
Muhayyo HAQBERDIYEVA, Durdona MUXTOROVA

O'zbekiston Respublikasi Bank-moliya akademiyasi

KORXONALARDA MIJOZLARGA SAMARALI XIZMAT KO'RSATISHDA GENDER TENGLIGI MASALALARI

Annotatsiya. Maqolada korxonalarda mijozlarga xizmat ko'rsatish jarayonini samarali tashkil etish, gender tengligi masalalari va uning korxonalar rivoji uchun ahamiyatli jihatlari ilmiy jihatdan yoritib berilgan.

Tayanch iboralar: korxona, mijozlar, xaridor, hamkor, gender, xotin-qizlar, samaradorlik, sotish, reklama.

ISSUES OF GENDER EQUALITY IN EFFECTIVE CUSTOMER SERVICE AT ENTERPRISES

Abstract. The article scientifically highlights the effective organization of the customer service process in enterprises, issues of gender equality and its significant aspects for the development of enterprises.

Key words: enterprise, customers, buyer, partner, gender, women, efficiency, sales, advertising.

Kirish

Bugungi kunda korxonalarning bozorlarda o'z o'rnlarini saqlab qolishi va bozorlarda erkin faoliyat yuritishlari uchun ishlab chiqarish jarayonlarini optimallashtirish va sifat menejmentini tashkil etish bilan bir qatorda mijozlarga xizmat ko'rsatish masalalari ham eng muhim masalalardan biri bo'lib hisoblanadi. Mijozlarga xizmat ko'rsatish jarayonini samarali tashkil etish korxonalarning mijozlar bilan kelgusidagi hamkorliklarini yanada samarali tashkil etishga zamin yaratadi. So'nggi yillarda hukumatimiz tomonidan gender siyosatiga katta e'tibor berilayotganligi ham ayollarning davlat va jamiyat qirilish jarayonlarida faol ishtirok etishlari uchun qulay sharoitlar yaratishga e'tibor qaratiladi. Bu bir tomondan ayollar mehnatidan samarali foydalanish bo'lsa boshqa tomondan ularning korxona va tashkilotlarda mehnat qilish orqali yuqori samara berish imkoniyatlari mavjud ekanligi bilan izohlanadi. Avvalgi davrlarda qanchadan-qancha qobiliyatli xotin-qizlarning qobiliyatlari e'tiborsizlik oqibatida rivojlanmay yo'qolib ketar edi. Buni esa ularning ishlashga majbur emasligi, ularni moliyaviy tomondan ta'minlab turish masalalari ularning otasi, akasi, ukasi yoki turmush o'rtog'ining zimmasida bo'lganligi bilan izohlash mumkin. Bu esa jamiyat uchun muhim mutaxassis bo'lishi mumkin bo'lgan xotin-qizlarning oddiy yumushlar bilan band bo'lib qolishlariga olib kelishi mumkin. Bunday masalalarni samarali tashkil etish yuzasida quyida o'z ilmiy mulohazalarimizni keltirib o'tamiz.

Mavzuga oid adabiyotlar sharhi

Mamlakatimizdagi olimalaridan O.R.Jamoldinova va D.K.Baxronovalarning ilmiy tadqiqot ishlarida gender tengligi tushunchasi, uning fanga kirib kelishi, gender tengligi masalalari, mamlakatimiz ijtimoiy hayotida gender masalalarining hal etilishi, gender tengligi munosabatlarining ijtimoiy-siyosiy holati tahlil qilinganligini, shuningdek, xotin-qizlarning moliyaviy holatini yaxshilash borasida masalalarni ko'rishimiz mumkin [1].

N.A.Abdivaliyevaning tadqiqot ishlarida esa bugungi global o'sish davrida butun dunyoda, xususan O'zbekistonda ham gender tengligini ta'minlash zarurligi, xotin-qizlarning ta'lim olishlariga katta e'tibor qaratish ularni oliy malakali kadrlar bo'lib yetishishlari uchun qulay imkoniyatlar yaratish, oilada erkaklar va ayollarning huquqlarida tenglik masalalarini ta'minlash, kelajak avlodni tarbiyalashda ham muhim o'rin egallashi to'g'risidagi ilmiy munosabatlarga guvohi bo'lishimiz mumkin [2].

