



ХИЗМАТЛАР СОҲАСИ САМАРАДОРЛИГИ ВА УНИ ОШИРИШ ЙЎЛЛАРИ

DSc, проф. Мирзаев Кулмамат Джонузокович

Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти

ORCID: 0009-0008-8558-2455

Жонузаков Мирзабек Кулмаматович

Тошкент давлат иқтисодиёт университети

ORCID: 0009-0004-3010-9266

Аннотация. *Хизматлар соҳасининг кейинги тараққиёти соҳа самарадорлигини ошириш билан бевосита боғланган. Мазкур мақолада хизматлар самарадорлигини ошириш учун унинг хусусиятлари, ўзига хос имкониятлари ва ривожланиш шарт – шароитлари, таъсир этувчи омиллар, ташкилий–бошқарув тизими кабиларни ҳисобга олиш зарурлиги илмий асосланган.*

Калит сўзлар: *хизмат, хизмат кўрсатиш, ишлаб чиқариш, самара, ташкилий-иқтисодий тизим, инновацион хизмат, рақамли хизматлар, модернизация, самарадорлик.*

ЭФФЕКТИВНОСТЬ СФЕРЫ УСЛУГ И ПУТИ ЕЁ ПОВЫШЕНИЯ

д.э.н., Мирзаев Кулмамат Джонузокович

Самаркандский институт экономики и сервиса,

Джонузаков Мирзабек Кулмаматович

Ташкентский государственный экономический университет

Аннотация. *Дальнейшее развитие сферы услуг напрямую связано с повышением эффективности отрасли. В данной статье научно обоснована необходимость учета ее особенностей, уникальных возможностей и условий развития, влияющих факторов, организационно-управленческой системы и т. д. в целях повышения эффективности оказания услуг.*

Ключевые слова: *сервис, предоставление услуг, производство, эффективность, организационно-экономическая система, инновационный сервис, цифровые услуги, модернизация, эффективность.*

EFFICIENCY OF THE SERVICE SECTOR AND WAYS TO IMPROVE IT

DSc, professor Mirzaev Kulmamat Dzhonuzokovich

Samarkand Institute of Economics and Service

Jonuzakov Mirzabek Kulmamatovich

Tashkent State University of Economics

Annotation. *The further development of the service sector is directly related to the improvement of the sector's efficiency. In this article, the need to take into account its characteristics, unique opportunities and development conditions, influencing factors, organizational-management system, etc., in order to increase the efficiency of services, is scientifically justified.*

Keywords: *service, service delivery, production, efficiency, organizational-economic system, innovative service, digital services, modernization, efficiency.*

Кириш.

Хизматлар соҳасида самарадорликка эришиш ҳар бир субъектлар фаолиятининг энг асосий вазифаларидан бири ҳисобланади. У хизмат кўрсатиш жараёнининг сифат ва миқдор кўрсаткичларини, шунингдек, буюмлашган ва жонли меҳнат харажатлари ҳамда олинган натижалар ўртасидаги муносабатни ифодалайди. Бугунги рақамли иқтисодиётга ўтиш шароитида “самарадорлик” тушунчаси, даромад олиш, харажатларни камайтириш, меҳнат самарадорлигининг ўсиши, фонд қайтими каби иқтисодий даромадлиликнинг табиатига мос келиб, баҳо, фойда, рентабеллик каби тушунчалар асосида натижадорликни ифодалайди. Самарали ишлаш дегани ўз моҳиятига кўра, мўлжалланган (режалаштирилган) фойдани олиш, хизмат кўрсатиш харажатлари ва йўқотишларни камайтириш, мавжуд қувватлари ва ишчи кучидан яхшироқ фойдаланиш, меҳнат самарадорлигини ошириш, кўрсатаётган хизматнинг сифатини яхшилашни англатади. Шунингдек, хизмат кўрсатиш самарадорлигини ошириш, соҳани рақамлаштириш, модернизациялаш, диверсификациялаш чора тадбирлари зарурлигини ҳам белгилайди.

Адабиётлар шарҳи.

