

## TIJORAT BANKLARI FAOLIYATI SAMARADORLIGINI OSHIRISH MEXANIZMLARINI TAKOMILLASHTIRISH

Xasanova Xamida Xaydaraliyevna

*Olmalik davlat texnika instituti katta o'qituvchisi, Al-Xorazmiy nomidagi Toshkent axborot  
texnologiyalari universiteti tadqiqotchisi*

Hozirgi globallashuv va raqobat kuchayib borayotgan sharoitda bank tizimining barqaror faoliyat yuritishi va moliyaviy bozordagi raqobatbardoshligini ta'minlashda banklar faoliyati samaradorligini oshirish muhim ahamiyat kasb etmoqda. iqtisodiyotni moliyalashtirishda banklarning roli ortib borayotgan bir paytda, resurslardan oqilona foydalanish, xizmatlar sifatini yaxshilash hamda zamonaviy boshqaruv mexanizmlarini joriy etish bank faoliyati samaradorligini takomillashtirishni taqozo etmoqda. jumladan, o'zbekiston respublikasida bank-moliya tizimini isloh qilish, bank xizmatlari ko'lamini kengaytirish va moliyaviy barqarorlikni ta'minlash bo'yicha izchil chora-tadbirlar amalga oshirilmoqda. tijorat banklarining iqtisodiyot tarmoqlarini moliyalashtirishdagi ishtiroki oshib borayotgan hozirgi sharoitda, ular faoliyati samaradorligini oshirish, hamda xalqaro standartlarga mos mexanizmlarni joriy etish dolzarb masalalardan biri hisoblanadi.

Tijorat banklari faoliyati samaradorligini oshirishni baholash usullarini takomillashtirishda ko'p qirrali yondashuvni qo'llash zarur hisoblanadi. bunda qo'llaniladigan har bir strategiya va baholash ko'rsatkichlari o'zaro uyg'un holda bankning umumiy faoliyat samaradorligiga ijobiy ta'sir ko'rsatishi lozim. ushbu jarayonlarni tizimli ravishda amalga oshirish natijasida banklar nafaqat moliyaviy ko'rsatkichlarini yaxshilaydi, balki boshqaruv samaradorligi, mijozlar qoniqishi hamda xodimlarning mehnat unumdorligini oshirish imkoniyatiga ega bo'ladi.

Tijorat banklari faoliyati samaradorligini quyidagicha izohlash mumkin. jumladan, birinchi navbatda, xarajatlarga nisbatan samaradorlik ko'rsatkichi bank tomonidan amalga oshirilayotgan xarajatlarni minimal darajada saqlagan holda maksimal iqtisodiy natijalarga erishish qobiliyatini ifodalaydi. mazkur samaradorlik bir qator tarkibiy elementlar orqali namoyon bo'ladi. xususan, texnik samaradorlik bank resurslarining texnik jihatdan qay darajada oqilona va samarali foydalanilayotganini aks ettiradi. tarqatish samaradorligi bank xizmatlarining mijozlarga etkazilishi va taqdim etilishi jarayonlarining samaradorlik darajasini ifodalaydi. masshtab samaradorligi esa bank faoliyati hajmiga bog'liq holda xarajatlarni kamaytirish imkoniyatlarini tavsiflaydi. shuningdek, ishlab chiqarish kombinatsiyasi samaradorligi bank xizmatlarini optimal tarzda birlashtirish orqali yuqori natijalarga erishish qobiliyatini anglatadi.

Ikkinchidan, foydaga nisbatan samaradorlik – bu ko'rsatkich bankning foyda olish qobiliyatini o'lchaydi, bunda standart foyda samaradorligi, ya'ni bankning o'zining standart foyda olish ko'rsatkichlari va muqobil foyda samaradorligi, bunda esa alternativ foyda olish usullarini baholash hisoblanadi.

Uchinchisi, daromadga nisbatan samaradorlik, bu yo'nalishda ko'rsatkich bankning daromad olish jarayonining samaradorligini ko'rsatadi.

To'rtinchisi, bu aynan taklif etilayotgan innovatsiyaga nisbatan samaradorlik bo'lib, bunda banklar tomonidan innovatsiyalarni amalga oshirish darajasi va ulardan olinadigan iqtisodiy foyda imkoniyatlari inobatga olingan. bu jarayonda tijorat banklari tomonidan innovatsiyalarni joriy etishda ularning samaradorligini baholashga alohida e'tibor qaratilgan. shu asosda innovatsion mexanizmlarni joriy etish samaradorligini oshirishga xizmat qiluvchi tashkiliy-iqtisodiy mexanizmni takomillashtirish zaruriyatini ko'rish mumkin.

Bank faoliyati samaradorligi, faoliyati jarayonida mazkur sohadagi xizmat sifatiga katta e'tibor berilishi lozim bo'ladi. Bank faoliyatida xizmat sifati deganimizda bank bilan bog'lanishda mijozlarning qoniqishiga ta'sir qiluvchi, lekin asosiy bank biznes jarayonlarini amalga oshirish bilan bevosita bog'liq bo'lmagan mexanizmlar, tadbirlar, qoidalar va atributlar majmui, shu bilan birga bankda xizmat ko'rsatish sifatini ta'minlash va yaxshilash bo'yicha faoliyatni bankning asosiy biznes jarayonlarini amalga oshirishdan farqlash muhim hisoblanadi. SHu bilan birga, xozirgi vaqtda banklar faoliyatining samaradorligini oshirish, raqobatbardoshlikni ta'minlash va mijozlar qoniqishini oshirish maqsadida baholar usulini takomillashtirish zarur.

