqaruv funktsiyalariga qisqartirish; boshqaruv sikli tomonidan autsorsing metodologiyasini cheklash va boshqalar.
Resurslarga yondoshuv	
Yondashuv doirasida autsorsing xizmatlarining maqsadi korxonada faoliyatiga ta'sir qiluvchi turli parametrlar va omillarni optimallashtirish (yaxshilash) asosida mavjud resurslardan (moliyaviy, moddiy, mehnat) foydalanish samaradorligini oshirishdan iborat.	
Afzalliklari: "resurslar-xarajatlar-natijalar" zanjiridagi to'siqlarni tahlil qilish asosida autsorsing metodologiyasini ishlab chiqish imkoniyati; korxonaning mavjud salohiyatini rivojlantirish va boshqalar.	Kamchiliklari: zaxiralarni izlash bilan mavjud resurslarni batafsil tahlil qilish (shu jumladan omil tahlili) zarurati. ulardan foydalanish samaradorligini maksimal darajada oshirish va boshqalar.
Faoliyatga yondoshuvi	
Autsorsing xizmatlari korxonada faoliyati va rivojlanishi, uning miqdoriy va sifat natijalarining o'sishi, strategik maqsadlar va operatsion vazifalarni shakllantirish muammolarini hal qilish uchun ixtisoslashgan tashkilot faoliyatining ma'lum bir turi yoki alohida sohasi sifatida qaraladi.	
Afzalliklari: korxonada, ushbu sohaga ixtisoslashgan sub'ektlarning mavjud muammolarini batafsil va "maqsadli" hal qilish imkoniyati; autsorsing xizmatlarining aniq mijoz faoliyatining inqirozga qarshi metodologiyasini shakllantirish va boshqalar.	Kamchiliklari: autsorsing xizmatlarini ko'rsatishning uslubiy asoslariga emas, balki ixtisoslashgan korxonalar faoliyatining tashkiliy xususiyatlariga e'tibor qaratish va boshqalar.
Jarayonga yondashuv	
Autsorsing xizmatlari korxonada faoliyati va rivojlanishi, uning miqdoriy va sifat natijalarining o'sishi, strategik maqsadlar va operatsion vazifalarni shakllantirish muammolarini hal qilish uchun ixtisoslashgan tashkilot faoliyatining ma'lum bir turi yoki alohida sohasi sifatida qaraladi.	
Afzalliklari: individual biznes jarayonlarini maksimal darajada optimallashtirish yoki modernizatsiya qilish; biznes jarayonlarini amalga oshirish uchun xarajatlarni kamaytirish va ularning samaradorligini oshirish va boshqalar.	Kamchiliklari: korxonada resurslari (moddiy, mehnat, moliyaviy) yoki autsorsing qilingan biznes jarayonlari ustidan nazoratni qisman yoki to'liq yo'qotish xavfi.
Xamkorlik yondoshuvi	
Ushbu yondashuv doirasida autsorsing xizmatlari, tuzilgan shartnoma yoki boshqa hujjatlar doirasida huquqlar, majburiyatlar, vakolatlarni bir vaqtning o'zida olish bilan provayder va mijoz o'rtasidagi munosabatlarda bog'lovchi bo'g'in vazifasini bajaradi.	
Afzalliklari: autsorsing xizmatlarini ko'rsatish jarayonini ularning sotuvchilari va mijozlarining o'zaro majburiyatlari va huquqlari nuqtai nazaridan ko'rib chiqish; huquqiy yordam bilan autsorsing metodologiyasini qo'llab-quvvatlash va boshqalar.	Kamchiliklari: shartnomaning ayrim bandlarini bajarish/bajarmaslik uchun huquqiy oqibatlar yuzaga kelishi ehtimoli va boshqalar.
Vaziyatli yondoshuv	
Yondashuv doirasida autsorsing xizmatlari uslubiy vositalarni moslashtirish yoki ishlab chiqish orqali muayyan muammo yoki nizoli vaziyatlarni (tashkiliy, texnik, axborot) hal qilish usuli sifatida qaraladi.	
Afzalliklari: korxonada samaradorligini oshirish uchun muammoli yoki ziddiyatli vaziyatlarni tez va samarali hal qilish qobiliyati va boshqalar.	Kamchiliklari: funksional vazifalarni rasmiy bajarish ehtimoli; muammoni hal qilish xarajatlari yoki ziddiyatli vaziyat potentsial daromaddan oshib ketishi mumkin.

Manba: manbalar asosida muallif tomonidan tuzilgan.

"Autsorsing" tushunchasining taklif etilayotgan ta'rifida asosiy e'tibor boshqaruv funksiyalari va biznes jarayonlariga qaratilgan. Shu bilan birga, boshqaruv funksiyalarining klassik namunasi M.Mescon tomonidan taklif qilinganlar edi:

- 1) rejalashtirish;
- 2) tashkilot;
- 3) motivatsiya;
- 4) nazorat qilish.