Россиялик олим Далнинг (1882) луғатида хизмат тушунчаси қуйидагича талқин этилган: Хизмат кўрсатиш, ёрдам, имтиёз, кўмак, кўнглини топмоқ, истагини бажо келтирмоқ. Бироқ ушбу луғатларда келтирилган талқинларда “хизмат” тушунчасининг моҳияти тўлиқ ифодаланмаган. Ожегов (1991) таҳрири остида чоп этилган рус тили граматик луғатида “хизматлар” бу “наф, фойда келтирадиган ҳаракат, бошқаларга ёрдам деб ҳисобланади” деган фикр илгари сурилган.

Америкалик иқтисодчи Котлер (1992) “хизматлар – бу объектни сотиш жараёнида ўз манфаатини қондириш, муайян бир наф олиш учун қилинган ҳаракат” деган ҳолда, ўзининг фикрини давом эттириб, “ишлаб чиқаришда хизматлар моддий кўринишдаги товарлар блан боғлиқ бўлиши ёки бўлмаслиги мумкин”, деб ҳисоблаган.

Ширай (2003) “Хизмат – алоҳида олинган инсон ёки бир бутун жамиятни қандайдир эҳтиёжини қондирувчи, натижалари самарали фойдада гавдаланувчи, мақсадли меҳнатнинг фаолиятидир”.

Котлер (2006): “Аслида товар харидори ҳисобланмиш мижоз унга таклиф этилган товар кўринишидаги хизматни харид этади... Пировард натижада ҳаммаси хизмат кўрсатишга бориб тақалади”, - деб изоҳ берди. Николайчукнинг (2005) таъкидлашича: “Ҳамма соҳада хизматлар яратилади, аммо ҳамма соҳада ҳам моддий товарлар яратилмайди (банк, транспорт, консалтинг ва бошқалар)”.

Тадқиқот методологияси.

Мазкур тадқиқот ишида билиш назариясининг мантикий ёндашув, индукция ва дедукция, қиёсий ва омилли таҳлил, замон ва макон, таққослаш, монографик кўзатиш каби усуллардан фойдаланилди.

Таҳлил ва натижалар муҳокамаси.

Тадқиқот олиб борар эканмиз, “самара”, “самарадорлик”, “иқтисодий самарадорлик”, “ижтимоий-иқтисодий самарадорлик” каби тушунчаларнинг орасидаги фарқни англаб олишимиз зарур.

Самара – бу, кўрсатилаётган хизматдан олинган, фойда ва даромад ҳажмини ошириш, хизматлар таннархини камайтириш, сифатсиз хизмат кўрсатишни камайтириш ёки умуман у ёки бу тадбирни амалга ошириш билан боғлиқ бўлган корхона фаолиятининг ижобий натижаларидир. Бу ютуқлар натурал шаклда хизмат кўрсатиш самарасини, пул шаклида эса хизмат кўрсатиш иқтисодий самарани тавсифлайди. Бунинг учун ушбу сўзнинг луғавий маъносини караб чикамиз. Ўзбек

тилининг 5 жилдлик изоҳли луғатида "самара" сўзига куйи дагича изоҳ берилган. Ушбу сўз араб тилидан олинган бўлиб, натижа, хосил, фойда, тушунчаларини англантиши кўрсатиб ўтилган (Энциклопедия, 2006).

Самарадорлик, аввало, корхона фаолиятининг сифат жиҳатларини тавсифловчи тушунчадир. Бу борада бугунги кунда Республика иқтисодиётини ривожлантиришни белгилаб берган "Ўзбекистон – 2030" стратегиясида ҳам аниқ фаолият даражасини аниқловчи мезон сифатида "2030 йилгача эришиладиган мақсадларнинг самарадорлик кўрсаткичлари"ни аниқлаш мақсадларини бажарилиши нормативи сифатида баён қилинган. Мазкур кўрсаткич "самара" тоифасидан келиб чиқади ҳамда унга қараганда мураккаб ва комплекс тавсифга эга. "Самарадор" сўзининг маъноси "самарали, фойдали" сўзлардан иборат бўлиб, "катта самара, фойда келтирадиган, сермаҳсул, яхши натижа берадиган" деб изоҳ берилган (Энциклопедия, 2006). Худди шундай изоҳ "самарадорлик" сўзига ҳам келтирилган. Ўзбек тилининг изоҳли луғатида эътироф этилишича, ушбу сўзнинг маъноси "самарали, фойдали бўлишлик; фойдалилик" тушунчаларидан иборат (Энциклопедия, 2006). Булардан ҳам кўришиб турибдики, самарадорлик тушунчаси асосан нафлилик, фойдалилик ва натижавийлик каби тушунчаларни ифода этади.

