

IQTISODIYOTNING INNOVATSION RIVOJLANISHI SHAROITIDA O‘ZBEKISTON SUG‘URTA FAOLIYATIDA BIZNES JARAYONLARINING RIVOJLANISHI ASOSLARI

*TDIU “Sug‘urta ishi”
kafedrası dots. N.Yakubova*

Annotatsiya. Ushbu tadqiqotda raqamli transformatsiya sharoitida sug‘urta kompaniyalarida biznes jarayonlarini boshqarishni takomillashtirish masalalari o‘rganildi. Tadqiqot davomida sug‘urta xizmatlarini raqamlashtirish, biznes jarayonlarni avtomatlashtirish hamda zamonaviy axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalanishning samaradorligi tahlil qilindi. Natijalar sug‘urta kompaniyalarida operatsion samaradorlik, mijozlar qoniqishi va xizmatlar sifatining oshganligini ko‘rsatdi. Tadqiqot yakunida biznes jarayonlarini yanada takomillashtirish bo‘yicha tavsiyalar ishlab chiqildi.

Kalit so‘zlar: sug‘urta bozori, raqamli transformatsiya, biznes jarayonlar, InsurTech, avtomatlashtirish, boshqaruv samaradorligi.

Kirish. Iqtisodiyotning innovatsion rivojlanishi sharoitida O‘zbekistonda sug‘urta bozorining jadal rivojlanishi kuzatilmoqda. Bu o‘rinda qayd etish lozimki, sug‘urta sohasini modernizatsiyalash va diversifikatsiyalash orqali milliy iqtisodiyotning raqobatbardoshligini oshirish sug‘urta munosabatlarini ishlab chiqarish munosabatlari sohasida ham, aholi o‘rtasida ham zararni kamaytirishning muhim vositasi sifatida anglanilishi sezilarli darajada o‘shishiga imkon beradi.

Sug‘urta faoliyatida biznes jarayonlari tizimi samaradorligi uning mijoz uchun samarali ekanligi bilan o‘lchanadi.

Biznes jarayonlarni boshqarish tizimli ravishda yaxlit maqsadga muvofiq amalga oshiriladi. Bu ishchilar soni, tovar aylanmasi, mijozlar turi yoki bozor geografiyasiga asoslanadi. Har qanday harakat, hujjat, voqea yoki ish vazifasi o‘zaro bir-biriga bog‘lanib, biznes jarayonlari davomida belgilangan maqsadga erishilishi nazarda tutiladi.

Biznes jarayonlarining tarkibiy qismlari yangi mahsulot yaratish, sotish, xizmat ko‘rsatish, istiqbolni belgilash, inson resurslarini boshqarish va faoliyat samaradorligini oshirishga qaratilgan boshqa faoliyatlardan tashkil topadi.

Biznes jarayonlar har xil davomiylik, davriylikga asoslanadi. Mazkur jarayonlar o‘zaro bog‘liq va takrorlanuvchi hisoblanadi.

Tadqiqot metodologiyasi. Tadqiqot davomida tizimli tahlil, iqtisodiy-statistik tahlil, taqqoslash, guruhlash, sintez va induksiya usullaridan foydalanildi.

Natijalar. Biznes jarayonlarini boshqarish bo'yicha keyingi ishlarning samaradorligi chegaralar qanchalik aniq va to'g'ri belgilanganiga bog'liq.

Agar chegaralar to'g'ri belgilanmagan bo'lsa, quyidagi:

- biznes jarayonlarining batafsil tavsifi qo'llanilmasligi;
- biznes jarayonlar samaradorligi tahlili to'g'ri amalga oshirilmasligi;
- jarayonlarga sarflanayotgan resurslar va uning davomiyligini baholash to'g'ri kechmayotganligi;

- jarayonlar subyektlari va ishtirokchilari to'g'ri aniqlanmaganligi hisobiga mas'uliyat taqsimoti samarali bo'lmaganligi;

- biznes jarayonlar to'g'ri aniqlanmaganligi xizmat ko'rsatish texnologiyalarida xatolar aniqlanishi oqibatida bir qator kutilmagan muammolarga duch kelinishi mumkin.

Biznes jarayonlarini boshqarish chegaralarini quyidagi - ikki, ya'ni oddiy va avtomatik ravishda aniqlash yo'li mavjud. Avtomatik aniqlash uchun axborot tizimida bazani shakllantirish ko'p sonli jarayonlar kiritilishini nazarda tutadi. Bunday axborot tizimi hamma uchun ham ishlab chiqilmaydi, shu bois, biznes jarayonlarning chegaralarini oddiy tarzda belgilab qo'yishga to'g'ri keladi.

Bir jarayonning oxiri har doim boshqasining boshlanishini angladi. Har bir biznes jarayoni bir yoki bir nechta mahsulotni ishlab chiqarish, xizmatni ko'rsatishga qaratilgan bo'ladi. Ular ko'pincha bu jarayonda chiqish joylari deb nomlanadi. Jarayon chegaralarini aniqlash bir qator muammolar hal etilishi bilan bog'liqlikda kechadi. Ulardan biri bu jarayon davomiyligi va uning tugallanganligini aniqlashdir.

Sug'urta mahsulotni ishlab chiqarish uchun zarur ma'lumotni olish biznes jarayonlari boshlanganligini anglatadi. Masalan, mijozning qo'ng'irog'i, kiruvchi elektron pochta manzili, qabul qilingan buyurtma, ish kunining boshlanishi va boshqalar.