M.Bahromovanning tadqiqotlarida esa O'zbekistonda gender tenglikni ta'minlash va inson huquqlari masalalari davlat siyosati darajasidagi masalalardan ekanligi, mamlakatda xotin-qizlarning ijtimoiy-siyosiy faolligini oshirish, ularning salomatligini muhofaza qilish, intilish va tashabbuslarini qo'llab-quvvatlash, ularga munosib mehnat va yashash sharoitlarini yaratishga alohida e'tibor qaratilganligi to'g'risidagi ilmiy munosabatlari bayon etilgan [3].

D.Pardayeva tomonidan olib borilgan ilmiy tadqiqotlarida esa islomda gender tenglik va ayollar huquqi masalalariga e'tibor qaratilgan. Xususan, islom dinida ayollarning huquqlari, ularning jamiyat hayotida tutgan o'rni tadqiq etilgan. Shuningdek, islom dini paydo bo'lgunga qadar va undan keyin ayollarga bo'lgan munosabatlar hamda ayollarning tutgan o'rni qay daraja ekanligi tahlil qilingan hamda ilmiy asoslangan xulosalar keltirilganligiga guvoh bo'lishimiz mumkin [4].

Sh.Xoliyorovanning tadqiqot ishlarida esa O'zbekistonda tadbirkorlikni rivojlantirish va ayollar bandligini oshirishning ahamiyatli jihatlari, tadbirkor ayollarning iqtisodiy o'sish va ijtimoiy taraqqiyotga qo'shayotgan hissalarini, ayollarning ta'lim olishlari va ularni davlat tomonidan har tomonlama qo'llab-quvvatlash, ayollar uchun yangi ish o'rinlarini tashkil etish, ayollarning salohiyatlarini oshirish o'nalishlari tadqiq etilgan [5].

M.Q.Maxmudovanning ilmiy tadqiqot ishlariga e'tob qaratadigan bo'lsak, innovatsion bank xizmatlarining rivojlanishida gender tengligining o'rni, xususan, ayollarning innovatsion bank xizmatlarini ommalashishidagi o'rni bu boradagi mamlakatimiz hamda xorijiy davlatlar tajribalarining taqqoslama tahlili amalga oshirilganligiga guvoh bo'lishimiz mumkin [6].

G.I.Safarboyeva tomonidan amalga oshirilgan tadqiqot ishlarida korxonlarda xotin-qizlarning mehnat faoliyatini boshlash va davom ettirish jarayonlariga oid

huquqiy asoslar, xotin-qizlarning huquqiy madaniyatini oshirish, davlat tomonidan ularning mehnat qilishlarini qo'llab-quvvatlanishi hamda huquqiy kafolatlanishi, bu borada so'nggi yillarda amalga oshirilayotgan islohotlar, jamiyat va davlat boshqaruv ishlarida ayollar o'rnini oshirish yo'nalishlariga e'tibor qaratilagligini alohida ta'kidlashimiz mumkin [7].

Yuqorida keltirilgan adabiyotlarda aynan korxonalarda mijozlarga xizmat ko'rsatishda gender tengligi masalalari alohida o'rganilmaganligiga guvoh bo'lishimiz mumkin. Bu esa tadqiqot mavzusining yangi mavzulardan ekanligi hamda hal etilishi lozim bo'lgan masalari mavjudligini o'zida ifoda etadi. Shu maqsaddan ham, biz quyida korxonalarda mijozlarga samarali xizmat ko'rsatishda gender tengligi masalari xususida o'z ilmiy munosabatlarimizni keltirib o'tamiz.