Самарадорлик чора сифатида кўплаб техник, иқтисодий, лойиҳа ва хўжалик қарорларини аввалдан белгилаб беради. Корхона ўзининг хўжалик, илмий-техник ва инвестицион сиёсатини белгилашда самарадорликдан келиб чиқади.

"Самарадорликнинг иқтисодий мазмуни сифатида ҳар доим ишлаб чиқаришнинг пировард натижаси билан унга авансланган ресурслар, маблағлар ёки қилинган харажатлар ўртасидаги нисбат тушунилади" (Шодмонов, Рахматов, 2021).

"Самарадорлик-иқтисодий ўсишни интенсификация омили эвазига таъминловчи ва характерловчи муҳим иқтисодий категория бўлиб ҳисобланади" (Мирзаев, Пардаев, 2014).

Иқтисодий самарадорлик самарадорликка қараганда нисбатан тор маънони англатади. У қабул қилинаётган қарорларнинг хўжалик юритишда мақсадга мувофиқлигини тавсифлайди ҳамда барча ҳолларда самаранинг унга эришиш учун кетган харажатлар (мавжуд ресурслари)га нисбати сифатида аниқланади.

Ушбу жараёнда харажатлар қанчалик кам бўлса (маҳсулот сифатига таъсир қилмаган ҳолда), самара шунчалик ортади, демак, иқтисодий самарадорлик ҳам ортади. Шу билан бирга хизматлар соҳасида фаолият натижадорлигига эришишда ижтимоий-иқтисодий самарадорлик кўрсаткичидан ҳам фойдаланилади. Шундай экан, ижтимоий-иқтисодий самарадорликда бир вақтнинг ўзида қилинган харажатлар самарадорлигини ошириш билан бирга шахснинг ижтимоий ривожланиши, ходимларнинг билим ва малакаси, тажриба ва маданиятининг ўсиши, аҳоли соғлиғининг яхшиланиши ва умр кўришининг узайиши каби жараёнларни ифодалайди.

Юқоридагилардан келиб чиқиб, хизмат кўрсатишда ҳам иқтисодий самарадорлиги ижтимоий самарадорликка нисбатан бирламчи ҳисобланади ва бунда хизмат кўрсатишда даромаднинг(фойданинг) ўсиши, субъектларнинг иқтисодий натижадорлигининг ортиши билан бирга ижтимоий вазифаларни бажариш имконини ҳам беради.

Таҳлил натижаларидан маълумки, иқтисодий самарадорлик ва унинг асосий кўрсаткичи - фойда (даромад) ўз-ўзидан ошиб бормайди. Турли хизматлар соҳасида ҳам бошқа тармоқ соҳалар сингари корхоналарда самарадорликка эришиш учун мавжуд қувватлардан унумли фойдаланиш, шунингдек ортиқча сарф харажатларнинг бўлишига йўл қўймаслик каби жараёнларидан фойдаланилади. Бунда вақт омили, яъни самарадорликка (маълум қисқа ёки узок)муддатларда эришишни мўлжаллаш асосий ўринда туради.

Масалан, корхона олаётган фойдасини қисқа вақт мобайнида хизмат кўрсатиш сифатини яхшилаш, сохани қайта қуроллантириш ва модернизация қилиш ҳамда ажратилаётган маблағларни тежаш йўли билан ҳам кўпайтириши мумкин. Узоқ муддатли даврда эса корхонанинг бозордаги ўрнини ошириб бориш, рақобатни ўрганиш, банкротга учрашнинг олдини олиш каби маълум вақтни талаб қилиши билан ифодаланади.

