



ЗАМОНАВИЙ УЙ-ЖОЙ ФОНДИ БОШҚАРУВ КОМПАНИЯЛАРИ ЯНГИ БИЗНЕС ЖАРАЁН СИФАТИДА

PhD, доцент Беридиева Дилфуза Ахатовна
Тошкент архитектура-қурилиш университети,
ORCID: 0000-0003-2455-385X

dili01.07@mail.ru

Акбархаджаева Зилола Зайнитдиновна
Тошкент архитектура-қурилиш университети
ORCID: 0000-0003-2455-385X

dili01.07@mail.ru

Аннотация. Ушбу мақолада замонавий уй-жой фонди бошқарув компаниялари янги бизнес жараёнлари ёритилган бўлиб, унда замонавий уй-жой фонди бошқарув компаниялари замонавий хизматлар тизимини қўллаш орқали самардорликка эришиш йўллари ёритилган. Хулосада замонавий уй-жой фонди бошқарув компаниялари янги бизнес жараён бўйича таклифлар ишлаб чиқилди.

Калит сўзлар: замонавий уй-жой фонди, бошқарув компаниялари, замонавий хизматларни бошқариш, IT инфратузилмаси, блокчейн технологияси.

СОВРЕМЕННЫЕ КОМПАНИИ ПО УПРАВЛЕНИЮ ЖИЛИЩНЫМИ ФОНДАМИ КАК НОВЫЙ БИЗНЕС-ПРОЦЕСС

PhD, доцент Беридиева Дилфуза Ахатовна
Тошкентская архитектура-қурилиш университет

Акбархаджаева Зилола Зайнитдиновна
Тошкентская архитектура-қурилиш университет

Аннотация. В данной статье освещаются новые бизнес-процессы современных компаний по управлению жилищным фондом, а также то, как современные компании по управлению жилищным фондом могут достичь эффективности за счет использования современных систем обслуживания. В заключение были разработаны предложения по новому бизнес-процессу современных управляющих компаний жилищного фонда.

Ключевые слова: современный жилищный фонд, управляющие компании, современное управление услугами, IT-инфраструктура, технология блокчейн.

MODERN HOUSING MANAGEMENT COMPANIES AS A NEW BUSINESS PROCESS

PhD, associate professor Beridiyeva Dilfuza Akhatovna
Tashkent University of Architecture and Civil Engineering

Akbarkhadzhaeva Zilola Zaynitdinovna
Tashkent University of Architecture and Civil Engineering

Abstract. This article highlights the new business processes of modern housing management companies, as well as how modern housing management companies can achieve efficiency through the use of modern service systems. In conclusion, proposals for a new business process for modern housing management companies were developed.

Keywords: modern housing stock, management companies, modern service management, IT infrastructure, blockchain.

Кириш.

Мамлакатимизда амалга оширилаётган ижтимоий-иқтисодий ўзгаришларнинг энг муҳим устувор йўналишларидан бири уй-жой қурилишини ислоҳ қилиш, модернизация қилиш ва ривожлантириш бўйича аҳолининг сифатли яшаши учун турмуш шароити яратилмоқда. Ушбу соҳадаги асоий тармоқлар замонавий уй-жой қурилиши ва уй-жой бошқаруви, хизматлари ҳисобланади. Улар уй-жой фондини такрор ишлаб чиқариш ва сақлашни, шунингдек, уй-жой коммунал хизматларни бевосита истеъмолчиларга сифатли етказилишини таъминлайдилар. Зеро бугунги кунга келиб мазкур соҳада қатор муаммолар йиғилиб қолганлиги ҳамда соҳа ривожини мазкур муаммоларни зудлик билан бартараф этилишига чамбарчас боғлиқ бўлиб қолмоқда.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг “Ўзбекистон Республикаси Президентининг тадиркорлар билан 2023 йилдаги очиқ мулоқотида белгиланган вазифаларни амалга ошириш чора-тадбирлар тўғрисида” 2023 йил 4 сентябрдаги ПҚ-242-сонли қарорига мувофиқ, бошқарув компаниялари ва маъмурий бошқарув органларининг бир-бирига ўзаро ишончини кучайтириш, бошқарув компанияларига янада қулай шарт-шароитлар яратиш ва соғлом рақобат муҳитини таъминлаш бўйича стратегик мақсадлар қўйилган (Қарор, 2023).

Ўзбекистон Республикаси тараққиёт стратегиясида ҳам 2022-2026 йилларга мўлжалланган шаҳар ва туманлар марказларида аҳолининг кундалик эҳтиёжи юқори бўлган маиший ва коммунал хизматларни ривожлантириш бўйича пуллик сантехника, электрик, уй жиҳозларини таъмирлаш, кейтеринг каби хизматларни кўрсатиш пунктларини ривожлантириш ва сервис соҳасида яширин иқтисодиёт улушини 3 бараварга қисқартириш. Хизматлар соҳасининг жозибадорлигини ошириш мақсадида соҳадаги тадиркорлик субъектларига қўшимча имтиёзлар тақдим этиш вазифалари белгиланган (Фармон, 2022).

Ўзбекистон Республикасининг 2019 йил 7 ноябрда “Кўп квартирали уйларни бошқариш тўғрисида”ги ЎРҚ-581-сонли Қонунида ҳам “Уй-жой-коммунал хизмат кўрсатиш соҳаси ташкилотлари томонидан тегишли хизматлар кўрсатишда техник тартибга солувчи норматив ҳужжатлар талабларига риоя этилиши” вазифаси белгилаб қўйилган (Қонун, 2019).

