

**BERDAQ NOMIDAGI QORAQALPOQ DAVLAT UNIVERSITETI
HUZURIDAGI ILMIY DARAJALAR BERUVCHI
PhD.03/30.01.2020.I.20.06 RAQAMLI ILMIY KENGASH**

BERDAQ NOMIDAGI QORAQALPOQ DAVLAT UNIVERSITETI

BAYNIYAZOV TEMIRNIYAZ SHERNIYAZOVICH

**SERVIS KORXONALARIDA XIZMAT KO‘RSATISH JARAYONLARI
SAMARADORLIGINI OSHIRISHNING TASHKILY-IQTISODIY
MEXANIZMINI TAKOMILLASHTIRISH**

08.00.05 – Xizmat ko‘rsatish tarmoqlari iqtisodiyoti

**Iqtisodiyot fanlari bo‘yicha falsafa doktori (PhD) dissertatsiyasi
AVTOREFERATI**

Nukus – 2025

**Iqtisodiyot fanlari bo‘yicha falsafa doktori (PhD) dissertatsiyasi avtoreferati
mundarijasi**

**Оглавление автореферата диссертации доктора философии (PhD) по
экономическим наукам**

**Content of dissertation abstract of Doctor of philosophy (PhD) in economic
sciences**

Bayniyazov Temirniyaz Sherniyazovich

Servis korxonalarida xizmat ko‘rsatish jarayonlari samaradorligini oshirishning
tashkiliy-iqtisodiy mexanizmini takomillashtirish.....3

Байниязов Темирнияз Шерниязович

Совершенствование организационно-экономического механизма повышения
эффективности процессов оказания услуг на сервисных
предприятиях..... 27

Bainiyazov Temirniyaz Sherniyazovich

Improvement of the organizational and economic mechanism for increasing the
efficiency of service delivery processes at service enterprises.
..... 53

E‘lon qilingan ishlar ro‘uxati

Список опубликованных работ

List of published works..... 57

BERDAQ NOMIDAGI QORAQALPOQ DAVLAT UNIVERSITETI
HUZURIDAGI ILMIY DARAJALAR BERUVCHI
PhD.03/30.01.2020.I.20.06 RAQAMLI ILMIY KENGASH

BERDAQ NOMIDAGI QORAQALPOQ DAVLAT UNIVERSITETI

BAYNIYAZOV TEMIRNIYAZ SHERNIYAZOVICH

SERVIS KORXONALARIDA XIZMAT KO'RSATISH JARAYONLARI
SAMARADORLIGINI OSHIRISHNING TASHKILIIY-IQTISODIY
MEXANIZMINI TAKOMILLASHTIRISH

08.00.05 – Xizmat ko'rsatish tarmoqlari iqtisodiyoti

Iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD) dissertatsiyasi
AVTOREFERATI

Nukus – 2025

Iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD) dissertatsiya mavzusi O'zbekiston Respublikasi Oliy ta'lim, fan va innovatsiyalar vazirligi huzuridagi Oliy attestatsiya komissiyasida B2024.3.PHD/Iqt4351 raqam bilan ro'yxatga olingan.

Dissertatsiya ishi Berdaq nomidagi Qoraqalpoq davlat universitetida bajarilgan.

Dissertatsiya avtoreferati uch tilda (o'zbek, rus, ingliz (rezyume)) Ilmiy kengash veb-sahifasi (www.karsu.uz) va "Ziyonet" Axborot-ta'lim portalida (www.ziyonet.uz) joylashtirilgan.

Ilmiy rahbar:

Bayjanov Sarsengaliy Xalmuratovich
iqtisodiyot fanlari nomzodi, professor

Rasmiy opponentlar:

Norchayev Asatullo Norbo'tayevich
iqtisodiyot fanlari doktori, professor

Berdiyev Anvar Abduraxmonovich
iqtisodiyot fanlari falsafa doktori (PhD)

Yetakchi tashkilot:

Urganch davlat universiteti

Dissertatsiya himoyasi Berdaq nomidagi Qoraqalpoq davlat universiteti huzuridagi ilmiy darajalar beruvchi PhD 03/30.01.2020.I.20.06 raqamli Ilmiy kengashning 2025-yil "30" iyul kuni soat 16⁰⁰ dagi majlisida bo'lib o'tadi. (Manzil: 230112, Nukus shahri, Ch.Abdirov ko'chasi, 1-uy. Tel.: (99861) 223-60-78; e-mail: karsu_info@edu.uz).

Dissertatsiya ishi bilan Berdaq nomidagi Qoraqalpoq davlat universiteti Axborot-resurs markazida tanishish mumkin (333 raqami bilan ro'yxatga olingan). Manzil: 230112, Nukus shahri, Ch.Abdirov ko'chasi, 1-uy. Tel.: (99861) 223-60-78, e-mail: karsu_info@edu.uz.

Dissertatsiya avtoreferati 2025-yil "14" iyul kuni tarqatildi.

(2025-yil "14" iyul dagi № 82 raqamli reestr bayonnomasi).



J.K.Sauxanov

Ilmiy darajalar beruvchi Ilmiy kengash raisi, i.f.d., professor

R.B.Utemuratov

Ilmiy darajalar beruvchi Ilmiy kengash kotibi, PhD, dotsent

B.S.Qalmuratov

Ilmiy darajalar beruvchi Ilmiy kengash qoshidagi Ilmiy seminar raisi, i.f.d., professor

KIRISH (falsafa doktori (PhD) dissertatsiyasi annotatsiyasi)

Dissertatsiya mavzusining dolzarbligi va zarurati. Jahon iqtisodiyotida servis korxonalarida xizmat ko'rsatish jarayonlari samaradorligini oshirish iqtisodiy o'sish va raqobatbardoshlikning muhim sharti bo'lib, bu jarayon korxonalar resurslaridan oqilona foydalanish va ishlab chiqarish xarajatlarini minimallashtirish orqali foydalilik va iste'molchilar qoniqishini oshirishga olib keladi. Xizmat ko'rsatish jarayonlarining samaradorligi yuqori bo'lgan korxonalar innovatsion yechimlarni joriy etish, yangi bozor segmentlarini o'zlashtirish hamda iste'molchilar ehtiyojlariga tezkor va moslashuvchan ravishda javob berish imkoniyatini yaratadi, natijada ularning bozordagi o'rni mustahkamlanib, umuman olganda, jahon iqtisodiyotining umumiy barqarorligi va raqamli transformatsiya jarayonlariga moslashuvchanligi oshadi. "Iqtisodiy jihatdan taraqqiy etgan davlatlarda yalpi ichki mahsulot tarkibida xizmat ko'rsatish sohasining ulushi 65-80 %ni, ilm-fan va innovatsion faoliyatni investitsiyalashga sarflanayotgan mablag'lar hissasi esa 3,0 %ni tashkil etmoqda. Shuningdek, rivojlangan davlatlarning xizmat ko'rsatish sohasidagi bandlar ulushi 70,0 %dan ziyodni va to'g'ridan-to'g'ri investitsiyalar hajmining 40,0 %i xizmat ko'rsatish sohasiga to'g'ri kelmoqda"¹. Bugungi kunda servis korxonalarida xizmat ko'rsatish jarayonlari samaradorligini oshirishning tashkiliy-iqtisodiy mexanizmini takomillashtirish dolzarb ahamiyat kasb etmoqda.

Jahonda global integratsiya jarayonlarining kuchayishi sharoitida servis korxonalarida xizmat ko'rsatish jarayonlari samaradorligini oshirishga yo'naltirilgan ilmiy tadqiqotlarning ko'lami kengayib bormoqda. Xizmat ko'rsatish sohasida korxonalar faoliyati samaradorligini oshirish, servis korxonalarida xizmat ko'rsatish jarayonlari samaradorligini baholash usullarini takomillashtirish, xizmat ko'rsatish sifati va raqobatbardoshligini ta'minlash, xizmat ko'rsatish jarayonlarini modernizatsiyalash va intensivligini ta'minlash, korxonalarining xizmat ko'rsatish jarayonlari samaradorligini oshirish omillarini aniqlash, servis korxonalarida innovatsion faoliyat samaradorligini oshirish strategiyasini ishlab chiqish, xizmat ko'rsatish jarayonlarini boshqarishning samarali usullarini joriy etish, servis korxonalarini faoliyatini rivojlantirishning tashkiliy-iqtisodiy mexanizmini takomillashtirish kabi ilmiy muammolar bu boradagi tadqiqotlarning ustuvor yo'nalishlaridan hisoblanadi.

Bugungi kunda Qoraqalpog'iston Respublikasida xizmat ko'rsatish korxonalarini barqaror rivojlanishi, ularning xo'jalik faoliyati samaradorligini oshirishning muhim omili hisoblangan xizmat ko'rsatish jarayonlari samaradorligini oshirishga alohida ahamiyat qaratilmoqda. "Hududlarda xizmat ko'rsatish va servis sohasini rivojlantirish orqali xizmat ko'rsatish hajmini 3 baravarga oshirish hamda 36 mingta savdo va servis obyektlarini tashkil etish"² kabi ustuvor vazifalar belgilangan. Bu vazifalarni hal etishda xizmat ko'rsatish sohasida korxonalar faoliyati samaradorligini oshirish, servis korxonalarida xizmat

¹ <http://stats.oecd.org/>

² O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2023-yil 11-sentabrdagi "O'zbekiston – 2030" strategiyasi to'g'risida"gi PF-158-son Farmoni. <https://lex.uz/docs/6600413>

ko'rsatish jarayonlari samaradorligini baholash usullarini takomillashtirish, xizmat ko'rsatish jarayonlarini boshqarishning samarali usullarini joriy etish, servis korxonalari faoliyatini rivojlantirishning tashkiliy-iqtisodiy mexanizmini takomillashtirish kabi yo'nalishlarda ilmiy-tadqiqotlarni chuqurlashtirish dolzarb hisoblanadi.

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2023-yil 11-sentabrdagi PF-158-son "O'zbekiston – 2030" strategiyasi to'g'risida", 2021-yil 30-sentabrdagi PF-6318-son "Xizmatlar sohasini qo'llab-quvvatlashga oid qo'shimcha chora-tadbirlar to'g'risida"gi farmonlari, 2020-yil 16-iyundagi PQ-4752-son "Xizmatlar sohasini qo'llab-quvvatlash chora-tadbirlari to'g'risida"gi qarori, Vazirlar Mahkamasining 2017-yil 27-apreldagi 246-son "Mehnatni muhofaza qilish sohasidagi xizmatlar bozorini yanada rivojlantirish to'g'risida"gi qarori hamda mazkur sohaga tegishli boshqa me'yoriy-huquqiy hujjatlarda belgilangan vazifalarni amalga oshirishda mazkur dissertatsiya tadqiqoti muayyan darajada xizmat qiladi.

