

## **TIJORAT BANKLARIDA KPI TIZIMINI TAKOMILLASHTIRISH**

*Mingbayeva Shahnoza Ravshanovna*

*O'zbekiston Respublikasi Bank moliya akademiyasi Biznesni boshqarish  
(Master of Business Administration-MBA) Banking 23-02-guruh magistranti*

**Annotatsiya:** Banklar dunyoda bugungi moliyaviy xizmatlar bozorining asosiy sektorlaridan hisoblanadi. Butun dunyo miqyosida banklarda xizmat ko'rsatuvchi xodimlar ish sifati hamda samaradorligini baholash jarayoni jadal sur'atlarda O'zbekistonda ham tizimlashib bormoqda. Ushbu maqola tijorat banklarida KPI tizimi va O'zbekiston bank sektori rivojlanishidagi o'rnini tadqiq etgan.

**Аннотация:** банки являются одним из основных секторов современного рынка финансовых услуг в мире. Процесс оценки качества и эффективности работы обслуживающего персонала в банках по всему миру быстрыми темпами систематизируется и в Узбекистане. В данной статье исследована система KPI в коммерческих банках и ее место в развитии банковского сектора Узбекистана.

**Abstract:** Banks are one of the main sectors of the modern financial services market in the world. The process of assessing the quality and effectiveness of the work of service personnel in banks around the world is rapidly being systematized in Uzbekistan. This article examines the KPI system in commercial banks and its place in the development of the banking sector in Uzbekistan.

**Kalit so'zlar:** Loyiha menejmenti, KPI baholash tizimi, reyting ko'rstakichi, ustama

**Ключевые слова:** Управление проектами, система оценки KPI, индикатор рейтинга, наценка.

**Keywords:** Project management, KPI assessment system, rating indicator, margin

**Kirish**

KPI(Key Performance Indicators)- tushunchasi kalit ko'rsatkichlar tizimi deganlar lug'aviy ma'noni anglatadi. KPI dan foydalanishda ko'plab afzalliklar mavjud bo'lib, quyida ulardan ba'zi birlarini sanab o'tamiz:

### **– Xodimlarni ishlashga undash.**

Xodimlar korxonaga o'z oldiga qo'ygan maqsadlar sari intilishadi, ya'ni ular nima uchun ayni shu korxonada ishlayotganini bilishadi va ishlashlari uchun sabab topiladi. Faraz qilaylik, agar korxonada va xodimda maqsad bo'lmasa, ular nega ishlayotganini bilishmasa bu ish ular uchun manfaatsizdek tuyuladi va buni bajarishda bor potentsiali – kuchini sarflamaydi, bu esa korxonaga rivojini sekinlashtirishi va xatto zarariga ishlashi ham mumkin.

KPI dan foydalanish, korxonaga yo xodimga ma'lum muddat uchun maqsad qo'yish, bu zararlarni oldini olishi mumkin. Misol uchun, xodim bir haftada qancha mahsulot yoki xizmat sotishini biladi va sotish orqali samaradorlik darajasini – KPI ni oshiradi. Shuningdek, samaradorligi past bo'lgan yoki ishlashdagi foydasi sezilmaydigan xodimlarni aniqlash, ularni almashtirishda ham KPI ancha qo'l keladi.

### **– Xodimlarni rivojlantirish.**

Yuqorida aytganimizdek, samaradorligi past bo'lgan xodimlarni KPI orqali aniqlashingiz mumkin, shu bilan birga bu xodimlarni rivojlantirsangiz bo'ladi. Ya'ni, agar xodimlar ba'zi bilim va ko'nikmalarga ega bo'lmasa, ularning samaradorligi pastroq bo'ladi, bu esa mijozga ko'rsatiladigan xizmatni sifatini tushiradi. KPI esa xodimda kuzatilayotgan ayni kamchiliklarni topishda yordam berib, bu kamchiliklarni yo'qotishga yordam berish evaziga xodimlarni rivojlanishiga hissa qo'shadi. Bu esa korxonadagi xodimni ushlab qolish va uni rivojlantirishga yo'l ochib bersa, biznesingizni yomon ishlashdan qutqarib qoladi. Keyinchalik, xodimning avvalgi va rivojlanishdan keyingi samaradorlik darajasini taqqoslashga imkon yaratadi.

### **Muhokama va natijalar**

Mijozlarga xizmat ko'rsatish va ularning qoniqish darajasi KPI tizimi orqali o'lchanishi bank xodimlariga mijozlarga yanada sifatli xizmat ko'rsatish uchun maqsad qo'yadi. Bu, o'z navbatida, mijozlarning sodiqligini oshirishga xizmat qiladi.

Xodimlarning faoliyatini baholash uchun KPI tizimi orqali ularning shaxsiy yutuqlari, xatolari va natijadorlik ko'rsatkichlari aniqlanadi. KPI tizimi yordamida xodimlarga yanada aniq vazifalar berilib, ularni rag'batlantirish tizimi takomillashtiriladi. Ko'p tijorat banklarida KPI tizimi mavjud bo'lsa-da, u ba'zi kamchiliklarga ega:

- Ma'lumotlarning yangilanmasligi va real vaqtda kuzatish imkoniyati yetishmasligi:

Ko'p banklarda KPI tizimi real vaqtda yangilanmaydi, bu esa tezkor qarorlar qabul qilishga to'sqinlik qiladi.

