

## FORMATION AND DEVELOPMENT STAGES OF THE PROACTIVE SERVICE CONCEPT IN LABOR RELATIONS

**Yusupova Dinara Anvarovna**

Senior Lecturer, Military Aviation Institute University of Military Security and  
Defense of the Republic of Uzbekistan

**Abstract:** This thesis examines the formation and developmental stages of the proactive service concept in labor relations based on empirical observations and scientific literature. The study analyzes the transition of service systems from a reactive model to a proactive model from an evolutionary perspective. Additionally, it explores the impact of modern digital technologies and data-driven management approaches on this process.

**Keywords:** proactive service, labor relations, service evolution, management approach, digital transformation, labor market, forecasting

### MEHNAT MUNOSABATLARIDA PROAKTIV XIZMAT KO‘RSATISH KONSEPSIYASINING SHAKLLANISHI VA RIVOJLANISH BOSQICHLARI

*Yusupova Dinara Anvarovna*

*O‘zbekiston respublikasi harbiy xavfsizlik va mudofa  
universitetining harbiy aviatsiya instituti katta o‘qituvchisi*

**Annotatsiya:** Mazkur tezisda mehnat munosabatlarida proaktiv xizmat ko‘rsatish konsepsiyasining shakllanishi va rivojlanish bosqichlari empirik kuzatuvlar hamda ilmiy adabiyotlar asosida yoritiladi. Tadqiqotda xizmat ko‘rsatish tizimlarining reaktiv modeldan proaktiv modelga o‘tish jarayoni evolyutsion nuqtai nazardan tahlil qilinadi. Shuningdek, zamonaviy bosqichda raqamli texnologiyalar va ma’lumotlarga asoslangan boshqaruv yondashuvlarining ushbu jarayonga ta’siri ochib beriladi.

**Kalit soʻzlar:** proaktiv xizmat koʻrsatish, mehnat munosabatlari, xizmatlar evolyutsiyasi, boshqaruv yondashuvi, raqamli transformatsiya, mehnat bozori, prognozlash

Mehnat munosabatlarida xizmat koʻrsatish faoliyati iqtisodiy tizimlarning rivojlanishi bilan uzviy bogʻliq holda shakllanib borgan. Dastlabki bosqichlarda xizmat koʻrsatish jarayonlari asosan reaktiv xarakterga ega boʻlib, muammolar yuzaga kelgandan soʻng ularni bartaraf etishga qaratilgan. Bunday yondashuv sanoat iqtisodiyoti sharoitida maʼlum darajada samarali boʻlgan boʻlsa-da, zamonaviy mehnat bozori talablariga javob berishda yetarli darajada moslashuvchan emasligi kuzatiladi.

Empirik kuzatuvlar shuni koʻrsatadiki, reaktiv xizmat koʻrsatish tizimlarida vaqt omili hal qiluvchi ahamiyat kasb etadi. Muammo yuzaga kelgandan keyin xizmat koʻrsatish jarayonining ishga tushishi nafaqat kechikishlarga, balki resurslarning ortiqcha sarflanishiga ham olib keladi. Natijada xizmat koʻrsatish samaradorligi pasayadi va mehnat munosabatlarida ishonch darajasi sustlashadi.

Xizmatlar iqtisodiyotining rivojlanishi bilan xizmat koʻrsatish tizimlarida yangi yondashuvlar shakllana boshladi. Bu bosqichda xizmatlar asta-sekin ehtiyojga yoʻnaltirilgan shaklga oʻtib, mijoz va xodim manfaatlarini hisobga olish muhim ahamiyat kasb eta boshladi. Mazkur bosqichni shartli ravishda moslashuvchan xizmat koʻrsatish bosqichi sifatida baholash mumkin. Bu yerda xizmatlar faqat muammoga javob bermaydi, balki mavjud ehtiyojlarni hisobga olgan holda tashkil etiladi.

Keyingi rivojlanish bosqichi xizmat koʻrsatish jarayonlariga prognozlash elementlarining kirib kelishi bilan bogʻliq. Bu bosqichda xizmat koʻrsatish tizimlari ehtimoliy muammolarni oldindan koʻra boshlaydi va shunga mos ravishda boshqaruv qarorlari shakllanadi. Ayniqsa, inson resurslarini boshqarish tizimlarida xodimlarning ehtiyojlari, faoliyati va samaradorligi boʻyicha maʼlumotlar tahlili asosida xizmatlarni rejalashtirish tendensiyasi kuchayib bormoqda.