Юқорида айтиб ўтганимиздек, бугунги кунда аксарият мамлакатларнинг иқтисодий ривожланишининг ҳозирги босқичидаги энг муҳим муаммолардан бири бу замонавий уй-жой фонди бошқарув компаниялари муаммоси ҳисобланади.

Умуман олганда, уй-жой фондини самарали бошқариш нафақат техник ва технологик жиҳатларни, балки ижтимоий, иқтисодий ва ҳуқуқий жиҳатларни ҳам қамраб олувчи комплекс ёндашувни талаб қилади. Бу омилларнинг синергиясигина унинг барча аҳолиси учун қулай яшаш шароитларини яратиш ва уй-жой сифатини яхшилаш имконини беради.

Адабиётлар шарҳи.

Уй-жой коммунал хўжалигида шаклланган иқтисодий муносабатлар тизими замонавий бозор ҳақиқатларига жавоб бермайди. Доимий муаммони (уй-жой фондининг ёмон аҳволи, юқори харажатлар, бошқарувнинг пастлиги, уй-жой коммунал хизматлари сифатининг пастлиги) ҳал этишнинг долзарблигига ва уни энг юқори давлат даражасида эътироф этилишига қарамай, бугунги кунда фанда фундаментал иқтисодий асослар етарли эмас. Уй-жой фондини бошқаришнинг самарали механизмларини очиб берадиган тадқиқотлар, бу ҳар доим ҳам қабул қилинадиган қарорлар сифатининг зарур даражасини таъминлашга имкон бермайди.

Шунинг учун ҳам ҳозирги даврда замонавий уй-жой фонди бошқарув компаниялари янги бизнес жараёни билан боғлиқ масалаларни ўрганиш тобора долзарб бўлиб бормоқда. Ҳозирги даврда уй-жой фондидан оқилона фойдаланиш ва уни

бошқаришнинг самарадорлигини оширишда хорижий ва маҳаллий олимларнинг ишлари ҳам диққатга сазовордир.

«Уй-жой бошқаруви энг консерватив йўналишлардан биридир, чунки уй-жойнинг ижтимоий аҳамияти юқорилиги ва унинг арзонлигини таъминлаш зарурати туфайли нархларни давлат томонидан тартибга солиш кўп йиллар давомида маъмурий-режалаштирилган иқтисодиётда мавжуд эди, лекин бозор муносабатларининг ривожланишига ва бизнесни жалб қилишга ёрдам бермаган.» (Дубньюк, 2013)

“Иқтисодиётни рақамлаштириш жараёнида давлатнинг устивор вазифаларидан бири бу аҳолининг уй – жойга бўлган эҳтиёжини тўлиқ қондиришга эришиш, фуқароларнинг юқори сифатли яшаш шароитлари билан таъминлаш, уларнинг даромадлари, эҳтиёжлари ва имкониятлари доирасидаги ёндашувга асосланган оқилона сиёсатни юритишга қаратилган.” (Бердиева, 2022)

Сеферяннинг (2022) фикрига кўра “Аниқланган долзарб муаммоларни ҳал қилиш учун технологик ресурслар ва энергия тежовчи инновацияларни жорий этиш, уй-жой фондини босқичма-босқич реконструкция қилиш, биноларни энергия тежайдиган капитал реконструкция қилиш, энергия тежамкор бинолар қуриш, шаҳар инфратузилмасини ривожлантириш, ва аҳоли – уй-жой мулкдорларининг экологик жавобгарлик даражасини ошириш зарур. Шунингдек, уларни амалга ошириш учун нафақат экологик, техник ва ижтимоий, балки шаҳарнинг уй-жой фондининг комплекс тизимининг ташкилий ва бошқарув таркибий қисмларини ҳам такомиллаштириш даркор.”

Хасановнинг (2022) бу борада “Уй-жой коммунал хўжалигининг энг муҳим хусусияти унинг юқори ижтимоий аҳамияти, аҳолининг барча қатламларининг ҳаёт сифати ва жамиятдаги ижтимоий иқлим унинг самарали ишлашига боғлиқ.” – деб таъриф берган.

Тадқиқот методологияси.

Тадқиқот жараёнида иқтисодий таҳлил, статистик гуруҳлаш, тизимли ва қиёсий таҳлил ва бошқа уцсуллар қўлланилган.

Таҳлил ва натижалар муҳокомаси.

Замонавий шароитда Ўзбекистон Республикасининг Замонавий шароитда Россиянинг ижтимоий-иқтисодий ривожланишининг стратегик йўналиши миллий иқтисодиётнинг барча соҳалари ва тармоқларини модернизация қилишдир. Уй-жой қурилиши миллий иқтисодиётнинг энг муҳим соҳаларидан биридир, чунки уй-жой хизматларининг мавжудлиги ва сифати аҳоли турмуш даражасини белгиловчи омиллардир.

Амалиёт шуни кўрсатадики, бундай ҳолатнинг асосий сабаблари: уй-жой фондини сақлаш ва унга хизмат кўрсатишни этарли даражада молиялаштирмаслик, юқори транзакция харажатлари, ҳокимият органлари ва маҳаллий ҳукуматлар томонидан уй-жой ислоҳотини этарли даражада ахборот билан таъминлаш, ҳуқуқий маданиятнинг пастлиги уй-жой мулкдорлари фуқароларнинг ижтимоий-иқтисодий фаолияти, уй-жой фондини сақлаш бўйича хизматлар учун тўлиқ бозорнинг йўқлигидадир.