Banklar faoliyatining samaradorligini oshirish uchun ko'plab strategiyalar va yondashuvlar mavjud. Ularning har biri bankning umumiy muvaffaqiyatini ta'minlashda muhim rol o'ynaydi. Barcha ushbu takliflar birgalikda amalga oshirilganda, banklar nafaqat moliyaviy natijalarini yaxshilaydi, balki mijozlar va xodimlar qoniqishini ham oshiradi.

Banklarda xizmat ko'rsatish sifatini oshirish, mijozlar qoniqishini ta'minlash va raqobatbardoshlikni oshirish uchun bir qator omillar muhim ahamiyatga ega. Ushbu omillarni uchta asosiy guruhga ajratish mumkin: tashqi omillar, ichki omillar va bank xodimlari.

Tashqi omillar bankning tashqi ko'rinishi va joylashuviga bog'liq bo'lib, albatta bankning tashqi dizayni, bank binosining tashqi ko'rinishi, mijozlarga bank haqida birinchi taassurot qoldiradi, shahardagi joylashuvi, ya'ni bankning joylashuvi, mijozlar tomonidan xizmatlardan foydalanish imkoniyatini oshiradi, shu bilan birga oson kirish imkoniyati, mijozlar oqimini oshiradi. Keyingisi yaqin hudud, bu bankning atrofidagi infratuzilma (transport, boshqa xizmatlar) mijozlar uchun qulaylik yaratadi va bankning ish vaqti, mijozlarning xizmatlardan foydalanish imkoniyatlarini belgilaydi. Qulay ish vaqtlari, mijozlar qoniqishini oshiradi.

Keyingi muhim omillar bu ichki omillardir, bunda bank ichidagi muhit va xizmat ko'rsatish jarayonlarini belgilaydi. Bank ichidagi jarayonlar va navbatlarning mavjudligi xizmat ko'rsatish samaradorligiga ta'sir qiladi. Tez va samarali xizmat ko'rsatish, mijozlarning kutish vaqtini kamaytiradi. Bank ichidagi tozalik va tartib, mijozlarga qulaylik yaratadi. Sukunat muhitida xizmat ko'rsatish, mijozlarning stressini kamaytiradi. Bank ichidagi iqlim, xodimlarning ish faoliyatiga va mijozlarning hissiyotlariga ta'sir qiladi. Qulay muhit yaratish, mijozlar uchun xizmat ko'rsatish sifatini oshiradi. Zamonaviy jihozlar va qulay inter'er, mijozlarga xizmat ko'rsatish jarayonini soddalashtiradi. Bankning umumiy dizayni, mijozlar uchun estetik jihatdan yoqimli muhit yaratadi va albatta 24 soat xizmat ko'rsatish imkoniyatlari, mijozlar uchun qo'shimcha qulayliklar yaratadi. Qulay kutish maydoni, mijozlar uchun xizmat ko'rsatish jarayonining muhim qismidir. Mijozlarga

kerakli axborotni taqdim etish, bank xizmatlarini yaxshilaydi va xavfsizlik choralari, mijozlarning ishonchini oshiradi.

Bank xodimlari xizmat ko'rsatish sifatining asosiy komponentlaridan biridir. Ularning professional darajasi va mijozlar bilan muloqot qilish usuli, bankning imijiga bevosita ta'sir qiladi. Xodimlarning kiyinishlari va umuman tashqi ko'rinishi bankning professional qiyofasini belgilaydi. Mijozlar uchun ushbu ko'rinish xizmat sifatining muhim belgisi hisoblanadi. Xodimlarning mijozlar bilan muloqoti, ularning muammolarini hal qilishdagi yondashuvlari, mijozlar qoniqishini oshirishda muhim rol o'ynaydi. Hamda mijozlar uchun bankda maslahatchi mavjudligi, ularga xizmat ko'rsatish jarayonida yordam berish, qiyinchiliklarni bartaraf etish imkoniyatini yaratadi.

Xulosa qilib aytganda, tijorat banklari faoliyati samaradorligini oshirish va uni baholash jarayoni ko'p qirrali yondashuvni talab etadi. xarajatlarga nisbatan samaradorlik, texnik, tarqatish, masshtab hamda ishlab chiqarish kombinatsiyasi samaradorliklarini kompleks ravishda tahlil qilish bank resurslaridan oqilona foydalanish, boshqaruv qarorlarini takomillashtirish va moliyaviy natijalarni yaxshilash imkonini beradi. ushbu samaradorlik turlarining o'zaro uyg'unligi bank xizmatlari sifatini oshirish, raqobatbardoshlikni ta'minlash hamda bank tizimining barqaror rivojlanishiga xizmat qiladi.

#### FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI:

1. Bashirov R.R. Otsenka effektivnosti deyatelnosti kommercheskix bankov v regionax // Risk: resursy, informatsiya, snabjenie, konkurensiya. 2011. № 4. S. 620-628.
2. Bayadyan A. A. Assessment of the Profitability Indicators of Armenian Commercial Banks and the Forecast of Possible Scenarios to Increase Profitability. International Journal of Professional Business Review: Int. J. Prof. Bus. Rev., 8(5), 17, 2023.
3. Khasanova Kh.Kh. Ways to improve the efficiency of services by assessing risks in the banking sector in the process of economic transformation/ Scientific Journal of Italy "Annali d'Italia". №51, 2024
4. Xasanova X.X. o'zbekiston Pespublikasi banklarida xizmat ko'rsatish samaradorligini oshirish yo'llari/ Scientific electronic journal "Innovations in science and technologies". Volume 2, № 1, 2025. -b. 8-15