Хизмат кўрсатиш соҳаси самарадорлигини оширишнинг имкониятларини ўрганишда “хизмат”нинг алоҳида иқтисодий категория сифатида муҳим жиҳатларини (хусусиятларини) ҳисобга олиш, зарур деб ҳисоблаймиз. Жумладан,

Биринчидан, “хизмат”ни ушлаб кўриш, сақлаш, таътиб кўришнинг иложи йўқ, хатто уни бир жойдан иккинчи жойга ташиб ҳам бўлмайди.

Иккинчидан, “хизмат”ларни яратишда ишлаб чиқаришдагидек “меҳнатни сарфлаш ва уни истеъмол қилиш жараёни ўрстасида вақт жиҳатидан фарқ бўлмайди”, яъни хизматларда иккала жараён айна бир вақтда амалга ошади.

Учинчидан, хизматларнинг “миқдори”, “сифат даражаси” фақат истеъмол жараёнида содир бўлади, у тўғрисида олдиндан аниқ тасаввурга эга бўлиш имконияти мавжуд эмас.

Тўртинчидан, “хизмат”лар инсоннинг ақлий, руҳий, маънавий ҳолатини ривожлантириш вазифасини бажаради.

Бешинчидан, “хизмат” кўрсатишда инсон бевосита инсонга таъсир кўрсатади, аммо ушбу жараёнда табиат яратган ноз-неъматларга таъсир этмайди.

Самарадорликка эришиш учун хорижий фирма ва корхоналар ўз фаолиятларида хизмат кўрсатиш техника ва технологияларига эътиборни кучайтиришдан ташқари, янгича ёндашув асосида маҳсулот сифатини ошириш ва бунинг учун реклама қилишга алоҳида эътибор қаратиш орқали юқори натижадорликни таъминлайди. Масалан, Япониянинг “Омрон” фирмаси ўзига “Барчанинг яхши ҳаёти, яхши дунё учун” деган иборани шиор қилиб олиб юқори иқтисодий самарадорликка эришган.

Аммо, иқтисодиётда “самарадорлик” қотиб қолган категориялар эмас, балки доимо такомиллашиб боришни тақозо этади. Бугунги иқтисодиётни жадал ривожланиш шароитида хизмат кўрсатиш соҳасида самарадорлик қуйидаги янги иқтисодий имкониятларни вужудга келтиради:

- биринчидан, соҳанинг иқтисодий барқарорлиги ва бозордаги рақобатчиликка бардош беришини таъминлайди;

- иккинчидан, ўз имиджини яхшилайти ва хизмат кўрсатишдаги ҳамкорлар билан алоқаларини мустаҳкамлайди;

- учинчидан, хизматни амалга оширувчи ходимларнинг иқтисодий ва ижтимоий аҳволини яхшилайти.

