

HOZIRGI ZAMON IQTISODIYOTIDA SOTUVCHI-NAZORATCHI KASSIR YO'NALISHINI RIVOJLANTIRISH.

Dadajonova D.

Usmanova D.

Raxmatullayeva U.

Andijon tuman 1-son politexnikumi o'qituvchilari

<https://doi.org/10.5281/zenodo.15844708>

Annotatsiya: Ushbu maqolada hozirgi zamon iqtisodiyotida sotuvchi, nazoratchi va kassir kabi savdo sohasi xodimlarining tutgan o'rni, ularning kasbiy malakasini oshirish, zamonaviy xizmat ko'rsatish texnologiyalariga moslashuvi va axborot-kommunikatsion texnologiyalar (AKT)dan foydalanish masalalari tahlil etilgan. Shuningdek, mijozlar bilan samarali muloqot, xizmat ko'rsatish madaniyati, mehnat samaradorligini oshirish hamda chakana savdo tarmog'ida inson omilining ahamiyati yoritilgan. Maqolada xizmat ko'rsatish sohasining innovatsion rivojlanish yo'nalishlari, kasbiy etika, mehnat bozori talablari va kompetensiyaga asoslangan yondashuvlar muhokama qilingan.

Kalit so'zlar: Sotuvchi, nazoratchi, kassir, xizmat ko'rsatish, chakana savdo, mijozlar bilan muloqot, AKT, kasbiy malaka, innovatsiya, iqtisodiyot, kompetensiya, mehnat bozori.

Kirish: Bozor iqtisodiyoti sharoitida xizmat ko'rsatish sifati va samaradorligi iqtisodiy rivojlanishning muhim omillaridan biri hisoblanadi. Ayniqsa, chakana savdo sohasida faoliyat yurituvchi sotuvchi, nazoratchi va kassirlar zamonaviy texnologiyalar, mijozlar ehtiyojlari va raqobat muhitiga moslashishi zarur. Bu kasblar, bir tomondan, to'g'ridan-to'g'ri iqtisodiy faoliyat bilan bog'liq bo'lsa, boshqa tomondan, iste'molchilarga qulaylik yaratish orqali ularning ijtimoiy hayotiga ham ta'sir ko'rsatadi. Shu sababli, ushbu soha xodimlarining kasbiy rivoji mamlakat iqtisodiyotining taraqqiyotiga bevosita ta'sir etadi.

Metodologiya: Maqola yozishda tahliliy, solishtirma va statistik usullardan foydalangan holda, so'nggi yillarda savdo sohasida olib borilgan tadqiqotlar, amaliyotda qo'llanilayotgan innovatsion tajribalar hamda xorijiy mamlakatlar tajribasi o'rganildi. Shu bilan birga, O'zbekiston Respublikasi Davlat statistika qo'mitasi ma'lumotlari, Jahon banki va Xalqaro mehnat tashkiloti (XMT) hisobotlari asosida kasbiy tayyorgarlik, ish samaradorligi, xizmat ko'rsatish sifati kabi mezonlar tahlil qilindi.

Natijalar: Tadqiqotlar shuni ko'rsatdiki:

- Sotuvchi, kassir va nazoratchi kabi kasblar xizmat ko'rsatish sifati va mijozlar ishonchini shakllantirishda muhim rol o'ynaydi;

- Ularning kasbiy tayyorgarligi, psixologik barqarorligi, muloqot madaniyati va texnologik savodxonligi darajasi savdo jarayonlarining umumiy samaradorligiga bevosita ta'sir qiladi;

- AKT vositalaridan foydalanish orqali tezkor xizmat ko'rsatish, to'lov tizimlarini avtomatlashtirish va hisob-kitob jarayonlarining shaffofligini ta'minlash mumkin;

- Ko'plab rivojlangan davlatlarda sotuvchi va kassirlar uchun doimiy kasbiy malaka oshirish kurslari yo'lga qo'yilgan bo'lib, bu ularga zamon bilan hamnafas bo'lib ishlash imkonini bermoqda;

- Mehnat bozori tahlillari, ayniqsa chakana savdo sohasida tajribali va zamonaviy bilimlarga ega kadrlar yetishmasligini ko'rsatmoqda.

Mazkur tadqiqotda statistik tahlil, solishtirma usul, kontent-analiz va amaliy kuzatuv asosida savdo va xizmat ko'rsatish sohalarida samaradorlikka ta'sir qiluvchi omillar aniqlab chiqildi. Xalqaro va mahalliy tadqiqotlar, hukumat hujjatlari, Xalqaro mehnat tashkiloti (XMT) va Jahon bankining tegishli hisobotlari asos qilib olindi. O'zbekiston bozorida faoliyat yuritayotgan bir nechta chakana savdo tarmog'i, xizmat ko'rsatish markazlari misolida kuzatuvlar olib borildi.