Tadqiqotning respublika fan va texnologiyalari rivojlanishining ustuvor yo'nalishlariga mosligi. Dissertatsiya tadqiqoti respublika fan va texnologiyalar rivojlanishining "Demokratik va huquqiy jamiyatni ma'naviy-axloqiy va madaniy rivojlantirish, innovatsion iqtisodiyotni shakllantirish" ustuvor yo'nalishiga muvofiq bajarilgan.

Muammoning o'rganilganlik darajasi. Servis iqtisodiyotining shakllanishi, resurslardan foydalanish, iqtisodiy barqarorlikni ta'minlash, mehnat jarayonlari samaradorligini oshirish masalalarining ilmiy asoslari xorijlik olimlar, jumladan, Keyns J.M., Marshall A., Fisher M., Xaksever K.X., Render B.R., Rassel R.S., Merdik R.G., Shumpeter Y.A. va boshqalar tomonidan tadqiq qilingan³.

Xizmat ko'rsatish va servis sohasi rivojlanishining ilmiy-metodologik jihatlari xorijlik olimlar, jumladan: Burmenko T.D., L.Demidova, Romanovich V.K., Korobkova S.N., Kravchenko V.I., Orlov S.V., Pavlova I.P., Rummyanseva Ye.Ye., Zaichenko S.A. va boshqalar tomonidan tadqiq qilingan⁴.

Ushbu muammolarni o'rganishga o'zbekistonlik olimlardan M.E.Po'latov, M.Q.Pardayev, J.K.Sauxanov, Q.J.Mirzayev, I.S.Tuxliyev, N.U.Arabov,

³ Кейнс Дж.М. Общая теория занятости, процента и денег / Пер. сангл. проф. Н.Н.Любимова, под. ред. д.э.н., проф. Л.П.Куракова. – М.: МИЭМП, 2010; Маршалл А. Принципы экономической науки / А.Маршалл: В 3 т. – М.: Прогресс-Т.3. 1984. -119 с.; Regional labor markets. Analytical contributions and cross-national comparisons. Ed. by. M.Fischer and P.Nijkamp. - Elsevier Science Publishing Co, 1987. -500 p.; Управление и организация в сфере услуг: теория и практика: Service Management and Operation – 2-е международ. изд. (пер. с англ под науч. ред. В.В.Кулибановой) / К.Х.Хаксевер, Б.Р.Рендер, Р.С.Рассел, Р.Г.Мердик. – СПб и др.:ПИТЕР, ПИТЕР бух, 2002. – 751 с.; Шумпетер Й. Теория экономического развития. Капитализм, социализм и демократия [Текст] / Й. Шумпетер: пер. с англ. предисл. В.С. Автономова. – М.: ЭКСМО, 2007. – 864 с.

⁴ Бурменко Т. Д. Сфера услуг: экономика: учебное пособие / Т.Д. Бурменко, Н.Н. Даниленко, Т. А. Туренко; под ред. Т.Д. Бурменко. - М.: КНОРУС, 2007. – С. 661; Демидова Л. Сфера услуг: изменение динамики производительности/Л.Демидова // Мировая экономика и международные отношения, 2006, №12. – С. 40-52.; Управление и организация в сфере услуг: теория и практика: Service Management and Operation – 2-е международ. изд. (пер. с англ под науч. ред. В.В.Кулибановой) / К.Х.Хаксевер, Б.Р.Рендер, Р.С.Рассел, Р.Г.Мердик. – СПб, 2002. – 751 с.; Романович В.К. Сервисная деятельность: учеб. пос.: под общ. ред В.К.Романович. / С.Н.Коробкова, В.И.Кравченко, С.В.Орлов, И.П.Павлова – 3-е изд. – СПб.: Питер, 2005. – 156 с.; Румянцева Е.Е. Новая экономическая энциклопедия: 4-е изд. – М.: ИНФРА-М, 2011. - XII, 882 с. + DVD-R, - С. 717-718; Заиченко С.А. Развитие инноваций в сфере услуг // Форсайт. 2007. - № 1. – С. 30-33.

G.X.Utemuratova, X.M.Abdusattarova va boshqalarning ilmiy ishlari bag‘ishlangan⁵.

Ammo yuqorida keltirilgan olimlarning asarlarida servis korxonalarida xizmat ko‘rsatish jarayonlari samaradorligini oshirishning ayrim jihatlari o‘rganilgan. Shuningdek, korxonalarda xizmat ko‘rsatish jarayonlari samaradorligini oshirishning tashkiliy-iqtisodiy mexanizmi kompleks tadqiqot sifatida qisman o‘z aksini topgan. Hozirgi vaqtda servis korxonalarida xizmat ko‘rsatish jarayonlari samaradorligini oshirishning tashkiliy-iqtisodiy mexanizmini takomillashtirish bilan bog‘liq tadqiqotlar yetarli darajada emasligi ushbu mavzuda chuqur ilmiy-uslubiy izlanishlarni amalga oshirishni zarurat etadi.

Tadqiqotning dissertatsiya bajarilgan oliy ta‘lim muassasasining ilmiy-tadqiqot ishlari rejaları bilan bog‘liqligi. Mazkur dissertatsiya tadqiqoti Berdaq nomidagi Qoraqalpoq davlat universiteti ilmiy-tadqiqot ishlari rejasiga muvofiq PZ-2017-092718 – “Qoraqalpog‘iston Respublikasida ekologik turizmni rivojlantirish strategiyasini ishlab chiqish” mavzusidagi ilmiy loyiha doirasida bajarilgan.

Tadqiqotning maqsadi iqtisodiyotning innovatsion rivojlanishi sharoitida servis korxonalarida xizmat ko‘rsatish jarayonlari samaradorligini oshirishning tashkiliy-iqtisodiy mexanizmini takomillashtirish bo‘yicha taklif va tavsiyalar ishlab chiqishdan iborat.

Tadqiqotning vazifalari:

“samaradorlik” va “xizmat ko‘rsatish jarayoni samaradorligi” kategoriyalarining ijtimoiy-iqtisodiy mohiyatini ilmiy-nazariy tahlil qilish hamda mualliflik yondashuvini shakllantirish;

servis korxonalarida xizmat ko‘rsatish jarayonlari samaradorligini oshirish tamoyillarini ishlab chiqish;

servis korxonalarini faoliyati samaradorligini tadqiq etishga ilmiy yondashuvlarni asoslash;

servis korxonalarida xizmat ko‘rsatish jarayonlari samaradorligini baholash usullarini tasniflash;

Qoraqalpog‘iston Respublikasida xizmat ko‘rsatish sohasining rivojlanish holati va tendensiyalarini tahlil qilish;

servis korxonalarida xizmat ko‘rsatish jarayonlari samaradorligini ifodalovchi ko‘rsatkichlarni tahlil qilish;

servis korxonalarini faoliyati rivojlanishining omillari tahlilini amalga oshirish;

servis korxonalarida innovatsion faoliyat samaradorligini oshirish strategiyasini ishlab chiqish;

⁵ Pardav M.Q., Isroyilov J.I., G‘apparov A.Q. Xizmat ko‘rsatish sohasida iqtisodiy tahlilni takomillashtirish muammolari. Risola. – Samarqand: Zarafshon, 2009. – 66 b. – 4,1 b.t.; Po‘latov M.E., Mirzaev Q.J., Sultonov Sh.A., Shavqiev E. Global iqtisodiy rivojlanish (turizm iqtisodiyoti). O‘quv qo‘llanma. – T.: Fan va texnologiya, 2018. – 296 b.; Sauxanov J.K., Zarikueva M.M. Evroaziya ekonomikalik sholkemini saliq sistemasini integratsiya processlari shariatida salistirmali talqlaw. // QQDU Xabarnomasi. – Nukus, 2023. № 2. – B. (60) 109–111.; Tuxliev I.S., Hayitboev R., Safarov B.Sh., Tursunova G.R. Turizm asoslari. Darslik. – T.: Fan va texnologiya, 2014. – 332 b.; Arabov N.U., Artikov Z.S. Servis korxonalarida xizmat ko‘rsatish sifatini oshirish. // Inson kapitali va ijtimoiy rivojlanish jurnali. – Samarqand: SamDU, № 1, 2021. – B. 153–164.; Utemuratova G.X. Xizmat ko‘rsatish sohasida davlat-xususiy sherikligi rivojlanishining metodolgik asoslarini takomillashtirish. Iqt. fan. dok. (DSc) diss. – Nukus, 2023; Abdusattarova X.M. Innovatsiya strategiyasi. O‘quv qo‘llanma. – T.: TDIU, 2011. – b. 10.

korxonalarda xizmat ko'rsatish faoliyatini rivojlantirishning tashkiliy-iqtisodiy mexanizmini takomillashtirish;

Qoraqalpog'iston Respublikasida xizmat ko'rsatish sohasining rivojlanish istiqbollari bo'yicha ilmiy asoslangan xulosa va tavsiyalar ishlab chiqish.

Tadqiqotning obyekti sifatida Qoraqalpog'iston Respublikasi xizmat ko'rsatish tarmoqlari va korxonalari faoliyati olingan.

Tadqiqotning predmeti bo'lib iqtisodiyotning innovatsion rivojlanishi sharoitida servis korxonalarida xizmat ko'rsatish jarayonlari samaradorligini oshirishning tashkiliy-iqtisodiy mexanizmini takomillashtirish bilan bog'liq munosabatlar hisoblanadi.

Tadqiqotning usullari. Dissertatsiyada tizimli tahlil, guruhlash, induksiya va deduksiya, statistik va solishtirma tahlil, abstrakt-mantiqiy yondashuv, ekonometrik modellashtirish, prognozlashtirish kabi usullardan foydalanilgan.

Tadqiqotning ilmiy yangiligi quyidagilardan iborat:

uslubiy yondashuvga ko'ra "xizmat ko'rsatish jarayoni samaradorligi" tushunchasining iqtisodiy mazmuni xizmatlarni taqdim qilish jarayonida resurslarning minimal sarflanishi hisobiga belgilangan sifat standartlari va mijozlar ehtiyojlarini qondirish darajasiga erishish hamda bu jarayon natijasida tashkilotning iqtisodiy manfaatlari va raqobatbardoshligini ta'minlash imkoniyatini aks ettiruvchi iqtisodiy kategoriya sifatida takomillashtirilgan;

servis korxonasining innovatsion muhiti va resurs salohiyatini baholash asosida innovatsion strategiyani amalga oshirishning 4 bosqichdan (diagnostika, strategiyani tanlash, moliyalashtirish va monitoring) iborat fazali modeli har bir bosqichdagi (ilmiy tadqiqot sarflari/daromadlar nisbati – 3-5%, xizmatlar diversifikatsiyasi indeksi – 0,6 va yuqori) miqdoriy qiymatlari orqali takomillashtirilgan;

xizmat ko'rsatish jarayonlarini optimallashtirish bo'yicha ishlab chiqilgan dastur doirasida mijozlar ehtiyojlariga muvofiqlashgan xizmat turlarini diversifikatsiya qilish, xizmat ko'rsatish vaqtini qisqartirish (o'rtacha 12-15%) va xizmatlar sifatini baholash indeksi (CSQI – Customer Service Quality Index)ni 80 balldan 90 ballga ko'tarish orqali xizmat ko'rsatish jarayonlari samaradorligini oshirish asoslangan;

Qoraqalpog'iston Respublikasida xizmatlar bozorini barqaror rivojlanish tendensiyalarini ifodalovchi ekonometrik model asosida jami xizmatlar hajmini oshirishning 2030 yilga qadar prognoz ko'rsatkichlari ishlab chiqilgan.

