

**BANKLARDA HR MUHITINI SHAKLLANTIRISH: IMIDJ VA MIJOZLARGA XIZMAT KO'RSATISH O'RTASIDAGI BOG'LIQLIK**

*Husenova Mexribon Homid qizi*

*O'zbekiston Respublikasi Bank Moliya akademiyasi talabasi*

*mehribonhusenova@gmail.com*

*+998909403000*

**Annotatsiya.** Ushbu tezisda bank sektorida inson resurslarini boshqarish (HR) muhitining shakllantirilishi va uning bankning imidji hamda mijozlarga xizmat ko'rsatish sifati o'rtasidagi bog'liqlik o'rganiladi. HR muhitining to'g'ri tashkil etilishi xodimlarning motivatsiyasi va samaradorligini oshirib, mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatiga bevosita ta'sir qiladi. Tadqiqotda HR strategiyalarining bank imidjiga ta'siri, xodimlar bilan mijozlar o'rtasidagi muloqot va xizmat sifatining o'zaro aloqasi tahlil qilinadi. Ushbu tadqiqot banklar uchun xodimlarni samarali boshqarish orqali raqobatbardoshlikni oshirish yo'llarini ko'rsatadi.

**Kirish.** Bugungi kunda banklar nafaqat moliyaviy mahsulotlar va xizmatlar, balki mijozlarga xizmat ko'rsatish sifati bilan ham raqobatlashmoqda. Bankning muvaffaqiyati ko'p jihatdan uning inson resurslarini boshqarish tizimiga, xodimlar motivatsiyasiga va ular mijozlarga qanday xizmat ko'rsatishlariga bog'liqdir. Xodimlarning bank ichidagi ishonchli va motivatsiyalangan muhiti ularning mijozlar bilan muloqotda ko'rsatadigan xatti-harakatlariga ta'sir qiladi. Ushbu tezisda banklarda HR muhitini shakllantirish va uning bank imidji va mijozlarga xizmat ko'rsatish sifati bilan qanday bog'liqligi o'rganiladi. Maqsad – HR boshqaruvi orqali bankning raqobatbardoshligini oshirish yo'llarini aniqlash.

**HR muhitining ta'rifi va ahamiyati**

HR muhiti tashkilot ichidagi inson resurslarini boshqarish jarayonlarini, xodimlarning ish sharoitlari, motivatsiyasi, malakasi va ijtimoiy madaniyatini belgilovchi omillarni o'z ichiga oladi. Banklardagi samarali HR muhitini yaratish xodimlar o'rtasidagi hamkorlikni rivojlantiradi, jamoaviy ruhni mustahkamlaydi va ularni o'z ishlaridan mamnun qilishga yordam beradi. Bank sektorida HR muhitining to'g'ri shakllanishi nafaqat ichki samaradorlikni oshiradi, balki bankning raqobatbardoshligini ham yaxshilaydi. Bu esa mijozlarga ko'rsatiladigan xizmat sifatini oshirish, muammolarni tezda hal qilish va mijozlarning ishonchini qozonishga xizmat qiladi. HR muhiti shuningdek, bankning uzoq muddatli strategik maqsadlariga erishish uchun xodimlarning motivatsiyasi va professional rivojlanishiga katta hissa qo'shadi.

Bankning ijobiy imidji nafaqat uning moliyaviy xizmatlari yoki marketing strategiyalariga bog'liq, balki xodimlarning mijozlarga qanday munosabatda bo'lishlari

va xizmat ko'rsatish sifatiga ham bevosita ta'sir qiladi. HR boshqaruvi xodimlarni bankning qadriyatlarini va maqsadlariga mos ravishda rivojlantirib, ularni mijozlarga nisbatan xushmuomala va malakali xizmat ko'rsatishga yo'naltiradi. HR strategiyalarida xodimlar motivatsiyasi va professional rivojlanishi bilan shug'ullanish orqali mijozlar bilan sifatli muloqot amalga oshiriladi. Bu esa bankning umumiy imidjiga ijobiy ta'sir ko'rsatib, raqobatli bozorga barqaror kirib borishga yordam beradi. Shu sababli, HR boshqaruvi va bank imidji bir-biriga bog'liq jarayonlar bo'lib, ular birgalikda tashkilotning umumiy muvaffaqiyatini belgilaydi. Mijozlarga xizmat ko'rsatish sifati bankning muvaffaqiyatiga bevosita ta'sir qiluvchi muhim omildir. Bank xodimlarining mijozlar bilan muloqotdagi munosabati, xizmat ko'rsatishning tezkorligi, malaka va e'tibor mijozlar qoniqishi darajasini belgilaydi. Samarali xizmat ko'rsatish mijozlarning bankka bo'lgan ishonchini oshiradi va ularning sodiqligini mustahkamlaydi.

Mijozlarga sifatli xizmat ko'rsatishning asosi xodimlarning motivatsiyasi va tayyorgarligiga bog'liqdir. Agar xodimlar yaxshi tayyorlangan, o'z ishidan mamnun va bankning qadriyatlariga sodiq bo'lsa, ular mijozlarga yanada e'tiborliroq va professional xizmat ko'rsatadi. Xodimlarning xizmat ko'rsatishda yuzaga keladigan muammolarni hal qilishdagi tezkorligi va mijozlarning ehtiyojlarini to'liq tushunishi ham xizmat sifatini oshiradi.

