ISSN:3030-332X
Impact factor: 9,493
International journal of scientific researchers

# BANK BOSHQARUVIDA MUAMALA MADANIYATINING ASOSIY JIHATLARI

**Qo'ziboyev Diyorbek**
Samarqand iqtisodiyot va servis instituti talabasi

**Tursunov Faridun Mustafoyevich**
Samarqand iqtisodiyot va servis instituti
Bank ishi kafedrasi assistenti
Doi: https://doi.org/10.5281/zenodo.20428822

**Annotatsiya:** Ushbu maqolada bank boshqaruvi jarayonida muomala madaniyatining o‘rni va uning institutsional samaradorlikka ta’siri tahlil qilinadi. Tadqiqotda bank xodimlari va mijozlar o‘rtasidagi kommunikatsiya sifati, xizmat ko‘rsatish jarayonidagi etik me’yorlar hamda ichki boshqaruv madaniyatining qaror qabul qilish jarayoniga ta’siri o‘rganiladi. Shuningdek, raqamli bank xizmatlari rivojlanayotgan sharoitda an’anaviy muomala madaniyatining yangi kommunikatsion muhitga moslashuvi masalasi yoritiladi. Maqolada muomala madaniyatining mijoz ishonchini shakllantirish, bank xizmatlaridan qoniqishni oshirish va risklarni kamaytirishdagi funksional ahamiyati asoslab beriladi. Tadqiqot natijalari shuni ko‘rsatadiki, yuqori darajadagi kommunikatsiya madaniyati nafaqat mijozlar bilan munosabatlarni mustahkamlaydi, balki bank ichki boshqaruv samaradorligini ham sezilarli darajada oshiradi. Shu bilan birga, zamonaviy bank tizimida inson omili va raqamli kommunikatsiya o‘rtasidagi muvozanat muhim strategik omil sifatida baholanadi.

**Kalit so‘zlar:** bank boshqaruvi, muomala madaniyati, kommunikatsiya, mijoz ishonchi, xizmat sifati, raqamli bank, boshqaruv samaradorligi, moliyaviy institutlar, risklarni boshqarish

## KIRISH

Bank boshqaruvi tizimida samaradorlik faqat moliyaviy ko‘rsatkichlar yoki texnik infratuzilmaga bog‘liq emas, balki insonlar o‘rtasidagi o‘zaro munosabatlar sifati bilan ham bevosita chambarchas bog‘liqdir. Ayniqsa, muomala madaniyati bank faoliyatining ichki va tashqi kommunikatsion jarayonlarini belgilovchi asosiy omillardan biri sifatida namoyon bo‘ladi. Chunki bank mijozlari uchun xizmat sifati nafaqat mahsulot yoki xizmatning o‘zi, balki ularning qanday taqdim etilishi, xodimlar bilan muloqot darajasi va muammolarga yondashuv uslubi orqali ham baholanadi.

Bugungi raqamli iqtisodiyot sharoitida bank tizimlari avtomatlashtirilgan xizmatlar, mobil ilovalar va onlayn platformalar orqali kengayib bormoqda. Biroq texnologik rivojlanish inson omilining ahamiyatini kamaytirmaydi, aksincha, uni yanada murakkab va ko‘p qatlamli holatga olib keladi. Chunki mijozlar bilan yuzma-yuz yoki virtual muomala jarayonlarida madaniy yondashuv, professional etika va kommunikativ kompetensiya bankning ishonchlilik darajasini belgilovchi asosiy omillardan biri bo‘lib qolmoqda.

Mazkur maqolada bank boshqaruvida muomala madaniyatining nazariy asoslari va amaliy ahamiyati tahlil qilinadi. Shuningdek, uning mijozlar ishonchini shakllantirish, ichki boshqaruv jarayonlarini optimallashtirish hamda xizmat ko‘rsatish sifatini oshirishdagi roli o‘rganiladi. Bundan tashqari, zamonaviy bank tizimida yuzaga kelayotgan kommunikatsion muammolar va ularni bartaraf etish yo‘llari ham ko‘rib chiqiladi. Tadqiqotning asosiy maqsadi muomala madaniyatini bank boshqaruvining strategik elementi sifatida asoslash va uning samaradorlikka ta’sirini ochib berishdan iboratdir.

## ASOSIY QISM

Bank boshqaruvida muomala madaniyati institutning ichki barqarorligi va tashqi raqobatbardoshligini belgilovchi muhim boshqaruv omillaridan biri hisoblanadi. Ushbu tushuncha faqatgina xodimlarning mijozlar bilan qanday muloqot qilishini emas, balki tashkilot ichidagi vertikal va gorizontal kommunikatsiya sifatini ham qamrab oladi. Amaliy jihatdan muomala madaniyati bankning

strategik maqsadlari bilan uyg‘unlashgan holda ishlaganda, u xizmat sifati, mijoz ishonchi va operatsion samaradorlikni oshiruvchi tizimli omilga aylanadi.