Tadqiqotning amaliy natijalari quyidagilardan iborat:

servis korxonalari faoliyatini natijadorligini oshirishning ilmiy asosi sifatida "samaradorlik" va "xizmat ko'rsatish jarayoni samaradorligi" kategoriyalarining ijtimoiy-iqtisodiy mazmuniga oid mualliflik ta'rifi ishlab chiqilgan;

servis korxonalarida xizmat ko'rsatish jarayonlari samaradorligini oshirishning ilmiylik, komplekslilik, moslashuvchanlik, maqsadga yo'naltirilganlik, mehnat unumdorligining uzluksiz o'sishini ta'minlash, doimiy analitik ta'minot va axborotning yetarliligi tamoyillari ishlab chiqilgan;

servis korxonalarida iqtisodiy o'sishni integral baholash usuli mehnat unumdorligi va fondlar qaytimi ko'rsatkichlarini ifodalovchi intensiv hamda

ishchi-xodimlar va asosiy fondlar ko'rsatkichlari bilan bog'liq ekstensiv omillarni indeks taqqoslash asosida takomillashtirilgan.

Tadqiqot natijalarining ishonchligi. Tadqiqot natijalarining ishonchligi qo'llanilgan yondashuvlar va usullarning maqsadga muvofiqligi, ma'lumotlarning rasmiy manbalardan, jumladan, Qoraqalpog'iston Respublikasi statistika boshqarmasining statistik ma'lumotlaridan olingani hamda tegishli xulosa va tavsiyalarning vakolatli tuzilmalar tomonidan amaliyotga joriy qilingani bilan belgilanadi.

Tadqiqot natijalarining ilmiy va amaliy ahamiyati. Tadqiqot natijalarining ilmiy ahamiyati dissertatsiya da ishlab chiqilgan taklif va tavsiyalardan xizmat ko'rsatish sohasida korxonalar faoliyati samaradorligini oshirish, servis korxonalarida xizmat ko'rsatish jarayonlari samaradorligini baholash usullarini takomillashtirish, xizmat ko'rsatish jarayonlarini boshqarishning samarali usullarini joriy etish, servis korxonalar faoliyatini rivojlantirishning tashkiliy-iqtisodiy mexanizmini takomillashtirish yo'nalishlarida ilmiy apparatni boyitish bilan izohlanadi.

Tadqiqot natijalarning amaliy ahamiyati korxonalarda xizmat ko'rsatish jarayonlari samaradorligini oshirishning tashkiliy-iqtisodiy mexanizmini takomillashtirish, servis korxonalarida resurslardan samarali foydalanish, mehnat unumdorligini oshirish, sohaga oid me'yoriy hujjatlarni tayyorlash, shuningdek, korxonalarda xizmat ko'rsatish jarayonlari intensivligini oshirishga yo'naltirilgan kompleks chora-tadbirlar majmuini ishlab chiqishda, "Iqtisodiyot nazariyasi", "Innovatsion iqtisodiyot", "Xizmat ko'rsatish tarmoqlar iqtisodiyoti" fanlari bo'yicha o'quv dasturlarini takomillashtirish, darslik, o'quv va uslubiy qo'llanmalar tayyorlashda foydalanish mumkinligi bilan izohlanadi.

Tadqiqot natijalarining joriy qilinishi. Servis korxonalarida xizmat ko'rsatish jarayonlari samaradorligini oshirishning tashkiliy-iqtisodiy mexanizmini takomillashtirish bo'yicha olingan ilmiy natijalar asosida:

uslubiy yondashuvga ko'ra "xizmat ko'rsatish jarayoni samaradorligi" tushunchasining iqtisodiy mazmuni xizmatlarni taqdim qilish jarayonida resurslarning minimal sarflanishi hisobiga belgilangan sifat standartlari va mijozlar ehtiyojlarini qondirish darajasiga erishish hamda bu jarayon natijasida tashkilotning iqtisodiy manfaatlari va raqobatbardoshligini ta'minlash imkoniyatini aks ettiruvchi iqtisodiy kategoriya sifatida takomillashtirish bilan bog'liq nazariy va uslubiy materiallardan oliy o'quv yurtlari talabalari uchun tavsiya etilgan "Sohalar iqtisodiyoti va menejmenti" nomli o'quv qo'llanmani tayyorlashda foydalanilgan (O'zbekiston Respublikasi Oliy ta'lim, fan va innovatsiyalar vazirligining 2024-yil 4-martdagi 55-son buyrug'i). Mazkur ilmiy taklifning amaliyotga joriy etilishi natijasida talabalarda xizmatlarni taqdim qilish jarayonida iqtisodiy manfaatlar va raqobatbardoshlikni ta'minlash imkoniyatini aks ettiruvchi iqtisodiy kategoriya sifatida takomillashtirilgan xizmat ko'rsatish jarayoni samaradorligi tushunchasiga oid nazariy bilimlarni kengaytirish imkoni yaratilgan;

servis korxonasining innovatsion muhiti va resurs salohiyatini baholash asosida innovatsion strategiyani amalga oshirishning 4 bosqichdan (diagnostika, strategiyani tanlash, moliyalashtirish va monitoring) iborat fazali modeli har bir

bosqichdagi (ilmiy tadqiqot sarflari/daromadlar nisbati – 3-5%, xizmatlar diversifikatsiyasi indeksi – 0,6 va yuqori) miqdoriy qiymatlari orqali takomillashtirish taklifi Qoraqalpog‘iston Respublikasi Iqtisodiyot va moliya vazirligi tomonidan “Qoraqalpog‘iston Respublikasini 2025-2026-yillarda kompleks ijtimoiy-iqtisodiy rivojlantirishning Yo‘l xaritasi”ni ishlab chiqishda foydalanilgan (Qoraqalpog‘iston Respublikasi Iqtisodiyot va moliya vazirligining 2025-yil 1-apreldagi PC/01-09/97-son ma’lumotnomasi). Ushbu taklifdan foydalanish korxonaning innovatsion strategiyasini ishlab chiqish asosida kelgusida muayyan samaradorlikka erishish rejasini izchil amalga oshirishning aniqlik darajasini oshirishga xizmat qilgan;

xizmat ko‘rsatish jarayonlarini optimallashtirish bo‘yicha ishlab chiqilgan dastur doirasida mijozlar ehtiyojlariga muvofiqlashgan xizmat turlarini diversifikatsiya qilish, xizmat ko‘rsatish vaqtini qisqartirish (o‘rtacha 12–15%) va xizmatlar sifatini baholash indeksi (CSQI – Customer Service Quality Index)ni 80 balldan 90 ballga ko‘tarish orqali xizmat ko‘rsatish jarayonlari samaradorligini oshirish taklifi Qoraqalpog‘iston Respublikasi Iqtisodiyot va moliya vazirligi tomonidan “Qoraqalpog‘iston Respublikasini 2025-2026-yillarda kompleks ijtimoiy-iqtisodiy rivojlantirishning Yo‘l xaritasi”ni ishlab chiqishda foydalanilgan (Qoraqalpog‘iston Respublikasi Iqtisodiyot va moliya vazirligining 2025-yil 1-apreldagi PC/01-09/97-son ma’lumotnomasi). Ushbu taklifdan foydalanish korxonalarda xizmat ko‘rsatish jarayonlarini optimallashtirish orqali samaradorlikni oshirish va iste’molchilar talablarini to‘liqroq qondirish imkonini bergan;

Qoraqalpog‘iston Respublikasida xizmatlar bozorini barqaror rivojlanish tendensiyalarini ifodalovchi ekonometrik model asosida jami xizmatlar hajmini oshirishning 2030-yilga qadar ishlab chiqilgan prognoz ko‘rsatkichlaridan “Qoraqalpog‘iston Respublikasida xizmatlar bozorini 2025-2030-yillarda rivojlanish strategiyasi”ni ishlab chiqishda foydalanilgan (Qoraqalpog‘iston Respublikasi Iqtisodiyot va moliya vazirligining 2025-yil 1-apreldagi PC/01-09/97-son ma’lumotnomasi). Mazkur tavsiyalardan foydalanish 2025-2030 yillarda xizmat ko‘rsatish sohasini rivojlantirish bo‘yicha chora-tadbirlarning amalga oshirilishi natijasida respublikada aholi jon boshiga to‘g‘ri kelgan xizmatlar hajmini 47,8 % ga va kichik biznes subyektlari tomonidan ko‘rsatilgan bozor xizmatlari hajmini 40,4 % ga oshishi imkonini yaratishga muayyan darajada xizmat qilgan.

Tadqiqot natijalarining aprobaesiyasi. Tadqiqot natijalari 7 ta, jumladan, 5 ta xalqaro va 2 ta respublika miqyosidagi ilmiy-amaliy konferensiyalarda muhokamadan o‘tkazilgan va ijobiy xulosalar olingan.

Tadqiqot natijalarining e‘lon qilinganligi. Dissertatsiya mavzusi bo‘yicha jami 13 ta ilmiy ish, shu jumladan, O‘zbekiston Respublikasi Oliy attestatsiya komissiyasining doktorlik dissertatsiyalari asosiy ilmiy natijalarini chop etish bo‘yicha tavsiya etilgan ilmiy nashrlarda 6 ta maqola, jumladan, 4 tasi respublika va 2 tasi xorijiy jurnallarda nashr etilgan.

Dissertatsiyaning tuzilishi va hajmi. Dissertatsiya tarkibi kirish, uchta bob, xulosa, foydalanilgan adabiyotlar ro‘yxati va ilovalardan iborat. Ishning umumiy hajmi 141 betni tashkil etgan.

DISSERTATSIYANING ASOSIY MAZMUNI

Kirish qismida dissertatsiya mavzusining dolzarbligi va zarurati asoslangan, tadqiqotning maqsadi va asosiy vazifalari, obykti va predmeti shakllantirilgan, respublika fan va texnologiyalari rivojlanishining ustuvor yo‘nalishlariga bog‘liqligi ko‘rsatilgan, tadqiqotning ilmiy yangiligi va amaliy natijalari bayon qilingan, olingan natijalarning ilmiy va amaliy ahamiyati yoritib berilgan, tadqiqot natijalarini amaliyotga joriy qilishning sinovdan o‘tganligi, nashr etilgan ishlar va dissertatsiya tuzilishi bo‘yicha ma‘lumotlar keltirilgan.