Tadqiqot metodologiyasi

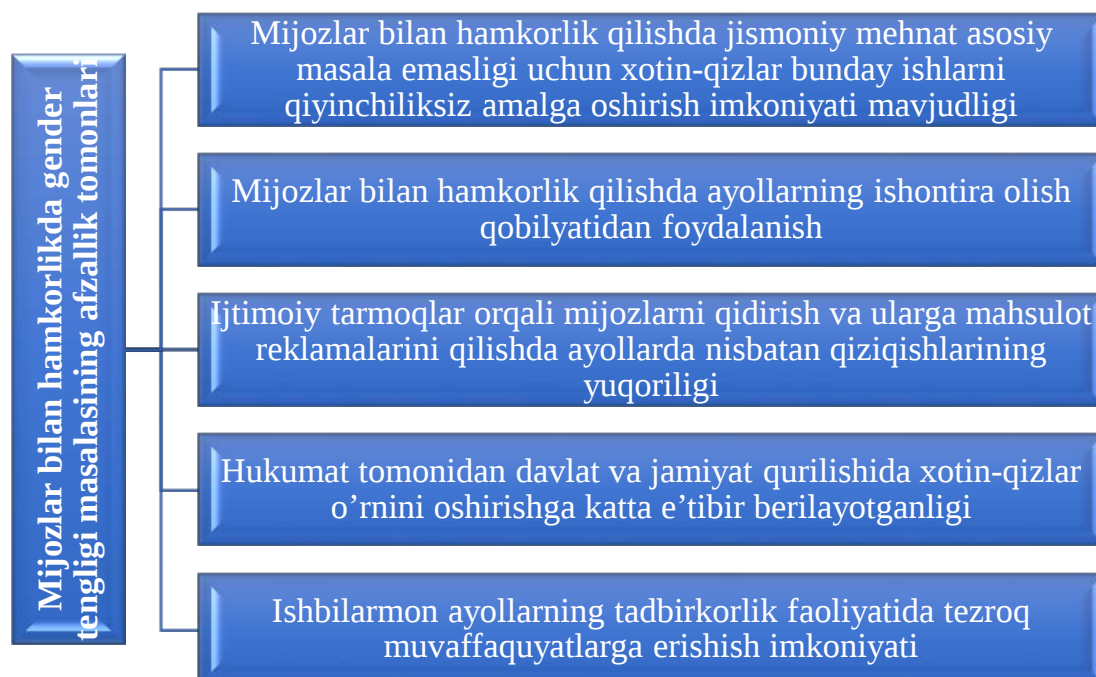
Mazkur maqolada taqqoslash, tanlanma kuzatuv, ilmiy abstraksiyalash, qiyoslash, analiz va sintez, induksiya va deduksiya kabi tadqiqot metodlaridan foydalanilgan.

Tahlil va natijalar

Korxonalarda samarali faoliyatni tashkil etish uchun bir qator vazifalarni amalga oshirish talab etiladi. ushbu talablarni bajarishda korxona mijozlari bilan o'zaro hamkorlikni samarali tashkil etish muhim ahamiyat kasb etadi. bugungi kuchli raqobat sharoitida korxonalarda mahsulot sotishdan tushumni maksimallashtirish uchun mijozlar bilan hamkorlikni to'g'ri yo'lga qo'yish lozim. korxona mijozlari bilan hamkorlikni to'g'ri yo'lga qo'yish quyidagi imkoniyatlarni yaratib beradi.

- korxonaning doimiy mijozlarga egalik qilish;
- korxonaning kelgusida mahsulot sotishdan tushumlariga ega bo'lish;
- korxonaning kelgusi maqsadlarini amalga oshirish imkoniyati;
- korxona oldida turgan majburiyatlarni o'z vaqtida bajarish;
- korxona biznes qiymatini maksimallashtirish;
- bozor sharoitida mustahkam o'rin egallash;
- moddiy texnik bazasini mustahkamlash;
- mijozlar xohishini bilish va ularga mos mahsulotlar ishlab chiqarish va boshqa imkoniyatlar.

Quyidagi rasmda korxonalarda mijozlar bilan hamkorlikni ta'minlashda gender tengligiga e'tibor qaratishning afzallik tomonlarini ko'rishimiz mumkin. Ushbu rasm ma'lumotlariga muvofiq shuni ta'kidlashimiz mumkinki, korxonalarda mijozlar bilan hamkorlik ishlariga ayollar xizmatidan foydalanish korxonalar uchun keng imkoniyat yaratib beradi.



1-rasm. Mijozlar bilan hamkorlikda gender tengligi masalasining afzallik tomonlari

Manba: Mualliflar tomonidan ishlab chiqildi.

Umuman olganda gender masalasi haqida gap borganda, bizning fikrimizcha xotin-qizlarga o'zlariga mos va munosib tashkil etish, eng asosiysi ularga nisbatan mehnat taqsimotini amalga oshirishda adolat tamoyillarga binoan amalga oshirish maqsadga muvofiq. bizning fikrimizcha og'ir sanoat korxonalarida ayollarning og'ir ish faoliyati bilan shug'ullanishi noto'g'ri munosabatlarni tashkil etadi. ammo shunday korxonalarda mijozlar bilan hamkorlik qilish bo'limlarida yoki marketing kabi bo'limlarda mehnat faoliyatlarini yuritishi maqsadga muvofiq deb hisoblaymiz.