Boshlanish hodisasi texnologik jihatdan kirish tushunchasi bilan mos kelishi yoki bo'lmasligi ham mumkin. Har qanday jarayonlari bir yoki bir necha bor boshlanishi (kirish) va tugatilishi (chiqish) hodisalari kuzatilishi tizimdagi uzilishlarni angalatadi.

Bugungi kunda sug'urta faoliyatida biznes jarayonlari muammolarining mohiyatini aniqlashtirish va yechimlarini ishlab chiqish, xususan, ustuvor vazifa biznes jarayonlari tashqi va ichki muhit parametrlari o'zgartirishlariga moslashtirish talab etilmoqda.

**SUG'URTA FAOLIYATIDA BIZNES JARAYONLARI MEZON
BELGILARIGA KO'RA, GURUHLANISHI VA TARKIBIY
QISMLARI**



1-rasm. Sug'urta faoliyatida biznes jarayonlari mezon belgilariga ko'ra, guruhlanishi va tarkibiy qismlari¹

- qo'shilgan qiymatni yaratish jarayonlari (mahsulotga bevosita ta'sir ko'rsatishi);
- biznesni qo'llab-quvvatlash va boshqarish jarayonlari.
- g) tashkiliy maqsadlarning iyerarxiyasidagi o'rniga ko'ra:
 - yuqori darajadagi biznes jarayonlari (strategik maqsadlar amalga oshirilishi);
 - o'rta darajadagi biznes jarayonlari (taktik maqsadlar amalga oshirilishi);
 - quyi darajadagi biznes jarayonlari (operatsion maqsadlar amalga oshirilishi).
- d) ma'lumotlar bazasidan foydalanilishiga ko'ra:
 - makrojarayonlarga oid;
 - o'rtacha darajadagi biznes jarayonlariga oid;
 - mikrojarayonlarga oid tarkibiy qismlarga ajratilishi mumkin.

Xulosa. Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatdiki, iqtisodiyotning innovatsion rivojlanishi sharoitida sug'urta faoliyatida biznes jarayonlarini samarali tashkil etish va boshqarish sohaning barqaror rivojlanishida muhim ahamiyat kasb etadi. Biznes jarayonlarining chegaralarini aniq belgilash, ularning tarkibiy qismlari va o'zaro bog'liqligini to'g'ri tashkil etish xizmat ko'rsatish sifati hamda boshqaruv samaradorligini oshirish imkonini beradi.

Tadqiqot davomida sug'urta faoliyatida biznes jarayonlari turli mezonlar bo'yicha tasniflanishi va ularning har biri muayyan vazifalarni bajarishi aniqlandi. Shu bilan birga, biznes jarayonlarini tashqi va ichki muhit o'zgarishlariga moslashtirish, raqamli texnologiyalar hamda avtomatlashtirilgan axborot tizimlarini joriy etish zarurligi asoslandi.

Xususan, biznes jarayonlarini avtomatlashtirish, ma'lumotlar bazasini integratsiyalash va zamonaviy boshqaruv texnologiyalaridan foydalanish sug'urta kompaniyalarining raqobatbardoshligini oshirish, resurslardan samarali foydalanish va mijozlarga ko'rsatiladigan xizmatlar sifatini yaxshilashga xizmat qiladi. Shuningdek, biznes jarayonlarini takomillashtirish sug'urta bozorining innovatsion rivojlanishini ta'minlash va milliy iqtisodiyotda sug'urtaning rolini yanada kuchaytirish uchun muhim omil hisoblanadi.

Fordalangan adabiyotlar:

1. D. Cummins and Rubio-Misaz Maria. *Integration and Convergence in Efficiency and Technology Gap of European Life Insurance Markets*. August 3, 2020. Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2965742>.

¹Тадқиқотчи томонидан ишлаб чиқилди.

2. Harrington Scot E. *The Economics and Regulation of Captive Reinsurance in Life Insurance*. January 1, 2015. Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2608141>.
3. Hammer M., Champy J. *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution*. New York: Harper Collins, 1993. – 282 p.
4. Deming W.E. *Quality, Productivity, and Competitive Position*. Cambridge, MA: MIT Press, 1982. – 373 p.
5. Davenport T.H. *Process Innovation: Reengineering Work through Information Technology*. Boston: Harvard Business School Press, 1993. – 337 p.
6. Ойхман Е.Г., Попов Э.В. *Реинжиниринг организаций и информационные технологии*. – М.: Финансы и статистика, 1997. – 336 с.
7. Николенко Н.П. *Реинжиниринг страховой компании*. – М.: Страховое ревью, 2001. – 100 с.
8. Рабинер Л.М. *Внутренний контроль бизнес-процессов в страховой компании* // Экономическая библиотека.
9. Кугушева Т.В., Кугушев О.В. *Страховой бизнес-процесс национальных страховых компаний: сущность, особенности* // Экономика. Управление. Финансы. – 2016. – №2.
10. Янгин А.А. *Резервирование как инструмент финансового менеджмента страховой компании* // Страховое дело. – 2004. – №6.
11. Горулев Д.А. *Основы бизнес-процессов и страховой андеррайтинг*. – СПб.: СПб ГУЭФ, 2012. – 3 с.