Dissertatsiya ishining **“Servis korxonalarida xizmat ko‘rsatish jarayonlari samaradorligini oshirishning nazariy-metodologik asoslari”** deb nomlangan birinchi bobida servis korxonalarini faoliyatining natijadorligini oshirishning ilmiy asosi sifatida “samaradorlik” va “xizmat ko‘rsatish jarayoni samaradorligi” kategoriyalarining ijtimoiy-iqtisodiy mazmuniga oid mualliflik ta‘rifi ishlab chiqilib, servis korxonalarini faoliyati samaradorligini tadqiq etishga ilmiy yondashuvlar nazariy jihatdan yoritib berilgan. Shuningdek, servis korxonalarida xizmat ko‘rsatish jarayonlari samaradorligini baholash mezonlari va ko‘rsatkichlari tasnifi ishlab chiqilgan.

Servis iqtisodiyotining shakllanishi va rivojlanib borishi rivojlangan bozor iqtisodiyotiga asoslangan mamlakatlarning yalpi ichki mahsulot tarkibini ham o‘zgarishiga o‘z ta‘sirini ko‘rsatmoqda. Hozirgi vaqtda muayyan mamlakatni rivojlangan mamlakatlar qatoriga qo‘shish uchun yaratilayotgan yalpi ichki mahsulot tarkibida xizmat ko‘rsatish sohasi hissasining 65 foizdan yuqori bo‘lishi asosiy mezon hisoblanadi.

Xizmat ko‘rsatish sohasi bir qator o‘ziga xos xususiyatlarga ega bo‘lib, ularning tahlili servis korxonalariga makroiqtisodiy tebranishlar va tegishli bozorlarda raqobatning kuchayishi natijasida uni kamaytirish bilan real hayotdagi muammolarni bartaraf etishga qaratilgan samaradorlikni oshirish vositalari va mexanizmlarini ishlab chiqishda yordam beradi. Ushbu xususiyatlar orasida ko‘pchilik xizmat ko‘rsatish korxonalarini biznesining nisbiy moslashuvchanligi, iste‘molchilar talabi va xohishlarining o‘zgarishiga tezda javob berish qobiliyati, sanoat ishlab chiqarishiga nisbatan xizmat ko‘rsatish ishlab chiqarishining kapital sig‘imi va fond sig‘imining pastligi sababli qisqa vaqt ichida uni diversifikatsiya qilish va qayta ixtisoslashtirish zaruratini dolzarb qilib qo‘ymoqda. Ushbu xususiyatlar xizmat ko‘rsatish sohasining raqobatdosh ustunliklari sifatida ko‘rib chiqilishi kerak, buning asosida keng ko‘lamli boshqaruv vazifalarini, shu jumladan xizmat ko‘rsatish jarayonlari samaradorligini baholash va oshirish bilan bog‘liq vazifalarni hal qilish mumkin.

Muallif yondashuviga ko‘ra, samaradorlik – bu muayyan davrda xo‘jalik yurituvchi subyektlar rivojlanishining ijobiy dinamikasini tavsiflovchi nisbiy ko‘rsatkich sifatida natija (samara)ning uni olishga qilingan xarajatlarga nisbatini ifodalovchi kompleks ijtimoiy-iqtisodiy tushunchadir. Ishlab chiqarish (xizmat ko‘rsatish) samaradorligi – ishlab chiqarish vositalari va mehnatdan muayyan vaqt oralig‘ida foydalanishning yakuniy natijalarini har tomonlama aks etirishni ifodalaydi. Xizmat ko‘rsatish jarayoni samaradorligi – bu korxonalar (firma)ning xizmat ko‘rsatish jarayonida ishlab chiqarish vositalari va mehnatdan ma‘lum bir

vaqt oralig'ida foydalanishning yakuniy natijalarini har tomonlama aks ettiruvchi hamda uning barcha xo'jalik faoliyatini tavsiflovchi nisbiy ko'rsatkichdir.

Servis korxonalarida xizmat ko'rsatish jarayonlari samaradorligini oshirish bir qator tamoyillarga asoslanishi zarur bo'lib, ushbu tamoyillarning tavsifi 1-jadvalda keltirilgan. Xizmat ko'rsatish samaradorligi asosan iste'molchilarning talablarini to'liq qondirish va yuqori natijadorlikka erishishga yo'naltirilgan xizmat ko'rsatish jarayonlariga xos bo'lgan kategoriyadir, chunki samaradorlik muammolarini o'rganish obyektlaridan biri, uning omillari xarajatlarini oshkor qilish bilan bog'liq xizmat ko'rsatish jarayonidir. Har qanday xizmat ko'rsatish muayyan jarayondagi munosabatlaridan qat'i nazar, ijtimoiy mehnat jarayoni sifatida ifodalanishi mumkin. Shuning uchun xizmat ko'rsatish samaradorligining xizmatlarning har xil turlari uchun umumiy qiymat sifatida belgilab, xizmat ko'rsatish samaradorligi ma'lum miqdordagi ijtimoiy mehnat xarajatlari uchun aniq iqtisodiy natijani olish sifatida baholanishi kerak.

1-jadval

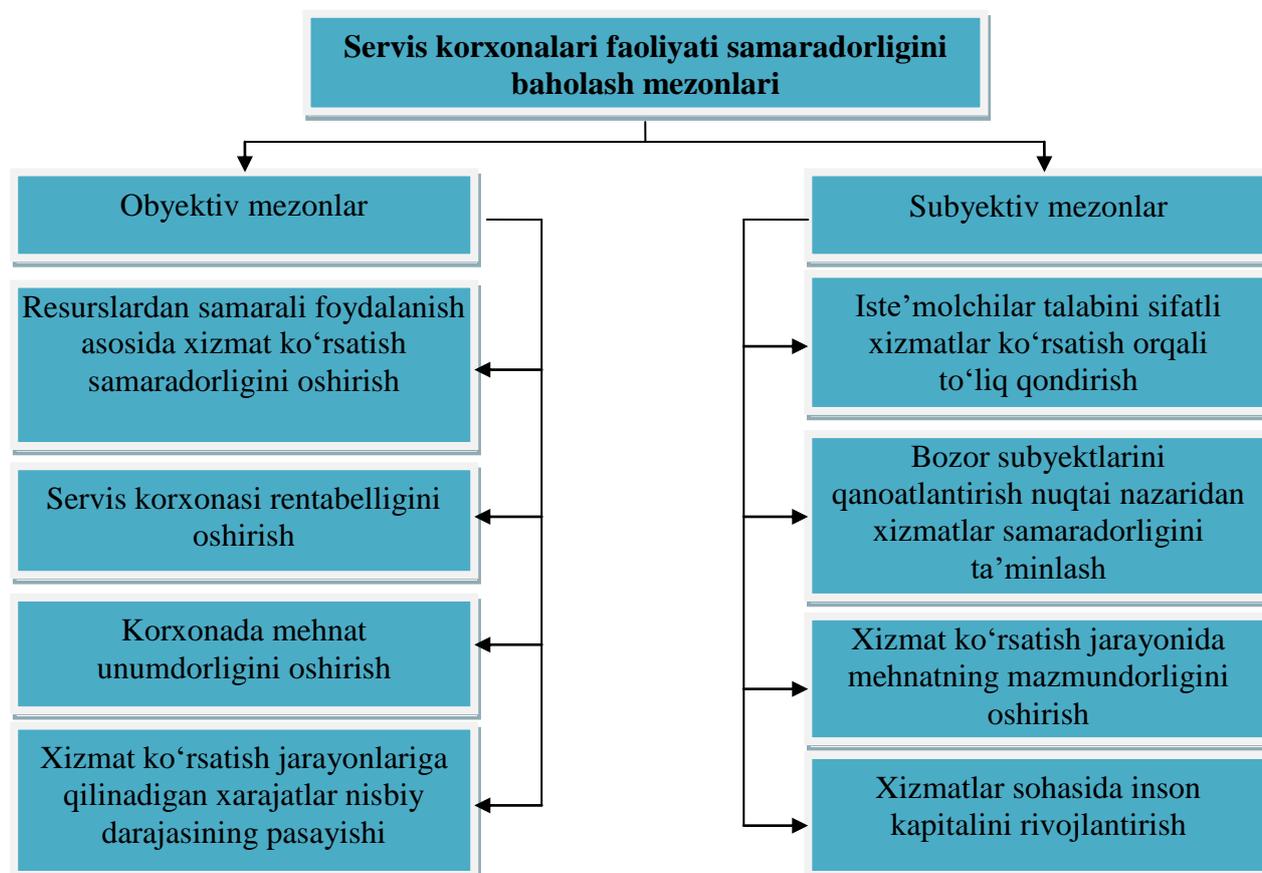
Servis korxonalarida xizmat ko'rsatish jarayonlari samaradorligini oshirish tamoyillari⁶

Tamoyillar	Mazmuni
Ilmiylik	Servis korxonalarida xizmat ko'rsatish jarayonlarini ilmiy asosda tashkil etishni, ya'ni ishchi-xodimlarning mehnat natijalaridan manfaatdorligini oshib borishi, xizmat ko'rsatish sifatini yaxshilash, fan-texnika yutuqlarini xizmat ko'rsatish jarayonlariga joriy etish, zamonaviy xizmatlar turlarini kengaytirishni nazarda tutadi. Xizmat ko'rsatish jarayonlarini ilmiy asosda tashkil etish tashqi muhit omillari ta'sirini hisobga olgan holda o'zining substansial asosi va tizimli sifatini transformatsiyalab hamda modifikatsiyalab borish orqali samaradorlikni oshirishni nazarda tutadi.
Komplekslilik	Servis korxonalarida xizmat ko'rsatish jarayonlari samaradorligini oshirishda nafaqat uning iqtisodiy jihatlari, balki ijtimoiy, huquqiy, psixologik, tashkiliy-texnik, axborot kabi jihatlari hisobga olish zarurligini nazarda tutadi.
Moslashuvchanlik	Mazkur tamoyil ba'zi xizmatlarning mavsumiy tavsifga ega ekanligini hisobga olgan holda xizmat ko'rsatish jarayonlarining uzluksizligini ta'minlash bo'yicha "moslashuvchan" usullarni joriy qilish zarurati, xizmatlar bozorida holatlarning dinamik o'zgarishiga moslashuvchan munosabat bildirish, xizmatlarning innovatsion turlarini kengaytirish kabilarni ifodalaydi.
Maqsadga yo'naltirilganlik	Servis korxonalarida barqaror rivojlanishining ijtimoiy va iqtisodiy maqsadlarini realizatsiya qilishga yo'naltirilgan. Xizmat ko'rsatish jarayonlarida moddiy, moliyaviy va mehnat resurslaridan samarali foydalanishda qo'yilgan maqsadlarga erishish hamda iqtisodiy va ijtimoiy samaradorlikni oshirish mezonlari va ko'rsatkichlarini aniqlaydi.
Mehnat unumdorligining uzluksiz o'sishini ta'minlash	Servis korxonalarida ijtimoiy va iqtisodiy samaradorlikni oshirish, iste'molchilar talabini hisobga olgan holda xizmatlarga talab va taklif bo'yicha o'zaro muvofiqlikka erishish hamda korxonaning iqtisodiy o'sish imkoniyatlarini namoyon etadi.
Doimiy analitik ta'minot va axborotning yetarliligi	Mazkur tamoyilga ko'ra, xizmat ko'rsatish jarayonlari samaradorligini oshirishning ichki va tashqi muhit omillari ta'sirini to'g'ri baholash asosida optimal boshqaruv qarorlarini qabul qilish bilan bog'liq zaruriy axborot ta'minotini nazarda tutadi. Bunda xizmat ko'rsatish jarayonlarini tartibga solishning axborot bazasini takomillashtirish va muvofiq ravishda boshqarish bo'yicha ta'sir choralari ishlab chiqish zarur.