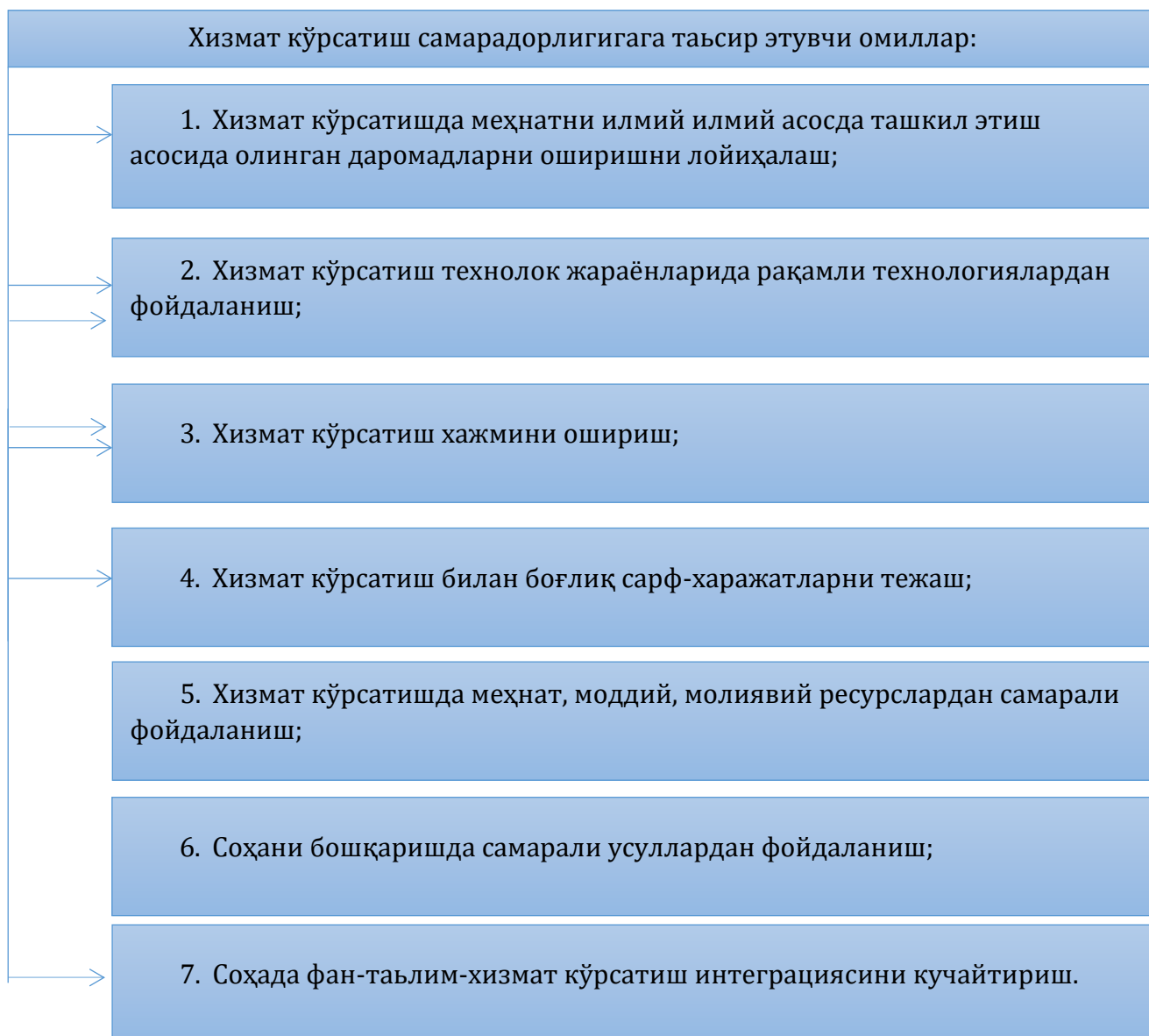
Демак, хизмат кўрсатиш соҳаси самарадорлигига эришиш учун сарфланган харажат ва олинган натижаларни тўғри солиштириш билан бирга ходимларнинг меҳнатга муносабатини, рақобатчилик ҳолати ва бошқа жиҳатларни (мулкчилик шакли, қайси тармоққа тегишлилиги, ҳудудий жойлашиш) ҳам таъсирини ҳисобга олиш муҳим ҳисобланади.

Тадқиқот натижаларига кўра, хизмат кўрсатиш самарадорлигини оширишда хизмат жараёнини амалга ошириш амалиёти қуйидаги шарт-шароитларга боғлиқ бўлади:

- биринчидан, бозор талабларига мос юқори сифатли хизмат кўрсатишни шакллантириш ва бунда энг кам харажатлар билан максимал ҳажмини таъминловчи жараёнга эришиш;

- иккинчидан, истеъмолчилар талабини қондиришдан келиб чиқиб, хизматларни сотиш ва юқори даромад (фойда) олиш;

- учинчидан, соҳа ресурслар тежамкорлигини таъминловчи асосий ва айланма воситаларни тежаш имкониятини яратувчи оптимал хизмат кўрсатишни амалга ошириш.