“Шунингдек, ҳар қандай бошқарув компанияси тижорат ташкилотидир, чунки у пуллик асосда ишлайди, резидентлар ва ресурсларни этказиб берувчилар ўртасида воситачи сифатида ишлайди. Аслида, бошқарув компанияси аҳолидан пул олади уй-жойларни таъмирлаш, ёлланган ташкилот сифатида ва воситачи сифатида коммунал тўловларни қабул қилади.” (Иваненко, 2022)

Уй-жой секторини ислоҳ қилишнинг энг муҳим муаммоларидан бири бу халқ хўжалигининг ушбу соҳасини бошқаришни такомиллаштиришдир. Бироқ, хўжалик юритишнинг янги шакл ва усулларини жорий этиш иқтисодий муносабатларнинг ўзига

хос хусусиятлари ва уй-жой коммунал хўжалиги корхоналари фаолиятининг иқтисодий механизми, шунингдек, иқтисодиётнинг ушбу тармоғининг ижтимоий йўналиши билан мураккаблашади. Уй-жой-коммунал хизмат кўрсатиш соҳасидаги ислохотларнинг ютуқларидан бири аҳоли томонидан коммунал хизматлар учун тўловларни 100 фоизга тўлашга ўтиш бўлди. Бироқ шунга қарамай, соҳада инвестиция фаоллиги пастлигича қолмоқда, коммунал инфратузилма объектларининг жисмоний эскириши, носозликлар кўпаймоқда. Республиканинг шаҳар ва туманларида ҳаётни таъминлаш тизимлари тобора кенгайиб бормоқда.

Уй-жой коммунал хўжалиги корхоналарининг кредиторлик ва дебиторлик қарзларининг юқорилиги, молиявий ресурсларнинг тақчиллиги, хизматлар истеъмолчиларининг тўлов қобилиятининг этарли эмаслиги, иқтисодиётни бошқаришнинг бозор усулларига ёмон мослаштирилган мавжуд бошқарув тизими бутун бир мураккаб комплексни келтириб чиқарди. Уй-жой коммунал хўжалигини ислоҳ қилиш, шунингдек, уй-жой фондини бошқариш механизмларини такомиллаштириш жараёнида юзага келадиган бир қатор назарий ва амалий саволларга жавоб топиш зарурати диссертация тадқиқоти мавзусининг долзарблиги ва танловини белгилаб берди. ижтимоий-иқтисодий ривожланишининг стратегик йўналиши миллий иқтисодиётнинг барча соҳалари ва тармоқларини модернизация қилишдир. Уй-жой қурилиши миллий иқтисодиётнинг энг муҳим соҳаларидан биридир, чунки уй-жой хизматларининг мавжудлиги ва сифати аҳоли турмуш даражасини белгилловчи омиллардир.

Ягудиннинг (2008) фикрига кўра “Турар-жой кўчмас мулкни бошқариш билан шуғулланадиган ташкилотлар олдида қийин вазифа - ўз тасарруфидаги турар-жой мулкларини тегишли ҳолатга келтириш ва шу билан бирга ўзларининг ижобий ривожланишини таъминлаш ҳисобланади.”

Амалиёт шуни кўрсатадики, бундай ҳолатнинг асосий сабаблари: уй-жой фондини сақлаш ва унга хизмат кўрсатишни этарли даражада молиялаштирмаслик, юқори транзакция харажатлари, ҳокимият органлари ва маҳаллий ҳукуматлар томонидан уй-жой ислохотини этарли даражада ахборот билан таъминлаш, ҳуқуқий маданиятнинг пастлиги уй-жой мулкдорлари фуқароларнинг ижтимоий-иқтисодий фаолияти, уй-жой фондини сақлаш бўйича хизматлар учун тўлиқ бозорнинг йўқлиги.

Уй-жой секторини ислоҳ қилишнинг энг муҳим муаммоларидан бири бу иқтисодиётнинг ушбу соҳасини бошқаришни такомиллаштиришдир. Бироқ, хўжалик юритишнинг янги шакл ва усуллари жорий этиш иқтисодий муносабатларнинг ўзига хос хусусиятлари ва уй-жой коммунал хўжалиги корхоналари фаолиятининг иқтисодий механизми, шунингдек, иқтисодиётнинг ушбу тармоғининг ижтимоий йўналиши билан мураккаблашади. Уй-жой-коммунал хизмат кўрсатиш соҳасидаги ислохотларнинг ютуқларидан бири аҳоли томонидан коммунал хизматлар учун тўловларни 100 фоизга тўлашга ўтиш бўлди. Бироқ шунга қарамай, соҳада инвестиция фаоллиги пастлигича қолмоқда, коммунал инфратузилма объектларининг жисмоний эскириши, носозликлар кўпаймоқда. Республиканинг шаҳар ва туманларида ҳаётни таъминлаш тизимлари тобора кенгайиб бормоқда.

Уй-жой коммунал хўжалиги корхоналарининг кредиторлик ва дебиторлик қарзларининг юқорилиги, молиявий ресурсларнинг тақчиллиги, хизматлар истеъмолчиларининг тўлов қобилиятининг этарли эмаслиги, иқтисодиётни бошқаришнинг бозор усулларига ёмон мослаштирилган мавжуд бошқарув тизими бутун бир мураккаб комплексни келтириб чиқарди.