⁶ Muallif tomonidan ishlab chiqilgan.

Servis iqtisodiyotida xizmat ko'rsatish jarayonlarining asosiy omili bo'lib, inson kapitali hamda axborotlar muhim o'ringa ega hisoblanadi. Hozirgi vaqtda jahondagi mamlakatlarining ijtimoiy va iqtisodiy rivojlanish ko'lami o'z mazmuniga ko'ra, oldingi bosqichlardagi taraqqiyot darajasidan ahamiyatli darajada farqli hisoblanadi. Hozirgi vaqtda iqtisodiy barqarorlikni ta'minlash innovatsion rivojlanish bo'yicha ishlab chiqarish (xizmat ko'rsatish) rivojlanishning yangicha konseptual yondashuvni shakllantirishni talab qilmoqda. Shunga ko'ra, servis korxonalari samaradorligini baholashning turli yondashuvlari o'rtasidagi bog'liqlik va komplekslilik tavsifi hamda tashqi va ichki omillar ta'siriga ko'ra, mexanik, ijtimoiy, jamoat tashkiloti va iyerarxik bozor modellariga asoslangan ilmiy yondashuvlar alohida yo'nalishlar bo'yicha guruhlariga ajratilib tasniflandi.

Iqtisodiyotda korxonalar samaradorligini tahlil qilish bo'yicha konsensus mavjud emas. Shuning uchun tashkilotlar mezon va tadqiqot usullarini o'zlari tanlaydilar. Mezon xizmatlar jarayonining samaradorligini oshirish bo'yicha uning mohiyatini va asosiy vazifalarini aniqlaydi. Mezonning asosiy vazifalarini aniqlashda xizmat ko'rsatish samaradorligining yakuniy natijalariga e'tibor qaratish muhim hisoblandi. Yakuniy natija bir qator ijtimoiy-iqtisodiy ko'rsatkichlar orqali aniqlanadi. Ushbu holatda xizmat ko'rsatish korxonalari faoliyati rivojlanishining mezonlari va ko'rsatkichlarini belgilashda sohaning muhim xususiyatlarini tavsiflash lozimdir. Tadqiqot jarayonida servis korxonasi faoliyatini baholashning obyektiv va subyektiv mezonlari tasnifini ishlab chiqildi (1-rasm).



1-rasm. Servis korxonalari faoliyati samaradorligini baholash mezonlari⁷

⁷ Muallif tomonidan ishlab chiqilgan.

Obyektiv mezonlar – bu raqamlar bilan o‘lchanadigan aniq iqtisodiy ko‘rsatkichlardir. Bularga daromad hajmini oshirish, sof foyda miqdorini ko‘paytirish, korxonalar rentabelligi, korxonalar mablag‘larining o‘zini oqlashi, mahsuldorlik va boshqalar kiradi. Subyektiv mezonlar – bu kuzatishlar va his-tuyg‘ularga asoslangan samaradorlikning ijtimoiy ustuvorlikka ega ko‘rsatkichlari tegishlidir. Bularga xodimlarning samaradorligi, ularning professionalligi, iste’molchilar talabini to‘liq qondirish, mehnatning mazmundorligini oshirish, atrof-muhit omillari va boshqa ko‘rsatkichlar kiradi.

Servis korxonasi faoliyati samaradorligining eng muhim ko‘rsatkichi foyda bo‘lib, u korxonalar faoliyati natijalari – ko‘rsatilayotgan xizmatlar hajmi va tarkibi, mehnat unumdorligi, xarajatlar nisbiy darajasi, samarasiz xarajatlar va yo‘qotishlarning mavjudligi, asosiy fondlar va aylanma mablag‘lardan samarali foydalanish, xodimlarni moddiy rag‘batlantirish, soliqlar to‘lovlari, foydaning mavjudligi asosida korxonaning xarajatlari iste’molchilarga xizmat ko‘rsatishdan olingan daromadlar hisobidan to‘liq qoplanishi kabilarni aks ettiradi. Servis korxonasining foydasi uning barcha daromadlari va xarajatlari o‘rtasidagi farq sifatida hisoblanadi.

Servis korxonasida ko‘rsatilgan xizmatlar narxlari o‘zgarishining foydaga ta’siri quyidagi formula orqali aniqlanadi:

$$\Delta F = \sum (N_1 \times L_1) - \sum (N_0 \times L_1), \quad (1)$$

bu yerda, ΔF – ko‘rsatilgan xizmatlar narxlarining o‘zgarishi sababli foyda miqdorining o‘zgarishi;

N_1 – hisobot yilida xizmatlar narxlari;

N_0 – o‘tgan yilgi xizmatlar narxlari;

L_1 – hisobot davrida ko‘rsatilgan xizmatlar hajmi.

Ko‘rsatilgan xizmatlar hajmidagi o‘zgarishlarning foydaga ta’sirini baholash:

$$\Delta F_h = F_o \times k_1 - F_o = F_o \cdot (k_1 - 1), \quad (2)$$

bu yerda, ΔF – ko‘rsatilgan xizmatlar hajmi o‘zgarishi sababli foydaning o‘zgarishi;

F_o – o‘tgan davrda xizmatlar ko‘rsatishdan olingan foyda hajmi;

k_1 – ko‘rsatilgan xizmatlar hajmining o‘sish sur’ati.

$$k_1 = \frac{T_h}{T_o}, \quad (3)$$

bu yerda, T_h – hisobot davrida oldingi (bazis) davr narxlarida ko‘rsatilgan xizmatlar tannarxi;

T_o – oldingi (bazis) davr narxlarida o‘tgan davrda ko‘rsatilgan xizmatlar tannarxi.

Ularning tarkibidagi o‘zgarishlar tufayli ko‘rsatilgan xizmatlar hajmi o‘zgarishining foydaga ta’sirini baholash:

$$\Delta F_s = F_{o'} \times (k_2 - k_1), \quad (4)$$

bu yerda, ΔF_s – xizmatlar tarkibining o'zgarishi sababli ularning ko'rsatiladigan xizmatlar hajmidagi o'zgarishlar hisobiga foydaning o'zgarishi;

k_2 – sotish narxlarida baholangan ko'rsatilgan xizmatlar hajmining o'sish koeffitsiyenti.

$$k_2 = \frac{B_1}{B_0}, \quad (5)$$

bu yerda, B_1 – oldingi (bazis) davr narxlarida haqiqiy tushum;

B_0 – oldingi (bazis) davrning tushumi.

Ko'rsatilgan xizmatlar tannarxini pasaytirishdan tejamning foydaga ta'sirini hisoblash:

$$\Delta F_p = T_h - T_{o'}, \quad (6)$$

bu yerda, ΔF_p – ko'rsatiladigan xizmatlar tannarxini pasaytirishdan tejam tufayli foyda miqdorining o'zgarishi.

Shu asosda, biz, materiallar, mehnat va boshqalar narxlarining foydaga ta'sirini hisoblashimiz mumkin.

Foydaning umumiy hajmini o'zgarishiga turli omillar ta'sirini baholash quyidagi formuladan iborat:

$$\Delta F_y = \Delta F + \Delta F_h + \Delta F_s + \Delta F_p + \dots + \Delta F_n, \quad (7)$$

bu yerda, ΔF_y – n – omil ta'sirida foydaning o'zgarishi.

Xizmat ko'rsatish korxonasi faoliyati samaradorligini oshirishning muhim omillaridan biri – uning asosiy fondlari bilan zarur miqdorda va assortimentda ta'minlanishi, ularning aylanishini tezlashtirish va to'liq foydalanish hisoblanadi.

Fondlar qaytimining o'sishi xizmat ko'rsatish korxonasining moliyaviy natijalari yaxshilanganligi va asosiy kapitalga nisbatan siyosat to'g'ri yo'nalishda olib borilayotganidan dalolat beradi. Fondlar qaytimining o'sishi ishlab chiqarish asosiy fondlarining nisbatan tejalishi va ko'rsatilayotgan xizmatlar hajmining oshishiga olib keladi. Ko'rsatilgan xizmatlar yoki foydaning nisbiy o'sishi tahlil qilinayotgan davr uchun asosiy vositalar qiymatining nisbiy o'sishidan oshsa, asosiy vositalardan foydalanish samarali hisoblanadi.

Fondlar qaytimining o'sishi hisobiga ko'rsatilgan xizmatlar ulushining o'sishi tahlil qilinayotgan davr uchun fondlar qaytimining o'sishi va asosiy ishlab chiqarish fondlarining o'rtacha yillik haqiqiy qiymatiga ko'paytmasi sifatida aniqlanadi:

$$\Delta X_{o'} = (FQ_1 - FQ_0) \times K_{AF1}, \quad (8)$$

bu yerda, $\Delta X_{o'}$ – xizmatlarning o'sishi;

FQ_1 – hisobot davridagi fondlar qaytimi;

FQ_0 – o‘tgan davridagi fondlar qaytimi;

K_{AF1} – hisobot davridagi asosiy ishlab chiqarish fondlarining o‘rtacha yillik qiymati.

Xizmat ko‘rsatish korxonasi kapitalining yana bir tarkibiy qismi aylanma mablag‘lar hisoblanadi. Aylanma mablag‘lardan foydalanish samaradorligi ularning aylanish tezligiga to‘g‘ridan-to‘g‘ri mutanosibdir. Aylanma mablag‘larni tezlashtirish xizmat ko‘rsatish korxonasiga qo‘shimcha xizmatlar ko‘rsatish va to‘lov qobiliyati hamda moliyaviy barqarorlikni oshirish uchun aylanmadan ma‘lum mablag‘larni bo‘shatish imkonini beradi.