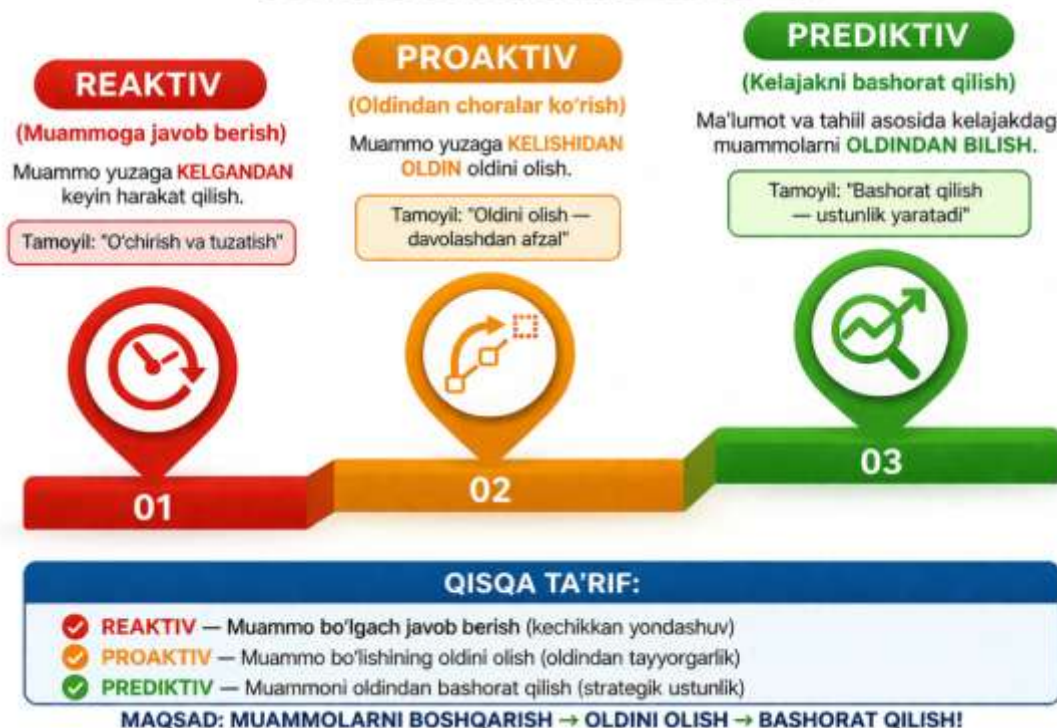
Zamonaviy bosqich esa proaktiv xizmat ko'rsatish konsepsiyasi bilan tavsiflanadi. Bu yondashuvda xizmatlar oldindan shakllantiriladi, ehtiyojlar prognoz qilinadi va boshqaruv qarorlari real vaqtga yaqin sharoitda moslashtiriladi. Xalqaro tashkilotlar tomonidan olib borilgan tadqiqotlar ushbu yondashuvning samaradorligini tasdiqlaydi. Xususan, OECD ma'lumotlariga ko'ra, rivojlangan davlatlarda mehnat bozoriga oid xizmatlarning samaradorligi ularning tezkorligi va individuallashtirilganligiga bevosita bog'liq.

Yevropa Komissiyasi hisobotlarida esa faol mehnat siyosatlari doirasida individual maslahat xizmatlari, kasbiy yo'naltirish va raqamli platformalardan foydalanish bandlik darajasini oshirishda muhim omil sifatida qayd etilgan. Bu esa xizmat ko'rsatish tizimlarida proaktiv yondashuvning amaliy ahamiyatini yanada kuchaytiradi.

Empirik kuzatuvlar asosida proaktiv xizmat ko'rsatish konsepsiyasining rivojlanishini quyidagi bosqichlar orqali ifodalash mumkin:

1. Reaktiv xizmat ko'rsatish — muammo yuzaga kelgandan keyin harakat qilish;
2. Moslashuvchan xizmat ko'rsatish — mavjud ehtiyojlarni hisobga olish;
3. Prognozga asoslangan xizmat ko'rsatish — ehtimoliy ehtiyojlarni oldindan aniqlash;
4. Raqamli-proaktiv xizmat ko'rsatish — ma'lumotlar va texnologiyalar asosida xizmatlarni oldindan tashkil etish;

## Reaktiv → Proaktiv → Prediktiv UCH BOSQICHLI MERDIVEN



### 1-rasm. Faoliyatni boshqarishning evolyutsiyasi: reaktiv yondashuvdan proaktiv va prediktiv bosqichlarga o'tish modeli.<sup>1</sup>

Mazkur diagramma xizmat ko'rsatish evolyutsiyasini vizual tarzda ifodalash uchun qo'llaniladi. OECD davlatlarida bandlik xizmatlarida raqamli platformalardan foydalanish darajasi sezilarli oshgan. Individual xizmatlar (konsultatsiya, yo'naltirish) mehnat bozori samaradorligini oshiruvchi asosiy omillardan biri sifatida qayd etilgan. Xizmat ko'rsatish tezkorligi va aniqligi samaradorlikning asosiy ko'rsatkichlari sifatida qaralmoqda.

Empirik kuzatuvlar asosida proaktiv xizmat ko'rsatish konsepsiyasining rivojlanishi quyidagi bosqichlar orqali ifodalanadi:

<sup>1</sup> <https://www.slideteam.net/proactive-reactive-predictive-three-stages-stairs.html>



Mehnat munosabatlarida proaktiv xizmat ko‘rsatish konsepsiyasi xizmatlar evolyutsiyasining mantiqiy natijasi sifatida shakllanib bormoqda. Ushbu yondashuv xizmat ko‘rsatish tizimlarini sifat jihatidan yangi bosqichga olib chiqib, ularni oldindan boshqariladigan, moslashuvchan va individuallashtirilgan tizimga aylantiradi. Ayniqsa, raqamli texnologiyalar ushbu jarayonni jadallashtiruvchi asosiy omil sifatida namoyon bo‘lmoqda.

#### Adabiyotlar

1. OECD. (2023). *Employment Outlook*.
2. ILO. (2021). *Active Labour Market Policies Review*.
3. European Commission. (2023). *Employment Services Report*.
4. Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services Marketing*.
5. Budd, J. W. (2020). *Labor Relations*.