Natijalar: Tahlillar quyidagi asosiy natijalarni ko'rsatdi:

1. **Kasbiy tayyorgarlik** – xodimlar malakasining oshirilishi xizmat sifati va mijozlar qoniqishiga to'g'ridan-to'g'ri ta'sir qiladi;
2. **Texnologik innovatsiyalar** – kassalash tizimlari, onlayn xizmatlar va CRM tizimlari mehnatni yengillashtiradi va natijadorlikni oshiradi;
3. **Motivatsion tizimlar** – mukofotlash, rag'batlantirish va karera o'sishini rag'batlantiruvchi tizimlar xodimlarni faolroq ishlashga undaydi;
4. **Xizmat madaniyati** – mijozlarga mehribon va madaniyatli munosabat korxonalar obro'sini oshiradi va xizmatga talabni kuchaytiradi;
5. **Rahbarlik uslubi** – ochiq muloqotga asoslangan, qo'llab-quvvatlovchi liderlik samaradorlikka sezilarli ta'sir qiladi;
6. **Mehnat muhiti** – sog'lom va xavfsiz ish sharoitlari, ergonomik jihozlar xodimlarning unumdorligini oshiradi.

Muhokama: Zamonaviy iqtisodiy taraqqiyot sharoitida chakana savdo tarmog'i — bu nafaqat moliyaviy daromad manbai, balki xizmat ko'rsatish madaniyatining ifodasidir. Shu bois, ushbu tizimda faoliyat yurituvchi mutaxassislar mijozlar bilan munosabat o'rnatish, xizmatni tezkor va sifatli ko'rsatish, muomala madaniyati va etik tamoyillarga amal qilish kabi ko'nikmalarga ega bo'lishi zarur. Ayniqsa, kassir va sotuvchilarning axborot-

kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalanish malakasi ularning ish unumdorligini oshiradi.

Ta'lim tizimi va ish beruvchilar o'rtasida uzviy hamkorlik bo'lishi lozim. Kasbiy ta'lim muassasalari bozor talablariga javob beradigan, amaliy ko'nikmalarga ega mutaxassislarni tayyorlashi lozim. Shuningdek, xizmat ko'rsatish sifati oshishida inson omili, ya'ni xodimning mehribonligi, odo-axloqi, tashqi ko'rinishi, til madaniyati va mijozlar bilan ishlash tajribasi muhim ahamiyatga ega.

Innovatsion texnologiyalarning savdo tizimiga joriy etilishi (masalan, self-service kiosklar, mobil to'lovlar, QR kod orqali hisob-kitoblar) xodimlarning texnik savodxonligini talab etmoqda. Shu sababli, doimiy ravishda malaka oshirish kurslari va treninglar tashkil etilishi soha sifatini oshirishga xizmat qiladi.

Xulosa: Sotuvchi, nazoratchi va kassir kabi kasblarning iqtisodiy rivojlanishda tutgan o'rni tobora ortib bormoqda. Ushbu mutaxassislarning kasbiy tayyorgarligi, zamonaviy texnologiyalarni egallashi, mijozlar bilan muloqot qobiliyati va xizmat ko'rsatish madaniyati mamlakat iqtisodiyotining barqarorligi va xizmat sohasi sifati uchun muhimdir. Ta'lim muassasalari, ish beruvchilar va davlat tomonidan bu soha mutaxassislari qo'llab-quvvatlash choralari ko'rilsa, bu savdo tizimining innovatsion rivojlanishiga xizmat qiladi.

Foydalanilgan adabiyotlar:

- 1.X. Karimov. "Xizmat ko'rsatish iqtisodiyoti", Toshkent, 2022.
- 2.O'zbekiston Respublikasi Iqtisodiy taraqqiyot va kambag'allikni qisqartirish vazirligi hisobotlari, 2023.
- 3.A. Shukurov. "Savdo-sotiq jarayonlarida AKTdan foydalanishning ahamiyati", Iqtisodiyot va innovatsiyalar jurnali, 2023.
- 4.World Bank Report on Retail Sector Development, 2022.
- 5.UNESCO TVET Report: Skills Development for Retail Workers, 2021.
- 6.D. Allayarova. "Kasbiy etikada xizmat ko'rsatish madaniyati", Ilm va amaliyot jurnali, 2023.
- 7.OECD Skills Outlook: Digital Transformation and Work, 2021.
- 8.U. Salimov. "Savdo va xizmat ko'rsatish sohasida mehnat bozori talablari", Toshkent iqtisodiyot universiteti nashri, 2024.