Tovar aylanmasining o‘shishi hisobiga ko‘rsatilgan xizmatlar hajmining o‘shish miqdorini aniqlash uchun quyidagi formuladan foydalanish mumkin:

$$\Delta X_{o'} = \Delta K_a \times \Delta K_{o'} = (K_{a1} - K_{a0}) \times K_{o'}, \quad (9)$$

bu yerda ΔK_a – aylanish koeffitsiyentining o‘zgarishi;

$\Delta K_{o'}$ – hisobot davrida aylanma mablag‘larning o‘rta yillik qiymati.

K_{a1} – hisobot davrida aylanuvchanlik koeffitsiyenti;

K_{a0} – o‘tgan davrida aylanuvchanlik koeffitsiyenti.

Xizmat ko‘rsatish jarayonlari samaradorligini tahlil qilish va xizmat ko‘rsatish darajasini yaxlit baholash har bir boshqaruvchining xizmat ko‘rsatish korxonasi faoliyati ustidan nazorat qilish tizimining asosini tashkil qiladi. Olingan ko‘rsatkichlar xodimlar va tashkilot rahbari harakatlarining to‘g‘riligi ko‘rsatkichlari bo‘lib, kamchiliklarni bartaraf etish va xizmat ko‘rsatish korxonasining samaradorligini oshirishni ta‘minlaydigan o‘z vaqtida qarorlar qabul qilish imkonini beradi.

Dissertatsiya ishining **“Qoraqalpog‘iston Respublikasida xizmat ko‘rsatish sohasining rivojlanish holati va korxonalar faoliyati samaradorligini ifodalovchi ko‘rsatkichlar tahlili”** deb nomlangan ikkinchi bobida respublikada xizmat ko‘rsatish sohasining rivojlanish holati va tendensiyalari hamda servis korxonalarida xizmat ko‘rsatish jarayonlari samaradorligini ifodalovchi ko‘rsatkichlar tahlil qilingan. Shuningdek, servis korxonalar faoliyati rivojlanishining omilli tahlili amalga oshirilgan.

Xizmat ko‘rsatish sohasi innovatsion rivojlanish konsepsiyasiga muvofiq mamlakatimizning yuqori darajada iqtisodiy o‘shishini ta‘minlashning zamonaviy tarmoqlari va korxonalarini o‘z ichiga olmoqda. Xizmat ko‘rsatish sohasi iqtisodiy o‘shish, savdo hajmining oshishi va yangi ish o‘rinlari sonining ko‘payishiga munosib hissa qo‘shgan holda ijtimoiy-iqtisodiy barqarorlikni ta‘minlamoqda. Shu bilan birga xizmat ko‘rsatish sohasi iqtisodiyotning boshqa birdek muhim tarmoqlarini rivojlantirishni rag‘batlantiradi va mamlakatdagi raqobat muhiti va sifat ko‘rsatkichlarini yaxshilanishini ta‘minlaydi.

Qoraqalpog‘iston Respublikasida xizmat ko‘rsatish va servis sohasini rivojlantirish jamiyat rivojlanishining sifat ko‘rsatkichlarini ta‘minlashda muhim o‘ringa ega bo‘lib, servis faoliyati bilan bog‘liq an‘anaviy va jadal sur‘atlarda kengayib borayotgan zamonaviy tarmoqlarni o‘z ichiga oladi. Tahliliy

ma'lumotlarga e'tibor qaratsak, respublikada jami xizmatlar hajmi 2024-yilda 28820,8 mlrd. so'mdan iborat bo'lib, bu ko'rsatkich 2020-yilga nisbatan 4,4 martaga o'sgan. Mintaqada eng yuqori o'sish su'r'atlariga ega tarmoqlar sifatida moliya xizmatlari (2,7 marta), ta'lim xizmatlari (2,5 marta), sog'liqni saqlash xizmatlari (3,5 marta), shaxsiy xizmatlar (3,1 marta), kompyuter va maishiy tovarlarni ta'mirlash (3,6 marta), savdo xizmatlari (2,9 marta)ni misol qilib keltirish mumkin. Biroq sohada yashash va ovqatlanish xizmatlari (65,1 marta) pasaygan. Xizmat ko'rsatish sohasida jami ko'rsatilgan xizmatlar hajmining o'sib borishi turmush sifati va darajasini oshirishda asosiy vosita sifatida servis iqtisodiyoti rivojlanishi uchun muhim omil hisoblanadi (2-jadval).

2-jadval

Qoraqalpog'iston Respublikasida xizmat ko'rsatish sohasi va tarmoqlarida xizmatlar turlari bo'yicha hajmi⁸ (mlrd. so'm)

Sohalar va tarmoqlar	Yillar					2020-2024 y.y.da o'zgarish, (%)
	2020	2021	2022	2023	2024	
Jami xizmatlar Shu jumladan:	6520,3	8458,4	10595,3	12875,6	28820,8	4,4 marta
Aloqa va axborotlashtirish	383,1	448,7	555,7	680,5	997,9	2,6 marta
Moliya xizmatlari	1287,9	1692,1	2232,0	2961,6	3516,0	2,7 marta
Transport xizmatlari	1673,4	2303,7	2867,0	3180,8	4265,3	2,5 marta
Shu jumladan: avtotransport xizmatlari	860,5	1159,4	1275,4	1557,0	2582,8	3,0 marta
Yashash va ovqatlanish xizmatlari	168,9	185,5	277,6	403,6	10994,2	65,1
Savdo xizmatlari	1547,3	1913,8	2177,7	2714,3	4546,6	2,9 marta
Ko'chmas mulk bilan bog'liq bo'lgan xizmatlar	165,3	206,4	245,6	317,8	450,5	2,7 marta
Ta'lim xizmatlari	369,1	568,1	694,2	755,9	940,5	2,5 marta
Sog'liqni saqlash xizmatlari	74,3	99,9	127,9	159,2	262,3	3,5 marta
Ijara xizmatlari	140,1	159,4	204,5	210,4	308,1	2,2 marta
Kompyuter va maishiy tovarlarni ta'mirlash	189,1	239,9	301,5	375,9	686,2	3,6 marta
Shaxsiy xizmatlar	235,3	304,2	387,8	500,4	731,3	3,1 marta
Me'morchilik, muhandislik izlanishlari, texnik sinovlar va tahlil sohasidagi xizmatlar	89,8	92,5	165,7	174,1	247,6	2,8 marta
Boshqa turdagi xizmatlar	196,7	244,2	358,1	441,2	874,3	4,4 marta

Aytish kerakki, servis faoliyatini xizmat ko'rsatish jarayonidagi o'rni bo'yicha asosiy va qo'shimcha xizmatlarga bo'lish mumkin. Asosiy xizmatlar texnologik jarayonning mohiyatini tashkil qiladi. Ushbu xizmatlar asosiy ehtiyojni qondirishda ko'mak berish uchun mo'ljallangan va aksariyat hollarda ularning narxi asosiy profildagi xizmatlarning narxiga kiritiladi. Qo'shimcha

⁸ Manba: Qoraqalpog'iston Respublikasi Davlat statistika boshqarmasi ma'lumotlari asosida hisoblangan.

xizmatlar iste'molchining iltimosiga ko'ra amalga oshiriladi va uning hisobidan to'lanadi. Xizmatlarni asosiy va qo'shimcha turlarga bo'lish ichki guruh tasnifini tuzish imkonini beradi.

Mintaqada xizmat ko'rsatish korxonalari va tashkilotlarida 2024-yil boshida mehnat unumdorligining o'sishi sur'ati yuqori bo'lib, o'tgan yilga nisbatan "Taxiatosh neft bazasi" MChJda qariyb 2,4 martaga, "Kapitalbank" Nukus filialida 199,4 %ga, "Nukus xalqaro aeroporti" MChJda 132,9 %ga o'sgan. 2024-yil boshida fondlar qaytimi "Aloqabank" QR filialida – 1,50 so'm, "Kapitalbank" Nukus filialida – 1,58 so'm, "O'zagrosug'urta" AJda – 1,66 so'm, "Taxiatosh neft bazasi" MChJda – 1,56 so'm tashkil etib, yuqori bo'lgan. Ushbu ko'rsatkich "Nukus xalqaro aeroporti" MChJda eng past bo'lib – 0,46 so'mni tashkil etgan. Personal salohiyati ko'rsatkichi bo'yicha 2024-yil boshida "Aloqabank" QR filiali (90,0%), "Kapitalbank" Nukus filiali (91,0%), "O'zagrosug'urta" AJ (77,0%) yuqori ulushga ega (3-jadvalga qarang). Mazkur jadvaldagi tahlil qilinayotgan korxonalar va tashkilotlarda personal salohiyatini yuqori bo'lishi ish o'rinlarining intellektuallashuvi darajasi ancha yuqori bo'lishni zarurat etadi. Mahsulot (xizmat) sotish rentabelligi tahlil qilinayotgan korxonalar va tashkilotlar bo'yicha deyarli farq qilmaydigan o'sish tendensiyasiga ega bo'lgan.

3-jadval

Qoraqalpog'iston Respublikasida xizmat ko'rsatish korxonalarining iqtisodiy samaradorlik ko'rsatkichlari (yil boshiga)⁹

Ko'rsatkichlar	Korxonoma nomi	"Aloqabank" QR filiali	"Kapitalbank" Nukus filiali	"O'zagrosug'urta" AJ	"Universal mobile systems" MChJ	"Nukus xalqaro aeroporti" MChJ	"Taxiatosh neft bazasi" MChJ	"Rembittex servis" XK	"INTERIOR DESIGN 21" MChJ
	Yillar								
Sof foyda, mln. so'm	2023	2618,9	6622,1	484,3	2112,6	998,7	586,4	39,1	36,7
	2024	2934,7	13447,5	512,9	2302,7	1125,8	1340,6	42,5	37,9
Mehnat unumdorligi o'sishi, %	2023	108,4	186,8	104,0	116,5	125,7	174,5	105,0	107,5
	2024	108,7	199,4	104,5	117,4	132,9	237,9	105,5	108,5
Fondlar qaytimi, so'm	2023	1,48	1,55	1,65	1,25	0,45	1,55	1,27	1,30
	2024	1,50	1,58	1,66	1,27	0,46	1,56	1,28	1,32
Personal salohiyati, %	2023	88,0	89,0	75,0	65,0	68,0	58,0	60,0	67,0
	2024	90,0	91,0	77,0	69,0	68,0	60,0	60,0	67,0
Mahsulot (xizmat) sotish rentabelligi, %	2023	5,5	3,4	3,8	3,9	3,5	4,3	4,6	4,7
	2024	5,6	3,4	3,7	3,5	2,9	4,0	4,7	4,4

4-jadvalda Qoraqalpog'iston Respublikasida faoliyat ko'rsatayotgan xizmat ko'rsatish korxonalari va tashkilotlarining asosiy fondlar bilan ta'minlanganligi va samaradorligi ko'rsatkichlari bo'yicha tahliliy ma'lumotlar keltirilgan bo'lib, bunda 2023-2024 yillar boshida fondlar sig'imi, fondlar bilan qurollanish darajasi, o'z mablag'larining asosiy vositalar bilan ta'minlanganligi, asosiy fondlar

⁹ Jadvalda keltirilgan korxonalarining yillik statistik hisobotlari asosida muallif tomonidan hisoblangan.

rentabelligi, asosiy fondlarning daromadliligi ko‘rsatkichlarining o‘zgarishi dinamikasi aks ettirilgan. Ushbu jadvalning tahliliy natijalari bo‘yicha xulosalar chiqarsak: tanlab olingan xizmat ko‘rsatish korxonalari va tashkilotlarida fondlar sig‘imining pasayishi xizmat ko‘rsatish jarayonlari samaradorligini oshishiga olib keladi; fondlar bilan qurollanish darajasining oshib borishi xizmat ko‘rsatish jarayonlarida buyumlashgan mehnat sarfini, shuning raqamli xizmatlar ko‘rsatish darajasini oshiradi; o‘z mablag‘larining asosiy vositalar bilan ta‘minlanganligi darajasining ortishi asosiy fondlardan qay darajada foydalanilayotganini ifodalaydi; asosiy fondlar rentabelligi asosiy fondlardan samarali foydalanish hisobiga sof foyda hajmini oshishini ifodalovchi samaradorlik ko‘rsatkichi hisoblanadi; asosiy fondlar daromadliligining o‘shishi iqtisodiy samaradorlik oshishini ta‘minlaydi.