Бугунги кунда замонавий уй-жой фонди бошқарув компанияларида бизнес ҳолати стратегик қарорларни бир неча ой ичида эмас, балки бир неча кун ичида қабул қилинишини талаб қилади. Бу эса бошқарув компанияларининг технологик ташаббуслари ва бизнес стратегияларининг янги замонавий уй-жой бошқаруви

талаблари ўзгаришларига тез мослашганликларини кўрсатади. Бундай турдаги бошқарув компаниялар анъанавий бошқаруви ва хизмат кўрсатувчи провайдерлардан фарқланади. Улар ўз технологияларини стратегик қарашлари билан уйғунлаштирадиган ва жамоаларга тез мослашишга имкон берадиган замонавий хизматлар истеъмолчиларини жалб қилиш билан бирга ўз фаолияти миқёсидаги қийматни тақдим этадилар.

Замонавий хизматларни бошқариш - бу IT инфратузилмасини бошқаришнинг янги ёндашувидир. Бунда бошқарув компаниялари мижозларнинг талаблари ва бизнес устуворликларининг доимий ўзгариши орқали технологияларини ривожлантиришда тажриба бўшлиқларини тўлдириш имконини беради. Бироқ, замонавий хизматларнинг турли хилда бўлиши, уй-жой бошқаруви таклифларининг ўзгаришини кўрсатади (1-расм.)



1-расм. Замонавий уй-жой фонди бошқарув компанияларининг замонавий хизматларни бошқаруви

Манба: муаллиф ишланмаси.

Замонавий уй-жой фонди бошқарув компаниялари янги бизнес жараён сифатида замонавий хизматларни IT хизматлари орқали ўз фаолиятини тўғри ташкил қилиши орқали самарали бошқарувга асосланади. Бироқ, замонавий бошқарув компаниялари уй-жой фонди бошқаруви мониторингини олиб бориш учун бир ўлчовли платформа тажрибасига муҳтождирлар. Замонавий хизматларни бошқариш учун бошқарув сервис компаниялари ўз ҳамкорлари билан шартномавий муносабатларида нималарга эътибор бериш кераклигини ҳамкорларини қандай тўғри танлашни ўргатади.

Бизнесни ўзгартириш фақат битта воситалар тўплами билан содир бўлмайди. Шунинг учун битта платформага содиқ бўлган ташкилотни топиш жуда кам. Аслида, ташкилот ўртача 976 хил иловалардан фойдаланади, уларнинг барчаси мижозлар ва фойдаланувчилар компаниялардан кутаётган узлуксиз тажрибаларни тақдим этишда ўзига хос рол ўйнайди.

Турли платформаларда маълумотлар тарқатиш билан трансформация ташаббусларига эришишнинг калити интеграцияланган рақамли экотизимни қурилишдир. Шунинг учун замонавий хизматларни бошқариш бўйича ҳамкорингиз турли хил асбоблар тўпламини қўллаб-қувватлаши керак. Агар фаолият усуллари модернизация қилинмаса, фақат битта платформада тажрибага эга бўлиш ҳозирча ишлаш имконини беради.

“Мисол учун, кўплаб ташкилотлар бугунги кунда булутга асосланган IT инфратузилмаси учун Микрософт таянади, аммо уларнинг жамоалари ўз ислохотларини олдинга силжитиш учун Atlassian платформасида ишлайди ва ҳали ҳам турли бўлимларнинг маҳсулот натижаларига хос бўлган бошқа воситаларга эга. Бу бошқарув компаниялар ўзларининг технологик мақсадларига эришиши, шунингдек мижозлар ва фойдаланувчилар кутган тажрибаларни тақдим этиш учун турли хил воситалар ва платформалардан қандай фойдаланишни кўрсатадиган бир мисолдир.”²⁹

²⁹ <https://www.linkedin.com/pulse/business-process-management-bpm-real-estate-market-gdjtf>

2024-2030 йилларда кўчмас мулк бозорида глобал бизнес жараёнларини бошқариш мослашувчан тадқиқот ҳисоботлари турларини (жойларда булутли) ва иловаларни: жараёнларни такомиллаштириш, автоматлаштириш, контент, ҳужжатларни бошқариш, мониторинг ва оптималлаштириш шунингдек, мижозларнинг эҳтиёжларини, истак-ҳохишлари ва имиджларини тоифаларга ажратишни ўз ичига олган кенг қамровли таҳлилни ўз ичига олади. (2 расм) Шунингдек, рақобатчилар таҳлилинини ўтказиш ва кўчмас мулк бозори ҳажмида бизнес жараёнларини бошқаришни баҳолаш, саноат тенденцияларини ўрганиш ва ўсиш потнциалини баҳолашни ўз ичига олади.



2-расм. Замоновий уй-жой фонди бошқарув компанияларининг Блокчейн – технологиясини қўллаш орқали бошқарувни оптималлаштириш жараёни тавсифи

Манба: муаллиф ишланмаси.

Кўчмас мулк бозорида янги бизнес жараёнларини бошқаришнинг асосий мақсади - янги маҳсулотларни ва хизматларни ишлаб чиқиш, технологиянинг сўнги ютуқлари, ривожланаётган бозорларни ўрганиш, технологик скаутлар ва ободонлаштириш, стратегик бошқарувда қурилиш ва сотиб олиш билан боғлиқ мураккаб сўровларни ҳал этиш ҳисобланади.

Бундан ташқари бошқарув компаниясининг бозорга чиқиш стратегиясини ишлаб чиқиш, мақсадли бозор профилларини аниқлаш, маркетинг режаларини шакллантириш, сотиш ва тарқатиш стратегияларини ишлаб чиқишни ўз ичига олади. Шунингдек, даврий циклининг айланиши ва инновация эгри чизигига нисбатан стратегик жойлаштириш учун рақобат муҳитини баҳолашни ўз ичига олади. Ҳисоботларнинг ҳажми даврий циклга боғлиқ ҳисобланади.