Birinchi navbatda, bank boshqaruvida muomala madaniyatining asosiy funksiyalaridan biri mijoz ishonchini shakllantirishdir. Bank tizimida ishonch eng muhim kapital sifatida qaraladi, chunki moliyaviy institutlar faoliyati bevosita mijozlarning mablag‘larini boshqarishga asoslanadi. Agar mijoz bank xodimining muloqot uslubini sovuq, tushunarsiz yoki beparvo deb baholasa, bu holat nafaqat individual xizmatdan norozilikni, balki butun institutga nisbatan ishonchsizlikni keltirib chiqarishi mumkin. Aksincha, aniq, hurmatga asoslangan va professional kommunikatsiya mijozning psixologik xavfsizlik hissini oshiradi va uzoq muddatli hamkorlikni mustahkamlaydi.

Ikkinchi muhim jihat bank ichki boshqaruv tizimiga tegishlidir. Muomala madaniyati past bo‘lgan tashkilotlarda axborot almashinuvi buziladi, qaror qabul qilish jarayoni sekinlashadi va bo‘limlar o‘rtasida ziddiyatlar yuzaga keladi. Bu esa bevosita operatsion risklarni oshiradi. Masalan, noto‘g‘ri yoki to‘liq bo‘lmagan ichki kommunikatsiya kredit portfeli sifatiga, mijozlarga xizmat ko‘rsatish tezligiga va hatto huquqiy xatarlarga olib kelishi mumkin. Shu nuqtai nazardan, muomala madaniyati bank ichidagi boshqaruv intizomini shakllantiruvchi mexanizm sifatida ham baholanadi.

Uchinchi jihat raqamli transformatsiya jarayoni bilan bog‘liq. Zamonaviy bank tizimlarida ko‘plab xizmatlar avtomatlashtirilgan platformalar orqali amalga oshirilmoqda. Biroq raqamli interfeyslar inson omilini to‘liq almashtira olmaydi. Aksincha, ular yangi turdagi kommunikativ talablarni yuzaga keltiradi. Masalan, onlayn mijozlarga xizmat ko‘rsatishda yozma muloqot madaniyati, javob berish tezligi va muammoni hal qilishdagi aniqlik juda muhim rol o‘ynaydi. Bu esa bank xodimlaridan nafaqat texnik bilim, balki yuqori darajadagi kommunikativ kompetensiyani ham talab qiladi.

Shuningdek, muomala madaniyati bank xizmatlari sifatini bevosita belgilovchi indikator sifatida namoyon bo‘ladi. Xizmat sifati faqat mahsulotning mavjudligi bilan emas, balki mijozning xizmatdan olgan umumiy tajribasi bilan o‘lchanadi. Bu tajriba esa xodimlarning muomala uslubi, muammoni hal qilishga yondashuvi va mijozga ko‘rsatilgan e’tibor darajasi bilan shakllanadi. Shu sababli, ko‘plab rivojlangan bank tizimlarida kommunikatsion standartlar alohida reglament sifatida joriy etilgan.

Bundan tashqari, muomala madaniyati risklarni boshqarish tizimiga ham bevosita ta’sir ko‘rsatadi. Noto‘g‘ri kommunikatsiya kredit baholash jarayonida xatolarga, mijoz bilan kelishmovchiliklarga yoki hujjat aylanishidagi chalkashliklarga sabab bo‘lishi mumkin. Bu esa bank uchun moliyaviy yo‘qotishlar xavfini oshiradi. Shu bois, kommunikatsiya sifati risk-menejmentning yashirin, lekin juda muhim komponenti sifatida qaraladi.

Muomala madaniyatini rivojlantirishda kadrlar siyosati ham hal qiluvchi rol o‘ynaydi. Bank xodimlarini tanlash va ularni o‘qitish jarayonida faqat professional bilim emas, balki kommunikativ ko‘nikmalar ham baholanishi lozim. Doimiy treninglar, mijoz bilan ishlash simulyatsiyalari va ichki etika standartlari bu madaniyatni shakllantirishning asosiy vositalari hisoblanadi. Agar ushbu jarayon tizimli ravishda yo‘lga qo‘yilmasa, hatto yuqori malakali xodimlar ham mijoz bilan samarali muloqot qila olmasligi mumkin.