- Tizimning moslashuvchan emasligi:

Bankning faoliyati tez o'zgaruvchanligi tufayli KPI tizimida o'zgarishlarni amalga oshirish qiyin bo'lib qoladi. Natijada, tizim bankning strategik maqsadlariga to'liq javob bermaydi.

- KPI ko'rsatkichlarining haddan tashqari ko'pligi:

Banklar ko'p sonli KPI ko'rsatkichlariga ega bo'lishi mumkin, bu esa xodimlarning maqsadlari va ustuvor yo'nalishlarini aniq belgilashni qiyinlashtiradi.

KPI tizimi ko'rsatkichlari butun tijorat banklari, uning filiallari va shaxsan har bir xodim faoliyatini qulay o'lchash, zarur natijalarga erishish uchun xodimlarni rag'batlantirish uchun zarurdir. Asosiy ko'rsatkichlar yordamida tijorat banki xodimlarini rag'batlantirish va rag'batlantirishning mukammal bo'lmasa-da, lekin juda samarali tizimini ishlab chiqish mumkin bo'ladi. Quyida umumiy KPI ko'rsatkichlari bo'lgan jadval mavjud:

<b>KPI bloklari</b>	<b>KPI ko'rsatkichlari</b>
Moliyaviy	- Rejani bajarilishi - Rentabellik hajmi - Xarajatlar smetasiga rioya qilinishi
Ichki faoliyat	- taqdim etilayotgan mahsulot va xizmatlar sifati; - tezlik taqdim etilgan xizmatlar;

Bo'limlar faoliyati	<ul style="list-style-type: none"><li>- ish vaqtdan oqilona foydalanish;</li><li>- bajarilgan ishlar soni;</li><li>- ish sifati;</li><li>- loyihalarni bajarishda belgilangan muddatlarga rioya qilish</li></ul>
Mijozlar bilan ishlash	<ul style="list-style-type: none"><li>- mijozlar bilan ishlash samaradorligi;</li><li>- mijozlarning ko'rsatilayotgan xizmatdan qoniqishi</li></ul>
Kadrlar bo'yicha	<ul style="list-style-type: none"><li>-kadrlarning malakasini oshirish;</li><li>- kadrlar almashinuvini kamaytirish;</li><li>- KPI ko'rsatkichlarini bajarish;</li><li>- xodimlarning martaba o'sishi;</li><li>- sog'lom turmush tarzi (yugurish, suzish, jismoniy mashqlar);</li><li>- yiliga 12 (o'n ikki) kitob o'qish;</li><li>- ingliz tilini bilish darajasi</li></ul>

KPI tizimi tijorat banklarida samaradorlikni oshirish uchun asosiy vositalardan biri hisoblanadi. Uni optimallashtirish orqali banklar o'z strategik maqsadlariga erishish imkonini oshirishlari mumkin. Takomillashtirilgan KPI tizimi rahbariyatga real vaqtda ma'lumotlarni taqdim etish va xodimlar ishini samarali boshqarish imkonini beradi. Shu bilan birga, KPI tizimining zamonaviy texnologiyalar bilan boyitilishi banklarning biznes rivojiga yanada ijobiy ta'sir ko'rsatadi.

REFERENCES: 1

### **FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI**

1. O'zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasi 30.04.2023 yil

2. "Banklar va bank faoliyati to'g'risida" O'zbekiston Respublikasining Qonuni,

05.11.2019 yildagi O'RQ-580-son

3. "Markaziy bank to'g'risida"gi O'zbekiston Respublikasining Qonuni, 11.11.2019 yildagi O'RQ-582-son

4. "Bank siri to'g'risida"gi O'zbekiston Respublikasi Qonuni, 30.08.2003 yildagi 530-II-son

6. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2020-yil 12-maydagi "O'zbekiston Respublikasi Bank tizimini yanada isloh qilish strategiyasi to'g'risida"gi PF-5992-sonli Farmoni

7. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2022-yil 28-yanvardagi "O'zbekiston Respublikasini yanada rivojlantirish bo'yicha Yangi O'zbekistonning harakatlar strategiyasi to'g'risida"gi PF-60-sonli Farmoni //2022-2026 yillarga mo'ljallangan Taraqqiyot strategiyasi

8. "Bank xizmatlari iste'molchilari bilan o'zaro munosabatlarni amalga oshirishda tijorat banklarining faoliyatiga qo'yiladigan minimal talablar to'g'risidagi nizomni tasdiqlash haqida" O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki Boshqaruvining 02.07.2018 yildagi 3030-sonli qarori

9. Баранова В.В., Дроздова Н.О. Современная трансформация банковской системы и её влияние на финансирование экономики// Вестник Международного института рынка. – 2019 - №1. - С.15-21.

10. Каримова М.А. Совершенствование КРІ системы в коммерческих банках Узбекистана International Interdisciplinary Scientific Conference "Digitalisation and Sustainability for Scientific Deployment :Economic, Social, and Medical Aspects"

11. Ismoilov Sh. S. Tijorat banklarida KPI tizimini joriy etishni ahamiyati Economics and Menejment Engineering, 2023