Бизнес устуворликлари доимий ҳаракатланувчи мақсад бўлса, турғун технология стратегиясига эга бўлмайди. Технология ва бизнес жараёнлари билан бирга ҳаракатланиши керак.

IT инфратузилмани кузатишни ўз ичига олган анъанавий IT бошқариладиган хизматлар энди замонавий корхона учун етарли эмас. Корхона ресурсларини режалаштириш, платформа интеграцияси ва булутни оптималлаштиришдан тортиб,

замонавий хизматларни бошқариш бўйича ҳамкорларнинг кейинги авлоди бизнес натижаларига таъсир қилувчи барча рақамли алоқа нуқталари атрофида стратегик маслаҳат хизматларини таклиф қилади.

Бундан ташқари, анъанавий IT бошқариладиган хизматларнинг реактив табиати тўпланган техник қарзга олиб келади, чунки у умумий фойдаланувчи тажрибасига эмас, балки фақат "бузилиш-тузатиш" ечимларига қаратилган. Бироқ, агар сизнинг ташкилотингиз тезкор бўлишни ва бизнес тезлиги билан ҳамқадам бўлишни истаса, мижозлар ва фойдаланувчи кутишларининг доимий ўзгаришини қабул қилиш керак. Замонавий хизматларни бошқариш бўйича ҳамкорингиз фойдаланувчи тажрибангизни доимий равишда ривожлантиришга ёрдам беради ва уни техник ва умумий бизнес стратегия учун марказий қилади.

Замонавий уй-жой фонди бошқарувини ташкил этишда бошқарув сервис компаниялари аҳолининг эҳтиёж талабларига мос ҳолда маиший хизматларни шунингдек, замонавий қўшимча ва ёрдамчи сервис хизматларини тақдим этиши бугунги кунинг долзарб масалаларидан бири ҳисобланади.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2022 йил 28 январда "2022-2026 йилларга мўлжалланган янги Ўзбекистоннинг тараққиёт стратегияси тўғрисида"ги ПФ-60-сонли Фармонида шаҳар ва туманлар марказларида аҳолининг кундалик эҳтиёжи юқори бўлган маиший ва коммунал хизматларни ривожлантириш бўйича пуллик сантехника, электрик, уй жиҳозларини таъмирлаш, кейтеринг каби хизматларни кўрсатиш пунктларини ривожлантириш каби мақсад ва масалаларининг қайд этилганлиги, ҳамда сервис соҳасида яширин иқтисодиёт улушини 3 бараварга қисқартириш орқали хизматлар соҳасининг жозибadorлигини ошириш мақсадида уй-жой соҳадаги тадбиркорлик субъектларига қўшимча имтиёзлар тақдим этиш ҳисобланади.

Ёрдамчи (қўшимча) хизматлар бу сўнгги йилларда жадал ривожланиб келаётган хизматлар мажмуи ҳисобланади. Ушбу хизматларнинг тақдим этилиши хизмат кўрсатиладиган кўчмас мулк фондининг жозибadorлигини оширади, бошқарув сервис компаниялари учун даромад олишнинг муқобил йўналиши ҳисобланади.

Замонавий уй-жой фондида қўшимча хизматларни шартли равишда иккита асосий гуруҳга ажратиш мумкин:

1. Мавжуд хизматларга қўшимча равишда тақдим этиладиган стандарт хизматлар: сантехник, электрик, дурадгор, газ чилангарлар хизматлари; хавфсизлик хизматлари; автомобилларни тўхташ жойи; қурилиш ва пардозлаш ишлари; интернет, кабел ва сунъий йўлдош телевидениясига уланиш.

2. Ҳашаматли (люкс класс) хизматлар: уй хизматлари; бизнес хизматлари; оилавий хизматлар; ҳаёт тарзи бўйича хизматлар; саёҳат; ахборот хизматларидан иборат.

Иккинчи гуруҳ хизматлари бутун дунёда юқори ва жуда юқори даромад даражасига эга одамлар учун мўлжалланган ҳашаматли саноат сегменти сифатида жойлаштирилган. *Сонсиерге (консьерж) хизмати* - бу буюртма бериш, брон қилиш, маълумот олиш ва мижознинг турли хил ҳаётий жараёнларини оптималлаштириш билан боғлиқ хизматлар. *Бундай хизматларнинг асосий тамойили* - ўзингиз қилишингиз мумкин бўлган барча нарсани фақат тезроқ, арзонроқ ва яхшироқ қилишдир.

Россияда ушбу турдаги хизматларни *Аппле Сонсиерге* томонидан *Мирах Групп* билан биргаликда амалга оширганлигини амалий тажрибадан кўришимиз мумкин. "Золотые Ключи 2" замонавий тураржой мажмуасида истиқомат қилувчи аҳоли йилига 4,5 минг рубл эвазига беш юлдузли меҳмонхонадаги консьерж хизматлари каби кўплаб маиший масалаларни ҳал қилишда ёрдам берадиган профессионал консьерж хизматидан фойдаланиш имкониятлари мавжуд.

Иккинчи ҳолда, қўшимча хизматларни 3 гуруҳга бўлиш мумкин:

"Эконом-класс". Бу тураржой биноларининг барча турлари ва тоифалари учун тақдим этиладиган уй-жой маиший хизматларнинг асосий турлари мажмуини ўз ичига олади.

"Бизнес-класс". Бунда кўрсатиладиган уй-жой маиший хизматларнинг рўйхати сезиларли даражада кенгайди, турмуш тарзи ва саёҳат хизматлари эҳтиёжлари бўйича хизматлар пайдо бўлди.