Xulosa qilib aytganda, bank boshqaruvida muomala madaniyati nafaqat xizmat ko‘rsatish sifati, balki tashkilotning umumiy boshqaruv samaradorligini belgilovchi strategik omildir. U mijoz ishonchini mustahkamlash, ichki kommunikatsiyani yaxshilash, raqamli muhitga moslashish va risklarni kamaytirish kabi bir nechta muhim funksiyalarni bir vaqtning o‘zida bajaradi. Shu sababli, muomala madaniyatini rivojlantirish bank tizimining uzoq muddatli barqarorligi uchun zarur shartlardan biri sifatida qaralishi lozim.

**XULOSA**

Bank boshqaruvida muomala madaniyatini rivojlantirish natijalari shuni ko‘rsatadiki, ushbu omil faqat xizmat ko‘rsatish sifatini yaxshilash bilan cheklanmaydi, balki butun bank tizimining ishonchliligi va barqarorligini belgilovchi strategik element sifatida namoyon bo‘ladi. Amaliy tahlillar asosida shuni ta’kidlash mumkinki, mijoz bilan samarali kommunikatsiya yo‘lga qo‘yilgan banklarda ishonch darajasi yuqori bo‘ladi, mijozlar oqimi barqaror saqlanadi va moliyaviy xizmatlardan foydalanish chastotasi ortadi. Shu bilan birga, ichki boshqaruv tizimida sog‘lom kommunikatsiya madaniyati shakllangan tashkilotlarda qaror qabul qilish jarayoni tezlashadi, xatoliklar kamayadi va bo‘limlar o‘rtasidagi

hamkorlik kuchayadi. Raqamli bank xizmatlari kengayib borayotgan hozirgi sharoitda esa muomala madaniyati yangi ko‘rinish kasb etib, u nafaqat yuzma-yuz muloqotda, balki onlayn platformalar, mobil ilovalar va mijozlarni qo‘llab-quvvatlash tizimlarida ham o‘z aksini topishi zarur bo‘ladi. Shu asosda birinchi amaliy tavsiya sifatida banklarda kommunikativ kompetensiyani rivojlantirishga qaratilgan tizimli o‘quv dasturlarini joriy etish zarur, chunki xodimning professional bilimidan tashqari uning mijoz bilan muloqot qilish madaniyati ham xizmat sifatini belgilaydi. Ikkinchi tavsiya sifatida ichki kommunikatsiya standartlarini aniq reglamentlashtirish va har bir bo‘limda axborot almashinuvi tartibini soddalashtirish lozim, bu esa noto‘g‘ri qarorlar va operatsion xatolarni kamaytiradi. Uchinchi muhim yo‘nalish sifatida raqamli bank xizmatlarida mijoz bilan muloqot etikasi va tezkor javob berish standartlarini ishlab chiqish zarur, chunki virtual muhitda mijozning qoniqishi ko‘pincha javob tezligi va aniqligiga bog‘liq bo‘ladi. To‘rtinchi tavsiya kadrlarni tanlash jarayonida faqat texnik malaka emas, balki kommunikativ va psixologik ko‘nikmalarni ham asosiy mezon sifatida baholashni joriy etishdan iborat, chunki muomala madaniyati tabiiy xarakter va o‘rgatiladigan ko‘nikmalarning uyg‘unligiga tayanadi. Umumiy xulosa sifatida aytish mumkinki, bank boshqaruvida muomala madaniyatini tizimli rivojlantirish nafaqat mijozlar bilan munosabatlarni yaxshilaydi, balki bankning raqobatbardoshligini oshiruvchi va uzoq muddatli barqarorlikni ta’minlovchi asosiy omillardan biri bo‘lib qoladi, shuning uchun bu yo‘nalish strategik boshqaruv darajasida doimiy e’tibor va takomillashtirishni talab qiladi.

**Foydalanilgan adabiyotlar**

1. Abduvahobov, Sh. X., & Ostonova, D. G. (2025). Bank xodimining xulq-atvori etikasi. Ilm fan xabarnomasi, 5(2), 250–256. https://worldlyjournals.com/index.php/Yangiizlanuvchi/article/view/11325
2. Abduvaxobov, Sh. X., & Boboxonov, M. M. (2025). Bank kodeksining mohiyati va bank xodimining kasbiy xulq-atvori. Ilm-fan taraqqiyotida raqamli iqtisodiyot va zamonaviy ta’limning o‘rni, 5, 1–10. https://scientific-jl.com/ilm/article/download/11968
3. Husanov, B., & G‘ulomov, V. (2009). Muomala madaniyati. Toshkent: Ta’lim nashriyoti.
4. Samarqand iqtisodiyot va servis instituti. (2022). Bank ishi kafedrasi: o‘quv-uslubiy majmua. Samarqand: SamISI nashriyoti.
5. Samarqand iqtisodiyot va servis instituti. (2022). Moliya kafedrasi o‘quv-uslubiy majmuasi: Sug‘urta ishi fani. Samarqand: SamISI nashriyoti.