Xotin-qizlarning korxonalarda faoliyat yuritishi korxonalarning muvaffaqiyatiga ijobiy ta'sir ko'rsatadi deb hisoblaymiz. chunki, gender tengligiga e'tibor qilgan korxonalar jamiyatda ishbilarmon va salohiyatli xotin-qizlarni qo'llab-quvvatlashga, ularning bilim va tajribalarini oshirishga, moddiy va ma'naviy rag'batlantirishga katta e'tibor qaratadi. bu esa pirovard natijada korxonalar uchun zamon talablariga mos keladigan kadrlarni jalb qilishga keng imkoniyat yaratadi. bu o'z navbatida korxonalarda boshqaruvi samaradorligini ham taminlashga xizmat qiladi. boshqa tomondan esa ishchi xodimlar o'rtasida o'zaro hurmat saqlanishiga va samimiy munosabatlar tashkil etilishiga zamin yaratiladi. bunday jamoa bilan korxona bozor iqtisodiyoti sharoitida yuqori marralarga erishishi mumkin deb hisoblaymiz.

Xulosa

Yuqorida keltirilgan fikr-mulohazalardan kelib chiqqan holda quyida ayrim xulosalarimizni keltirib o'tamiz:

- korxonalarda mijozlarga xizmat ko'rsatish, ular bilan mahsulot realizatsiyasi bo'yicha hamkorlik masalalarini o'rnatishda xotin-qizlar mehnatidan foydalanish, bir tomondan korxonalar faoliyat samaradorligini ta'minlashga xizmat qilsa, boshqa tomondan mamlakatimizda ayollar mavqeini oshirishga o'z ta'sirini ko'rsatadi;
- korxonalarda mehnat taqsimotini amalga oshirish jarayonida ayollarga mos vazifalarning berilishi bir tomondan adolatli qarorlar qabul qilinishiga va boshqa tomondan korxonalar ushuni mehnat unumdorligining ta'minlanishiga xizmat qiladi;
- korxonalarda mahsulot ishlab chiqarish va xizmatlar ko'rsatish jarayonida xotin-qizlar mehnatidan foydalanish, nisbatan olganda mahsulot tannarxini pasaytirish imkoniyatini yaratishga xizmat qiladi;
- korxolar ish faoliyati jarayonida xotin-qizlarning ishtirokining ma'lum bir darajada saqlanishi, ya'ni ishchilar soni nuqtai nazardan ham gender tengligi masalalariga e'tibor qaratish, xodimlar orasida salbiy munosabatlar, hatti-harakatlar hamd gap-so'zlarning barham topishiga hamda korxonadagi ishchi xodimlar orasida o'zaro madaniyatning rivojlanishiga ham o'z ta'sirini ko'rsatadi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati

1. Jamoldinova, O. R., and D. K. Baxronova. "GENDER: GENDER TENGLIGI TUSHUNCHASI VA SIYOSIY-IJTIMOIIY MUNOSABATLAR." *Oriental renaissance: Innovative, educational, natural and social sciences* 2.7 (2022): 477-483.
2. Abdivaliyeva, Nozigul. "YURTIMIZDA GENDER TENGLIGI STRATEGIYASI." *Академические исследования в современной науке* 2.5 (2023): 89-93.
3. Bahromova, Madinaxon. "GENDER TENGLIK SIYOSATI USTUVOR MASALA." *Central Asian Research Journal for Interdisciplinary Studies (CARJIS)* 2.Special Issue 2 (2022): 128-134.
4. Pardayeva, Dilshoda. "ISLOMDA GENDER TENGLIK VA AYOLLAR HUQUQI MASALALARI." *GOLDEN BRAIN* 1.16 (2023): 289-294.
5. Kholiyorova, Shokhista. "Fostering Entrepreneurship and Enhancing Women's Employment: The Uzbekistan Perspective." (2023).
6. Maxmudova, Muxlisa. "INNOVATION BANK XIZMATLARINING RIVOJLANISHIDA GENDER TENGLIGINING O'RNI." *Iqtisodiy taraqqiyot va tahlil* 2.1 (2024): 67-74.
7. Shukrillayevna, Nasirova Saodat. "ISHLAB CHIQRISHDA AYOLLARNI MEHNATINI MUHOFAZA QILISHNI TAKOMILLASHTIRISH." *Ta'limning zamonaviy transformatsiyasi* 8.1 (2024): 100-107.



International Journal of Finance and Digitalization

www.ijfd.uz

ISSN: 2181-3957

Vol. 3 Issue 05, 2024