"Элита". Бу фақат ушбу тоифадаги мижозлар учун тақдим этиладиган хизматлар туридан иборат бўлиб, бизнес учун қўшилган хизматларнинг тўлиқ рўйхати мажуд ҳисобланади.

Уй-жой учун қуйидаги маиший хизматларни амалга оширадилар: коммунал хизматлар, уяли алоқа хизматлари, интернет ва бошқа турдаги тўловларни тўлаш; биноларни тозалаш хизматларнинг кенгайтирилган рўйхатини ўз ичига олади: биноларни жорий тозалаш; умумий тозалаш; деразаларни ювиш; юмшоқ мебелларни, гиламларни тозалаш; замин қопламаларини чуқур тозалаш ва ҳимоя қилиш; таъмирлашдан кейин биноларни тозалаш; уйда дезинфекция, зараркунандаларга қарши кураш; химчистка, кир ювиш, дазмоллаш; хизмат кўрсатувчи ходимларни танлаш (энага, гувернанка, уй тозаловчи ва бошқалар); ускунани таъмирлаш: хизматни қидириш, хизматларни етказиш, уста ишини назорат қилиш; уй анжомларини ўрнатиш ва созлаш; компьютер тез ёрдами; ресторанлардан овқат етказиб бериш; супермаркетлардан озиқ-овқат маҳсулотларини етказиб бериш; ичимлик сувига буюртма бериш ва етказиб бериш; таъмирлаш гуруҳини танлаш - дурадгорлик ишлари; шкатурка ва бўяш ишлари; плита ишлари; эшик ва қулфларни таъмирлаш ишлари; шифтларни, деворларни таъмирлаш; электр симларини таъмирлаш; стеклопакетларни ўрнатиш; жалюзи ўрнатиш; кондиционерларни ўрнатиш; дизайнерни излаш; юкларни ташишни ташкил этиш; кўчиб кетишда ёрдам бериш; юк кўтариш бўйича хизматлар; мебелни йиғиш, кичик мебелларни таъмирлаш бўйича мутахассисларнинг хизматлари; кўчмас мулк риэлтерлик хизматлари, олди-сотди битимларини қонуний рўйхатдан ўтказиш; калитларни сақлаш; мулкни омборда, омборхонада сақлаш (биринчи навбатда йирик буюмлар); маиший техника, спорт анжомлари ва жиҳозлари, болалар ўйинлари ва ўйинчоқлари ва бошқаларни ижарага бериш.

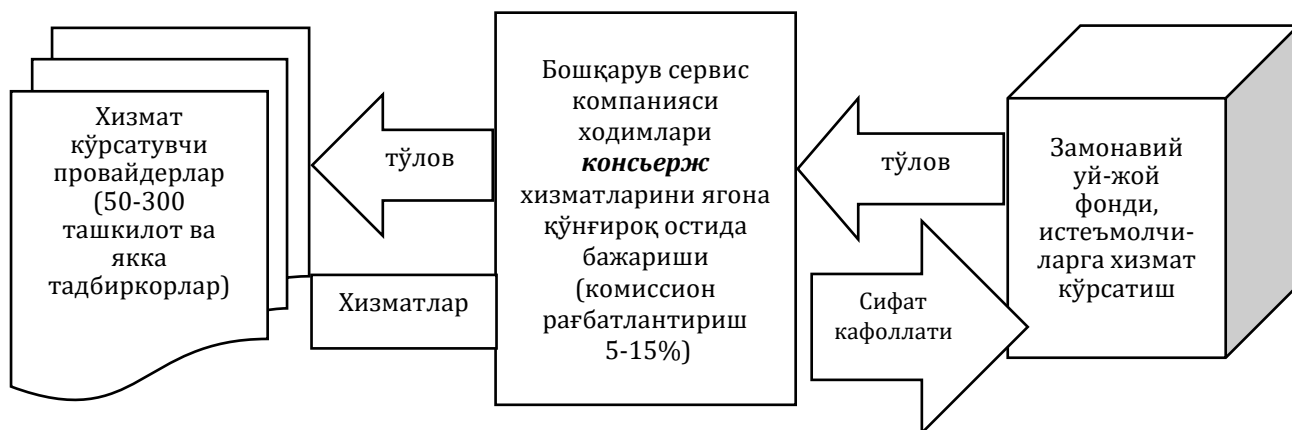
Бизнес хизматларига қуйидагилар киради: қўнғироқ, учрашув, туғилган кун ҳақида эслатмалар; "сизга қўнғироқ қилишди" хизмати; учрашувларни амалга ошириш; мижознинг компанияси ва унинг хизматлари тўғрисида бирламчи маълумотларни тақдим этиш; валюта курслари, қулай курсга эга бўлган энг яқин банк тўғрисидаги маълумотлар, бир-бирига нисбатан таққосланадиган курслар, маълум бир даврдаги валюта курсларининг ўзгариши ҳақида маълумот; таржима хизматлари; курьерлик хизматлари - ҳужжатларни етказиб бериш; ҳар қандай кўчмас мулкни (шу жумладан хорижий) қидириш; банк кредитлари тўғрисидаги маълумотлар; суғурта тўғрисидаги маълумотлар; адабиёт излаш; хавфсизликни ўз ичига олган ВІП қўриқлаш хизмати; ишга қабул қилишда ёрдам бериш; бизнес маълумотларини йиғиш ва таҳлил қилиш; бозорлар ва иқтисодиёт тармоқларини таҳлил қилиш; ҳисоботларни, компания логотипи туширилган эсдалик совғаларини, ташриф қоғозларини тайёрлаш; офисларни, конгресс залларини ижарага беришда ёрдам; хатларни қабул қилиш ва жўнатиш бўйича хизматлар; матнларни тузиш, териш ва босиб чиқариш; корпоратив совғалар; юридик ва нотариус хизматларини кўрсатишни ташкил этиш.