Bundan tashqari, mijozlarga ko'rsatiladigan xizmatlar doimiy ravishda yangilanib borilsa, ular mijozlarning ehtiyoj va talablariga yanada mos keladi. Bu esa bankning raqobatbardoshligini kuchaytirib, bozorga innovatsion yondashuv bilan kirib borishga yordam beradi. Shu tarzda mijozlarga xizmat ko'rsatish sifati HR muhiti bilan chambarchas bog'liq bo'lib, ular birgalikda bankning ijobiy imidji va mijozlar qoniqishiga xizmat qiladi.

Bankning imidji – bu uning bozor va jamiyat oldidagi obro'si va mijozlar ongida shakllangan umumiy tasavvurdur. Imidjni shakllantirishda mijozlarga ko'rsatiladigan xizmat sifati muhim omil hisoblanadi. Mijozlar bank xodimlarining muomala madaniyati, xizmat ko'rsatish jarayonlarining samaradorligi va mijozlarga ko'rsatilayotgan e'tibor orqali bank haqida o'z tasavvurlarini shakllantiradi. Bankning xizmat ko'rsatish sifati qanchalik yuqori bo'lsa, mijozlar undan shunchalik mamnun bo'ladi va bu bankning ijobiy imidjiga ta'sir qiladi. Masalan, xushmuomala, malakali va mijozning ehtiyojlarini to'liq tushunadigan xodimlar mijozlar bilan mustahkam ishonchli aloqalarni o'rnatadilar. Bu esa mijozlar o'rtasida bank haqida yaxshi fikr-mulohazalarning tarqalishiga olib keladi. Imidj va xizmat sifati o'rtasidagi bog'liqlik shundaki, bankning xizmat ko'rsatish sifati qanchalik yaxshilansa, bankning imidji ham shunchalik ijobiy ko'rinishda shakllanadi. Ijobiy imidj esa bankning bozordagi raqobatbardoshligini oshirib, yangi mijozlarni jalb qilishga yordam beradi va mavjud mijozlarning sodiqligini mustahkamlaydi. Shu sababli, bankning uzoq muddatli

muvaffaqiyati uchun mijozlarga xizmat ko'rsatish sifati va imidjni birgalikda rivojlantirish juda muhim hisoblanadi.

**Xulosa** qilib banklarda HR muhitini shakllantirish, bankning imidji va mijozlarga xizmat ko'rsatish sifati o'rtasida kuchli bog'liqlik mavjud. Samarali HR boshqaruvi xodimlarning motivatsiyasi, malakasi va mijozlarga bo'lgan munosabatini yaxshilashda muhim rol o'ynaydi. Bu esa o'z navbatida, mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatiga ijobiy ta'sir ko'rsatadi, bankning imidjini mustahkamlaydi va mijozlarning ishonchini oshiradi.

Mijozlarga ko'rsatiladigan xizmat sifatining yuqori darajada bo'lishi bankning raqobatbardoshligini oshiradi va bozorga innovatsion yondashuvni ta'minlaydi. Xodimlarning mijozlarga munosabati bankning umumiy obro'si haqida tasavvur yaratadi, bu esa bankning ijobiy imidjini shakllantiradi. Shunday qilib, HR muhitining to'g'ri tashkil etilishi orqali bank imidji va mijozlarga xizmat ko'rsatish sifati yaxshilanib, bankning uzoq muddatli muvaffaqiyati va raqobatbardoshligi ta'minlanadi.

Natijada, banklar uchun xodimlarni samarali boshqarish va mijozlarga xizmat ko'rsatishning sifatli bo'lishiga e'tibor qaratish ularning rivojlanishida strategik ahamiyatga ega ekanligi ma'lum bo'ladi.

#### **Foydalanilgan adabiyotlar**

1. Белозеров, С.А. Банковское дело: Учебник / С.А. Белозеров, О. В. Мотовилов. - М.: Проспект, 2015
2. Голайдо, И.М. Современные технологии реализации банковских продуктов / И.М. Голайдо // Образование и наука без границ: фундаментальные и прикладные исследования. - 2017. - № 6. - С. 24-28.
3. Горбунова О.А., Кравченко О.В. Стратегические направления деятельности коммерческого банка на рынке розничных услуг // Вестник Самарского муниципального института управления. - 2019. - № 2. - С. 56-66
4. Зайнуллина С.Ф., Ахатова А.Р., Жданова А.Х. Банковское обслуживание физических лиц // Актуальные научные исследования в современном мире. - 2019. - № 4-8 (48). - С. 62-67.
5. Зайченко И.А., Уткин В. Методика повышения конкурентоспособности банков в сегменте розничных банковских услуг // Вестник Северо-Кавказского гуманитарного института. - 2017. - № 4 (24). - С. 57-61.
6. <https://lex.uz/docs/-3593541>
7. <https://mamipizza.ru/uz/dengi-i-gosudarstvo/tehnologii-bankovskogoobsluzhivaniya-krupnyh-korporativnyh.html>
8. <https://review.uz/uz/post/bank-faoliyatiga-mijozlarga-xizmat-korsatish-sifatigaqarab-baho-beriladi>
9. [https://trustbank.uz/uz/press\\_center/news/press\\_oz\\_1201/](https://trustbank.uz/uz/press_center/news/press_oz_1201/)
10. <https://uza.uz/oz/posts/mijozlarga-sifatli-xizmat-ko-rsatish-ustuvor-vazifa>