Ushbu boshqaruv funksiyalari autsorsing xizmatlari doirasida amalga oshiriladi va taklif qilingan ta'rifni quyidagicha batafsil bayon qiladi:

2-jadval

Boshqaruv funksiyalarining autsorsing xizmatlaridagi vazifalari

rejalashtirish	ushbu funktsiya doirasida autsorsing xizmatlari buyurtmachisining maqsad va vazifalari belgilanadi, tasdiqlangan strategik rejalarni amalga oshirish uchun tegishli mexanizmlar ishlab chiqiladi;
tashkilot	autsorsing xizmatlari yordamida ularning mijozi faoliyatini tashkil etish bilan bog'liq bo'lgan vazifalarning ma'lum doirasi hal qilinadi (tashkiliy tuzilmaning elementlarini ishlab chiqish va takomillashtirishdan tortib, ish majburiyatlarini optimallashtirishgacha). tarkibiy bo'linmalar xodimlarining);
rag'batlantirish	funksiyani amalga oshirish faoliyatni rivojlantirishga qaratilgan bo'lib, ularning amalga oshirilishi xodimlarning autsorsing xizmatlari mijozlari uchun samarali, yaxshi muvofiqlashtirilgan faoliyatiga yordam beradi;
nazorat	autsorsing xizmatlari doirasida ularning mijozi va "sotuvchi" qo'yilgan maqsadlarga erishish jarayonini birgalikda kuzatib boradilar, rejalashtirilganidan haqiqiy ko'rsatkichlarning paydo bo'lgan og'ishlarini aniqlaydilar, shuningdek keyingi harakatlarni zudlik bilan to'g'rilaydilar.

Yuqoridagi barcha funktsiyalar birgalikda yopiq boshqaruv siklini ifodalashini bilish qiyin emas, bunda ularning har biri boshqasining imkoniyatlarini to'ldiradi va kengaytiradi. Bundan tashqari, ko'pincha bunday funktsiyalar to'plami u yoki bu "avtonom" biznes jarayoni bilan bog'liq.

Shu bilan birga, shuni ta'kidlaymizki, autsorsingning o'zi alohida biznes jarayoni sifatida harakat qilishi mumkin, yoki biznes-jarayoni bilan mantiqiy jihatdan bog'langan ketma-ket harakatlar deb tushunish mumkin.

Xulosa va takliflar.

Iqtisodiy tushunchalarni nazariy tahlil qilish uni mantiqan tushunib yetishga va uning bosqichma-bosqich rivojlanishini o'rganishga yordam beradi. Zamonaviy bozor iqtisodiyotining xalqaro maydonda rivojlanishiga ta'sir qiluvchi omilarning biri bu autsorsing xizmatlarini joriy qilishdir.

Bundan bir necha yil avval autsorsing xizmatlaridan faqat xususiy sektor foydalangan bo'lsa, bugungi kunga kelib davlat korxonalarida ham bu xizmatlardan foydalanish joriy qilinmoqda va ijobiy natijalar bermoqda. Bu "autsorsing" tushunchasining taklif qilingan ta'rifini asoslash imkonini berdi, buning natijasida zamonaviy autsorsing xizmatlarining turlari va shakllari muhokama qilindi. Zamonaviy sharoitda autsorsing xizmatlarining nazariy asoslarini o'rganish natijalari autsorsingning mohiyatini tushunishning asosiy shakllari, turlari va yondashuvlarini uyg'un ravishda birlashtirgan kompozitsion modelni ishlab chiqish uchun asos bo'lib xizmat qildi.

Adabiyotlar/ Лумерамура/ Reference:

Ismoilova G., Makhkamov B. and Makhmudov J. (2022), "Business in the development of e-commerce", 2022 International Conference on Informatics and Communication Technologies (ICISCT), Tashkent, Uzbekistan, pp. 1-7,

Махкамов В., Исмоилова Г., Рахимов В. (2023) [Elektron tijorat infratuzilmasi va uning geoiqtisodiy ahamiyati](#).- Innovations in Technology and Science Education.

O'tamurodov A. () [\(PDF\) АУТСОРСИНГ ХИЗМАТЛАРИ ОЛИЙ ТАЪЛИМ ТИЗИМИДА \(researchgate.net\)](#)

Андерсон, Э. (2006) Аутсорсинг в продажах / Э. Андерсон, Б. Тринкл; пер.с англ. – М.: Добрая книга, – 416 с.

Ивлев, А. (2021) 10 ключевых вопросов аутсорсинга / Ивлев А. [Электронный ресурс].–Режим доступа:https://ur-pro.ru/library/strategi/outsourcing/10_key_quest/ (дата обращения: 30.11.2021 г.).

Махкамов, Б.Ш. (2010). Особенности развития рынка мобильных услуг в Узбекистане. Т. Журнал налогоплательщика, 2(24), 33-34.

Райзберг, Б.А. (2007) Современный экономический словарь. 5-е изд., перераб. и доп./ Б. А. Райзберг, Л.Ш.Лозовский, Е.Б. Стародубцева. – М.: ИНФРА-М,. – 495 с.