Оилавий хизматларга қуйидагилар киради: совғаларни танлаш; совғаларни ўраш; совғаларни етказиб бериш; гулларни етказиб бериш; бошқа шаҳарлардан келган меҳмонларни кутиб олиш ва жойлаштириш; умумий овқатланиш (ҳар қандай овқатланиш турини ташкил этиш); такси хизматлари; болаларни ҳар куни учун болалар боғчасига, мактабга етказиб беришни ташкил этиш; фитнес клуби, курорт, клиникани танлаш; жисмоний машқлар, гўзаллик салонига ёзилиш; шахсий мураббийлар билан

таъминлаш (фитнес, рақс ва бошқалар); шифокорга ёзилиш; уйда шифокор, сартарош, массажчи, косметологни чақириш; дори-дармонларни етказиб бериш; товарларни етказиб беришни буюртма қилиш ва назорат қилиш; уйда ветеринар, ҳайвон сартарошини чақириш; ҳайвонларга озуқа, дори-дармон етказиб бериш; уй ҳайвонлари учун меҳмонхона; итларни сайр қилиш; газета ва журналларга обуна бўлиш; автомобилларни ижарага бериш; эвакуаторни чақириш; йўл бўйидаги шошилиш ёрдам; автомобилни таъмирга қўйиш тафсилотларини аниқлаштириш; бензинни етказиб бериш, батареяни зарядлаш; шахсий савдо ёрдамчиси; болаларни парвариш қилиш бўйича хизматлар.

“Турмуш тарзи (Life stile) бўйича қўйидаги хизматларни амалга оширадилар: тадбирларга чипталар ва таклифномалар; шахсий плакатни расмийлаштириш; тадбир тўғрисида тўлиқ маълумот бериш (чипталар нархи, тадбир ўтказиладиган жойнинг фотосуратлари, брон қилиш шартлари); чипталарни етказиб беришни брон қилиш ва ташкил этиш; ресторанларни брон қилиш; ҳар қандай тадбирни ташкил этиш (туғилган кун, тўй, юбилей, корпоратив тадбир ва бошқалар); тадбир учун биноларни танлаш; хонани гуллар, шарлар ва бошқалар билан безаш; воқеаларни фото ва видео тасвирга олиш; ов, балиқ ови, от пойгаларини ташкил этиш; театрлаштирилган табриклар, расмлар ва шахсий партиялар.”³⁰

Саёҳат тадбирлари учун қўйидагиларни амалга оширадилар: энг яхши чипта нархини топиш; ҳаво ва темир йўл чипталарини брон қилиш ва етказиб бериш; аэропортда, темир йўл станциясида (такси) кутиб олиш; меҳмонхоналарни танлаш; меҳмонхоналарни брон қилиш; саёҳатнинг оптимал вариантини танлаш; шахсий экскурсия дастурини ишлаб чиқиш; трансферни ташкил этиш; спорт анжомлари, автоуловлар, қайиқлар, яхталар, самолётлар ижарасини ташкил этиш; фавқулодда вазиятларда ёрдам бериш; виза, паспорт, божхона ва бошқа расмийлаштиришларни олишда ёрдам бериш; шаҳар ташқарисида дам олиш кунларини ташкил этиш.



3 расм. Бошқарув компанияси томонидан қўшимча хизматлар кўрсатиш модели

Манба: муаллиф ишланмаси.

Ахборот хизматлари бўйича қўйидаги хизматларни амалга оширадилар: маълумотнома: клублар, театрлар, ресторанлар, дўконларнинг манзиллари ва телефонлари, уларнинг иш тартиби; савдо пунктларида ва омборларда товарларнинг мавжудлиги; энг мос нархларга эга бўлган таклифни қидириш; маҳсулот шарҳларини қидириш; энг яқин дорихоналарда дори воситалари борлиги тўғрисида маълумот; касалхоналар, оилавий соғлиқни сақлаш марказлари, поликлиникалар, навбатчи дорихоналарнинг манзиллари ва телефонлари; ветеринария дорихоналари, касалхоналар, меҳмонхона клублари манзиллари ва телефонлари; мамлакатлар ва

³⁰ <https://www.linkedin.com/pulse/business-process-management-bpm-real-estate-market-gdjtf>

минтақалар ҳақида маълумот; маълумот хизматлари: дунёнинг исталган нуқтасида жойлашган элчихоналарнинг телефон рақамлари, дўконлари, муассасаларининг манзиллари; Ўзбекистон ва дунёнинг исталган шаҳарларидаги об-ҳаво; транспорт жадвали; дунё янгиликлари; спорт янгиликлари; спорт мусобақалари натижалари, кино мукофотлари лауреатлари ва бошқалар; йўл ҳаракати тўғрисидаги маълумотлар; манзил ва телефонлар, автоуловларга хизмат кўрсатиш жадваллари, энг яқин шиналар дўконлари, ёқилғи қуйиш шохобчалари, автоуловларни ювиш жойлари; хизмат кўрсатиш марказларида эҳтиёт қисмлар мавжудлиги тўғрисида маълумот; сотиб олиш учун машинани қидириб топишдир.