Tadqiqotlar shuni ko‘rsatmoqdaki, servis faoliyatida mehnat unumdorligi ko‘rsatkichining pastligi unda moddiy ishlab chiqarish tarmoqlariga nisbatan xizmat ko‘rsatish sohasida band ishchi-xodimlar ish haqining pastligidir. Biroq xizmatlarning ayrim turlarini ko‘rsatuvchi xodimlar ish haqi, moddiy ishlab chiqarish sohasi xodimlariga nisbatan bir muncha yuqoridir (masalan, injiniring xizmatlari, konsalting xizmatlari, moliyaviy xizmatlar, sug‘urta xizmatlari va hokazolar).

4-jadval

Qoraqalpog‘iston Respublikasida tanlab olingan xizmat ko‘rsatish korxonalari va tashkilotlarining asosiy fondlar bilan ta‘minlanganligi va samaradorligi ko‘rsatkichlari¹⁰

Ko‘rsatkichlar	Korxonalar nomi	“Aloqabank” QR filiali	“Kapitalbank” Nukus filiali	“O‘zagrosug‘ o‘rta” AJ	“Universal mobile systems” MChJ	“Nukus xalqaro aeroporti” MChJ	“Taxiatosh neft bazasi” MChJ	“Rembittex servis” XK	“INTERIOR DESIGN 21” MChJ
	Yillar								
Fondlar sig‘imi, so‘m	2023	0,68	0,65	0,61	0,80	2,22	0,65	0,79	0,77
	2024	0,67	0,63	0,60	0,79	2,17	0,64	0,79	0,76
Fondlar bilan qurollanish darajasi, mln. so‘m	2023	534,2	1648,7	361,3	688,3	697,1	284,5	85,8	85,0
	2024	572,8	3228,4	375,4	795,4	906,3	672,7	90,5	91,0
O‘z mablag‘larining asosiy vositalar bilan ta‘minlanganligi, so‘m	2023	0,92	0,87	0,76	1,09	3,0	0,86	1,01	1,04
	2024	0,91	0,85	0,80	1,06	2,9	0,86	1,06	1,01
Asosiy fondlar rentabelligi, %	2023	6,5	4,2	5,0	3,9	1,2	5,3	4,6	4,8
	2024	6,7	4,3	4,9	3,6	1,1	5,0	4,7	4,6
Asosiy fondlarning daromadliligi, so‘m	2023	28,9	30,2	33,2	24,6	8,9	32,0	27,1	26,9
	2024	29,7	30,7	33,2	25,0	9,0	30,7	27,0	26,0

Rivojlangan bozor iqtisodiyoti mamlakatlari tajribasi shundan dalolat beradiki, xizmat ko‘rsatish sohasi faoliyatining samaradorligi hamda iqtisodiy

¹⁰ Jadvalda keltirilgan korxonalarining yillik statistik hisobotlari asosida muallif tomonidan hisoblangan.

o'sishi xizmat ko'rsatish xususiyatlari va sharoitlariga bog'liq bo'lib, bir qator omillar ta'siri bilan belgilanadi.

Iqtisodiy o'sish dinamikasining umumiy indeksi quyidagi formula asosida hisoblanadi¹¹:

$$I_r = \frac{I_{mu} \times I_{fq}}{I_l \times I_{af}}, \quad (10)$$

bu yerda, I_r – iqtisodiy o'sishning umumiy indeksi; I_{mu} – mehnat unumdorligi indeksi; I_{fq} – fondlar qaytimi indeksi; I_{af} – asosiy fondlar indeksi; I_l – sohada band bo'lganlar indeksi.

Bunda $I_r > 1$ bo'lsa, iqtisodiy o'sish intensiv, agarda $I_r < 1$ bo'lsa, u holda iqtisodiy o'sish ekstensiv omillar ta'sirida sodir bo'ladi.

5-jadval ma'lumotlaridan ko'rinib turibdiki, tahlil qilinayotgan yillarda “Kapitalbank” Nukus filiali, “Universal mobile systems” MChJ va “Rembittex servis” XKlarida intensiv omillar (mehnat unumdorligi va fondlar qaytimi) ta'siri ancha yuqori bo'lgan. Faqat “Kapitalbank” Nukus filialida fondlar qaytimi indeksi 2020-2021 yillarda 0,98 koeffitsiyentga teng bo'lgan. Korxonalarda mehnat intensivligining o'zgarishi ham subyektiv, ham obyektiv omillarga bog'liq. Intensivlik ishchi-xodimlarning irodasi va ongi ishtirokida o'zgaradi yoki muayyan sabablarga ko'ra, uni kamaytirish yoki ko'paytirishni xodimning o'zi hal qiladi.

5-jadval

Qoraqalpog'iston Respublikasi xizmat ko'rsatish korxonalari va tashkilotlarida mehnat unumdorligi (I_{mu}) va fondlar qaytimi (I_{fq}) darajasining indeksleri¹²

Yillar	Xizmat ko'rsatish korxonalari va tashkilotlari					
	“Kapitalbank” Nukus filiali		“Universal mobile systems” MChJ		“Rembittex servis” XK	
	I_{mu}	I_{fq}	I_{mu}	I_{fq}	I_{mu}	I_{fq}
2020	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
2021	1,48	0,98	1,17	0,94	0,50	0,92
2022	1,83	1,38	1,19	1,09	1,85	1,06
2023	2,18	1,18	1,17	0,98	1,10	0,95
2024	1,67	1,02	1,17	1,02	1,06	1,06

Shuningdek, xizmat ko'rsatish soha va tarmoqlarida band bo'lganlar soni (I_n) va asosiy fondlar (I_{af}) dinamikasi indeksleri 1,0 koeffitsiyentdan nisbatan yuqori ekanligi ekstensiv omillar ta'siri ustunligini ifodalaydi. Mehnatning ekstensivlik xususiyatlari boshqa xususiyatlar o'zgarmagan holda ish vaqtdan foydalanish darajasi va uning smenadagi davomiyligini aks ettiradi (6-jadvalga qarang).

Qoraqalpog'iston Respublikasida tahlil qilinayotgan xizmat ko'rsatish korxonalari va tashkilotlarida iqtisodiy o'sish asosan ekstensiv omillar hisobiga erishilgan (ya'ni, shu sohada band bo'lganlar soni va asosiy ishlab chiqarish

¹¹ Рубцова Н.В. Оценка эффективности сервисной деятельности. // Дисс. кан. экон. наук. - Иркутск: 2006. - С. 171.

¹² Muallif tomonidan tahlil qilinayotgan korxonalar asosida hisoblangan.

fondlari miqdori). Shuning uchun ham viloyat xizmat ko'rsatish korxonalarini va tashkilotlarida iqtisodiy o'sishning intensiv va ekstensiv omillari ta'siri darajalariga qarab tahlil etish va baholash muhim ahamiyatga ega.

6-jadval

Qoraqalpog'iston Respublikasi xizmat ko'rsatish korxonalarini va tashkilotlarida band bo'lganlar soni (I_n) va asosiy fondlar (I_{af}) dinamikasi indeksleri¹³

Yillar	Xizmat ko'rsatish korxonalarini va tashkilotlari					
	"Kapitalbank" Nukus filiali		"Universal mobile systems" MChJ		"Rembittex servis" XK	
	I_n	I_{af}	I_n	I_{af}	I_n	I_{af}
2020	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
2021	1,04	1,55	1,03	1,29	1,12	1,03
2022	1,12	1,75	1,07	1,17	1,00	1,06
2023	1,04	1,91	1,04	1,24	1,11	1,05
2024	1,02	1,99	1,03	1,18	1,00	1,05

7-jadval ma'lumotlaridan ko'rinib turibdiki, Qoraqalpog'iston Respublikasida 2021-2024 yillar mobaynida tahlil qilinayotgan xizmat ko'rsatish korxonalarini va tashkilotlarida iqtisodiy o'sish asosan intensiv omillarni ($I_k > 1$) o'zgarishi hisobiga erishilgan, ya'ni mehnat unumdorligi va fondlar qaytimi indekslarining oshishi hisobiga o'sgan. Biroq 2024-yilda "Kapitalbank" Nukus filiali (0,84) va "Universal mobile systems" MChJ (0,98)da o'tgan yilga nisbatan pasayish kuzatilib, ekstensiv omillar ulushi yuqori bo'lgan. "Rembittex servis" XKda esa, 2024-yilda intensiv o'sish (1,07) kuzatilgan.