1-расм. Хизматлар соҳаси самарадорлигига таъсир этувчи омиллар²⁰⁵

Хўжалик самарадорлигини оширишда юқорида санаб ўтилган шарт-шароитларнинг ҳар бири, фаолият юритишнинг турли шакл ва кўринишлари ёрдамида ҳамда хизмат кўрсатиш самарадорлигини аниқлашда соҳада сарфланган харажатлар ва ресурсларнинг ўзаро муносабатларини инобатга олган ҳолда қуйидаги формула ёрдамида ҳисобланади:

$$S = \frac{N \text{ (натижа)}}{X \text{ (харажат)}}$$

Бу ерда:

S-хизмат курсатиш соҳасида иқтисодий самарадорлик;

N-иқтисодий натижа(самара);

X-харажатлар(ресурслар).

²⁰⁵ Муаллиф ишланмаси

Хизмат кўрсатиш самарадорлигини ошириш соҳада хўжалик фаолияти юритишнинг муҳим талабидир. Шундай экан, хизматлар соҳасида самарадорликка эришиш бу фаолият юритаётган корхоналарнинг иқтисодий барқарорлиги, рақобатбардошлиги ва натижадорлигини ифодалайди.

Таҳлиллар шуни кўрсатадики, хизмат кўрсатиш самарадорлигини оширишда бир қатор фан-техника тараққиёти билан боғлиқ омиллар таъсир этиб, улар қуйидагилардан иборат (1-расм).

Алоҳида таъкидлаш зарурки, хизмат кўрсатиш соҳаси самарадорлигини оширишда илм-фан ютуқларини ҳисобга олиб, юқори инновацион иқтисодиёт шароитида иқтисодий самарадорликка эришиш қуйидагиларни тақозо этади:

- биринчидан, фан-техника тараққиётининг айна пайтда хизмат кўрсатиш билан боғланган йўналишларини излаш ва аниқлаш;

- иккинчидан, инновацияга асосланган хизмат кўрсатишда пул маблағларини ва бошқа зарур бўлган ресурслар (инвестициялар) излаб топиш ва улардан тежаб фойдаланиш;

- учинчидан, замонавий илмий-техникавий ишламаларга ихтисослашган илмий-тадқиқот институтлари, конструкторлик, технологик ва бошқа илмий муассасалар билан керакли алоқаларни “боғлаш” асосида илмий тадқиқот натижадорлигига эришиш;

- тўртинчидан, ўз илмий-техникавий ва рақамлаштриш мақсадларининг самарадорлигини ҳисоблаб чиқишдан иборат.

Таъкидлаш жоизки, хизмат кўрсатиш соҳасида иқтисодий самарадорликка эришишнинг муҳим шарти бозор муносабатлари шароитида иқтисодиётни тизимли тараққиётига асосланган чуқур сифат ўзгаришлари, тамойиллари, янги инновацион технологиялари ҳамда фан ва техниканинг энг сўнгги ютуқлари асосида қайта қуроллантириш зарурлиги билан белгиланади. Шу билан бир қаторда юқори самарадорликни таъминлайдиган юқори малакали кадрлар - олимлар, конструкторлар, муҳандисларнинг меғнетидан фойдаланиш муҳим аҳамият касб этади.

Бу борада юқори самарадорликни таъминлаган Япония тажрибаси алоҳида аҳамиятга эга. Япония корхона фирмаларида самарадорлини таъминлайдиган алоҳида ижодия (сифат) гуруҳлари ташкил қилинган бўлиб, ўз фаолиятини фан-техника тараққиёти билан узвий боғланган университетлар, илмий марказ ва лабороториялар билан ҳамкорликда ташкил этган. Бундай тажриба Япония соҳа ва тармоқларида замонавий техника ва технологияларининг янги турларини яратиш бўйича жаҳонда биринчи ўринга чиқиш имкониятини яратган.