4-расм. Замоनावий уй-жой фонди бошқарувида блокчейн технологиясини қўллаш орқали самарадорликка эришиш имкониятлари

Манба: муаллиф ишланмаси.

Замоनावий хизматлар тизимини замоनावий уй-жой фонди бошқарув компанияларига қўллаш орқали самарадорликка эришиш имкониятлари 4 расмда келтирилган.

Замоनावий хизматларни тақдим этиш тизимига ўтишда бир нечта асосий қадамларни кўриб чиқиш керак, хусусан:

1. Бизнес мақсадларини тушуниш ва уларга мос келишга ишонч ҳосил қилиш: АТ хизматларини тақдим этишнинг замоनावий тизимини лойиҳалаштиришга киришишдан олдин бизнес мақсадларини чуқур тушуниш жуда муҳим. Ушбу мақсадларни қўллаб-қувватлаш учун зарур бўлган муҳим хизматларни аниқлаш ва уларнинг бизнес фаолиятига таъсиридан келиб чиққан ҳолда устуворликларни белгилаш зарур.

2. Энг яхши амалиётларни қабул қилиш: ИТ хизматларини бошқариш бўйича кенг қамровли кўрсатмалар тўпламини тақдим этади, шу жумладан хизматларни лойиҳалаш, ўтиш, фойдаланиш ва хизматларни доимий такомиллаштириш жараёнлари.

3. Автоматлаштиришни қўллаш: ҳодисаларни бошқариш, сўровларни бажариш ва конфигурацияни бошқариш каби такрорланадиган вазифаларни соддалаштириш учун автоматлаштириш воситалари ва технологияларидан фойдаланиш. Бу хатоларни камайтиради ва умумий самарадорликни оширади.

4. Ўз-ўзига хизмат кўрсатиш имкониятларини амалга ошириш: Хизматлар каталоги ва билимлар базаси каби ўз-ўзига хизмат кўрсатиш имкониятлари билан Хизмат порталини тақдим этиш орқали фойдаланувчиларни кенгайтириш. Бу

фойдаланувчиларга умумий муаммоларни ҳал қилиш, хизматларни сўраш ва уларнинг сўровларини бажариш жараёнини кузатиш имконини беради.

5. Agile ва DevOps амалиётларини қабул қилиш: Агар керак бўлса, ҳамкорлик, чаққонлик ва доимий такомиллаштириш учун IT хизматларини тақдим этиш тизимига Agile ва DevOps ёндашувларини киритиш керак эди. Ушбу ёндашувлар барқарорлик ва сифатни сақлаган ҳолда хизматларни етказиб бериш тезлиги ва янгилашишига ёрдам беради.

6. Ишлаш самарадорлигини кузатиб бориш ва ўлчаш: IT хизматларининг ишлашини кузатиш учун мустақкам мониторинг ва ўлчау тизимини яратиш.

Хулоса ва таклифлар.

Замонавий IT хизматларини тақдим этиш тизимини яратиш бизнес мақсад ва вазифаларига мувофиқлик билан пухта режалаштириш, ҳамкорликни талаб қилади. Ушбу блогдаги асосий қадамлар кўриб чиқилиши ва кўриб чиқилишини таъминлаш, ташкилотини эҳтиёжларига мос келадиган самарали, кенгайтириладиган ва мослаштириладиган тизимни яратиши мумкин.

Adabiyotlar/Literaturaya/Reference:

Khasanov T. A. (2022) *Housing fund as an object of management. Tashkent, 2017. ТАҚИ. Тошкент*

Бердиева Д.А. (2022) *Уй-жой фонди молиявий бошқаруви механизми самарадорлигини ошириш. Монография. 191 б.*

Дубнюк Е.Н. (2013) *Модель управления жилищным фондом на основе территориального общественного самоуправления. Автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата экономических наук. Пенза.*

Иваненко Л. В. (2022) *И185 Менеджмент в жилищной сфере: учебное пособие / Л.В. Иваненко. – Самара: Издательство Самарского университета, 62 с.*

Қарор (2023) *Ўзбекистон Республикаси Президентининг “Ўзбекистон Республикаси Президентининг тадиркорлар билан 2023 йилдаги очиқ мулоқотида белгиланган вазифаларни амалга ошириш чора-тадбирлар тўғрисида” 2023 йил 4 сентябрдаги ПҚ-242-сонли қарори.*

Қонун (2019) *Ўзбекистон Республикасининг 2019 йил 7 ноябрдаги “Кўп квартирли уйларни бошқариш тўғрисида”ги ЎРҚ-581-сонли Қонуни.*

Сеферян Л.А. (2022) *“Организация управления жилищным фондом крупного города для обеспечения устойчивого развития” 05.02.22 – Организация производства (строительство) АВТОРЕФЕРАТ диссертации на соискание ученой степени кандидата технических наук Иваново.*

Фармон (2022) *Ўзбекистон Республикаси Президенти Ш.М.Мирзиёевнинг “2022 – 2026 йилларга мўлжалланган янги Ўзбекистоннинг тараққиёт стратегияси тўғрисида”ги Фармони. 01.02.2022*

Ягудин Р. В. (2008) *Управление жилой недвижимостью в крупном городе в современных условиях развития жилищной сферы: автореферат дис. ... кандидата экономических наук: 08.00.05 / Ягудин Руслан Викторович; [Место защиты: С.-Петербург. гос. инженер.-эконом. ун-т]. — Санкт-Петербург, 19 с.*

<https://www.linkedin.com/pulse/business-process-management-bpm-real-estate-market-gdjtj/>