Хизмат кўрсатишда корхоналар фаолияти самарадорлигини оширишда ташкилий омиллар муҳим ҳисобланиб, унга кўра соҳада оптимал ташкилий-бошқарув тизими шакллантирилади. Жумладан:

- биринчидан, хизматлар соҳасида янги ташкилий шакллар кооперация, кластерлашдан самарали фойдаланиш;

- иккинчидан, раҳбарнинг иш стили усулларини самарали ташкил этиш;

- учинчидан, хизмат кўрсатиш корхоналарида илмий бошқарув имкониятини яратадиган юқори профессионал малакага эга бўлган тажрибали ходимлар меҳнатидан фойдаланиш;

- тўртинчидан, сервис корхоналарида бошқарув самарадорлигини таъминлайдиган хизматлар соҳасининг ташкилий имиджини шакллантириш.

Умуман, хизматлар соҳасини самарадорлигини ошириш масаласи кўп қиррали жарён бўлиб, уни ошириш учун барча жихатлари (хусусиятлари, имкониятлари, шарт-шароитлари, омиллари, ташкилий бошқарув тузилмаси) ҳисобга олиш юқори иқтисодий натижадорликка эришиш имкониятини яратади.

Хулоса ва таклифлар.

Юқоридагилардан келиб чиқиб хизматлар соҳасида юқори иқтисодий самарадорликка эришишда қуйидагиларга устуворлик беришни зарур деб ҳисоблаймиз:

- биринчидан, хизматлар соҳасида фаолият тизимини ташкил қилишда соҳа хусусиятидан келиб чиқиб, “тежамкор технология”дан кенг фойдаланиш, бунинг натижасида харажатларни тежаш ва юқори даромад олиш имкониятига эга бўлиш;

- иккинчидан, хизматлар соҳасини рақамлаштириш асосида юқори иқтисодий натижадорликка эришиш. Бунда соҳани рақамлаштиришда сунъий интеллект имкониятларидан фойдаланиш ҳамда хизмат кўрсатиш жараёнида рақамли технологияларни қўллаш орқали ортиқча сарф-харажатларни тежайди ҳамда турли коррупция ҳолатларининг олдини олади;

- учинчидан хизматлар соҳаси самарадорлигини оширишда ташкилий-бошқарувнинг замонавий усулларида кенг фойдаланиш имконияти яратилади ва бунда энг муҳими “оптимал бошқарув тизими” асосида юқори иқтисодий самарадорликка эришилди.

Адабиётлар/Литература/Reference:

Farmon (2022) O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 28.01.2022 yildagi "2022 - 2026-yillarga mo'ljallangan Yangi O'zbekistonning Taraqqiyot strategiyasi to'g'risida", PF-60-son.

Даль В.И. (1882) Толковый словарь великорусского языка. 2-е изд. М., Т. IV. С.512.

Фармон (2023) Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2023 йил 11 сентябрдаги “Ўзбекистон – 2030” стратегияси ПФ-158 сонли

Котлер Ф. (1992) Основы маркетинга. М. Прогресс. -734с.

Котлер Ф. (2006) Маркетинг-менеджмент // Экспресс-курс. 2-е изд. С. 301.

Мирзаев Қ.Ж., Пардаев М.Қ. (2014) Хизматлар соҳаси иқтисодиёти. Ўқув қўлланма, - Т.: “Иқтисод-молия”, Б -111.

Николайчук В.Е. (2005) Маркетинг и менеджмент услуг // Деловой сервис. Спб.: Питер, С.608.

Ожегов С.И. (1991) Грамматический словарь русского языка. -М.: Русский язык. -432 стр.

Ширай В.И. (2003) Мировая экономика и международные отношения: Учебное пособие. М.: Дашков И. К. С.226.

Шодмонов Ш., Рахматов М. (2021) “Иқтисодиёт назарияси”, Дарслик, “Замин ношир”, – б-99.

Энциклопедия (2006) Ўзбек тилининг изоҳли луғати: 80000 ортиқ сўз ва сўз бирикмаси. Ж. III. // Таҳрир ҳайъати: Т.Мирзаев (раҳбар) ва бошқ. ЎЗР ФА Тил ва адабиёт ин-ти. - Т.: “Ўзбекистон миллий энциклопедияси” Давлат илмий нашриёти, 434-бет.