7-jadval

Qoraqalpog'iston Respublikasi xizmat ko'rsatish korxonalarini va tashkilotlarida iqtisodiy o'sish darajasining umumiy indeksi¹⁴

Yillar	Xizmat ko'rsatish korxonalarini va tashkilotlari		
	"Kapitalbank" Nukus filiali	"Universal mobile systems" MChJ	"Rembittex servis" XK
2021	0,90	1,25	0,40
2022	1,29	1,04	2,08
2023	1,29	0,89	0,90
2024	0,84	0,98	1,07

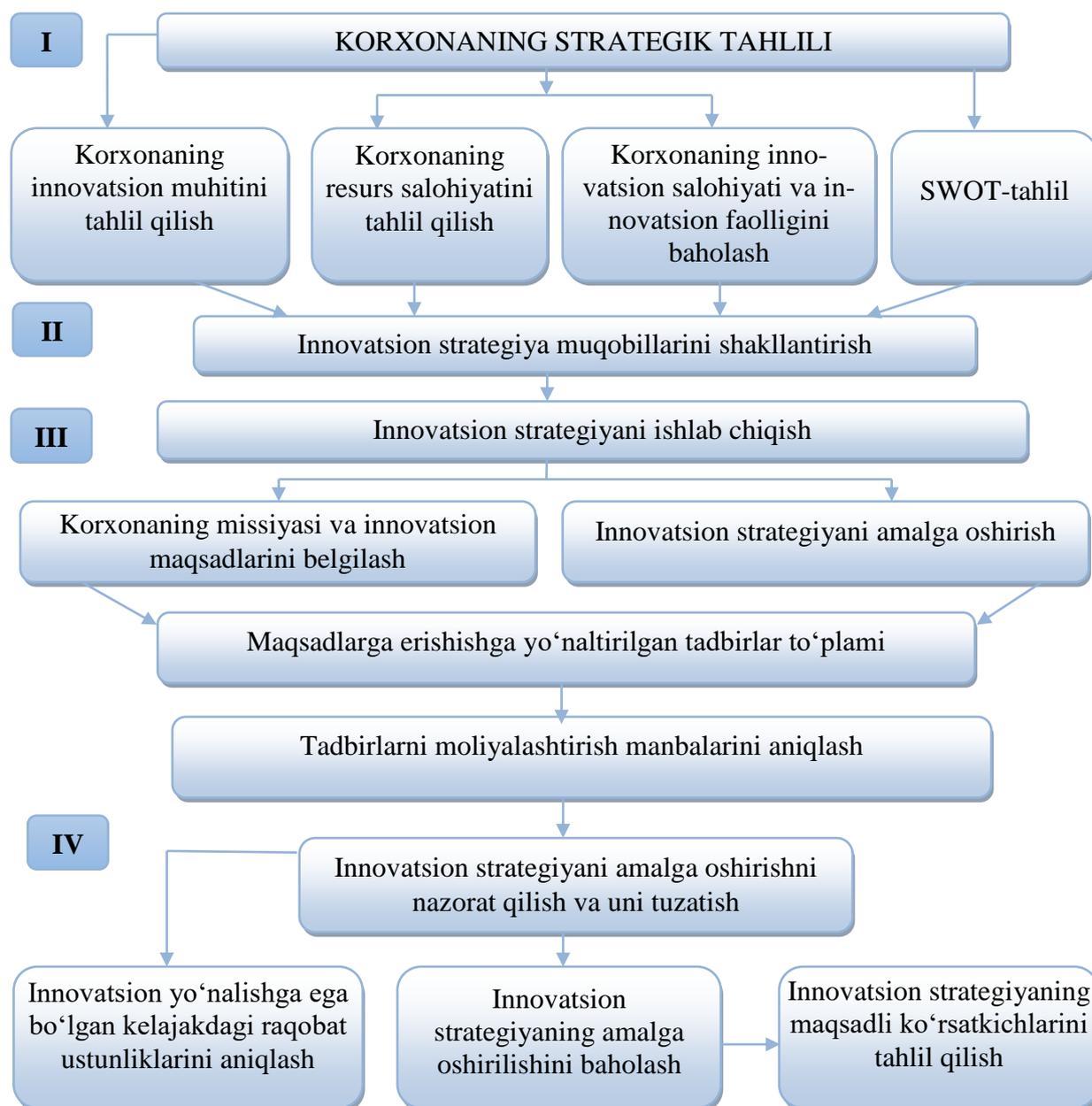
Lekin, tahlil etilayotgan davrlar oralig'ida "Kapitalbank" Nukus filialida 2022-2023 yillarda, "Universal mobile systems" MChJda 2021-2022 yillarda, "Rembittex servis" XKda 2022 va 2024-yillarda iqtisodiy o'sishga intensiv omilning ta'siri yuqori bo'lgan. Jumladan, tahlil qilinayotgan xizmat ko'rsatish korxonalarini va tashkilotlarida band bo'lganlar va mazkur soha tarmoqlarida asosiy fondlar qiymatini oshishi ekstensiv o'sish tendensiyasiga to'g'ri mutanosiblikda ta'sir ko'rsatadi.

¹³ Muallif tomonidan tahlil qilinayotgan korxonalar asosida hisoblangan.

¹⁴ Muallif tomonidan tahlil qilinayotgan korxonalar asosida hisoblangan.

Dissertatsiya ishining “**Servis korxonalarida xizmat ko‘rsatish jarayonlari samaradorligini oshirishning tashkiliy-iqtisodiy mexanizmini takomillashtirish**” deb nomlangan uchinchi bobida servis korxonalarida innovatsion faoliyat samaradorligini oshirish strategiyasi ishlab chiqilib, korxonalarda xizmat ko‘rsatish faoliyatini rivojlantirishning tashkiliy-iqtisodiy mexanizmi takomillashtirilgan hamda Qoraqalpog‘iston Respublikasida xizmat ko‘rsatish sohasining rivojlanish istiqbollari bo‘yicha ilmiy asoslangan takliflar va amaliy tavsiyalar ishlab chiqilgan.

Xizmat ko‘rsatish korxonasining innovatsion strategiyani amalga oshirish jarayonida strategik nazoratga alohida e‘tibor qaratish lozim bo‘lib, innovatsion salohiyat darajasidagi o‘zgarishlarni kuzatish asosida amalga oshiriladi.



2-rasm. Innovatsion strategiyani shakllantirish va amalga oshirish modeli¹⁵

Muallif tomonidan servis korxonasining innovatsion muhiti va resurs salohiyatini tahlil qilish, innovatsion strategiyaning muqobil variantlarini

¹⁵ Muallif tomonidan ishlab chiqilgan.

shakllantirish, korxonada innovatsion strategiyani ishlab chiqish va moliyalashtirish manbalarini aniqlash hamda uni realizatsiya qilishni nazorat qilish va baholash asosida korxonada innovatsion strategiyani amalga oshirish modeli ishlab chiqildi. Innovatsion strategiyani shakllantirish va amalga oshirishning taklif etilayotgan modeli 2-rasmda keltirilgan.

Xizmat ko'rsatish sohasida korxonalari faoliyatini rivojlantirish dasturi tadbirlarining maqsadi – sohada servis korxonalari faoliyatini samarali rivojlantirishning chora-tadbirlari, yo'nalishlarini takomillashtirish va tegishli shart-sharoitlar yaratishdan iborat. Muallif tomonidan, servis korxonasida xizmat ko'rsatish jarayonlarini optimallashtirish, mijozlar ehtiyojlarini qondirishga yo'naltirilgan diversifikatsiyani amalga oshirish, xizmatlar sifati va raqobatbardoshligini ta'minlash hamda xizmat ko'rsatish samaradorligini oshirishga yo'naltirilgan dasturni ishlab chiqish taklifi asoslandi. Dastur orqali korxonalar o'z xizmatlarini zamonaviy talablar asosida rivojlantirib, yanada yuqori natijalarga erishishlari mumkin.

1. Dasturning maqsad va vazifalari. Ushbu dasturdan ko'zlangan asosiy maqsad korxonalarda xizmat ko'rsatish jarayonlarini optimallashtirish orqali samaradorlik va mijozlarga qulaylikni oshirishdir.

2. Xizmat ko'rsatish samaradorligini oshirish. Xizmat ko'rsatish samaradorligini oshirish uchun xodimlarning malakasini doimiy oshirish va ularni mijozlarga yo'naltirilgan yondashuvga o'rgatish muhim ahamiyatga ega.

3. Dastur bosqichlari. Xizmat ko'rsatish jarayonlarini takomillashtirish va samaradorlikni oshirish jarayoni bosqichma-bosqich amalga oshirilsa, samaradorlik ortib, mijozlarga sifatli xizmat ko'rsatish imkoniyati yaratiladi. Dastur quyidagi to'rt bosqichdan iborat: tahlil bosqichi, loyiha bosqichi, tatbiq etish bosqichi va monitoring hamda baholash bosqichi. Har bir bosqich o'ziga xos ahamiyatga ega bo'lib, dastur muvaffaqiyati ushbu bosqichlarning samarali bajarilishiga bog'liq.

4. Xulosa: korxonalarda xizmat ko'rsatish jarayonlarini samarali tashkil etish va takomillashtirish raqobatbardoshlikni oshirish hamda mijozlarning talab va ehtiyojlarini qondirish uchun muhim ahamiyatga ega.

Xizmat ko'rsatish sohasi rivojlanishini ekonometrik tahlili iqtisodiy-matematik usullar vositasida murakkab ijtimoiy-iqtisodiy hodisalarning bog'liqlik kuchini aniqlash hamda ularning qonuniyatlarini aniqlash va tajriba orqali kuzatish imkonini beradi. Tadqiqot ishida ko'p omilli ekonometrik modeldagi qatnashadigan omillar sifatida natijaviy belgi etib, Qoraqalpog'iston Respublikasida jami xizmatlar hajmi (mlrd. so'm), YaHM hajmi (mlrd. so'm), aholi jon boshiga to'g'ri kelgan xizmatlar hajmi (ming so'm), xizmat ko'rsatish sohasida band bo'lganlar soni (ming kishi), xizmat ko'rsatish korxonalari soni (birlik), kichik biznes subyektlari tomonidan ko'rsatilgan bozor xizmatlari hajmi (mlrd. so'm), inflyatsiya (%), asosiy kapitalga o'zlashtirilgan investitsiyalar (mlrd. so'm), aholi jon boshiga chakana tovar aylanmasi (ming. so'm), aholi jon boshiga to'g'ri keladigan real umumiy daromadlar (ming so'm), jami 9 ta omil belgi tanlab olindi.

Qoraqalpog'iston Respublikasida jami xizmatlar hajmiga ta'sir etuvchi omillar tahlili orqali ishlab chiqilgan modelda F-Fisher mezonining haqiqiy qiymati $F_{\text{haqiqiy}}=68577,83$. Shuningdek erkinlik darajalari soni surat bo'yicha $k_1=9$

va maxraj bo'yicha $k_2=14$ ga teng bo'lganda, Fisher mezonining jadval qiymati (mohiyatlik darajasi $\alpha=0,05$ da) uchun $F_{\text{jadval}}=2,7$. Demak, hosil qilingan ko'p omilli regressiya tenglamamiz ahamiyatli hisoblanadi (8-jadval).

8-jadval

Modelning sifati va ahamiyatini tekshirish mezonlari¹⁶

Ko'p omilli korrelyatsiya koeffitsiyenti R	Ko'p omilli determinatsiya koeffitsiyenti R-kvadrat	Korrektlash tirilgan R-kvadrat	Baholashning standart xatosi	F-haqqiy	P-qiymat	DW
0,9999	0,9999	0,9999	50,4	685,77	0,004	2,1

Demak, regressiya tenglamasiga kiritilgan omillar yuqori ahamiyatli, ahamiyatli, nisbatan ahamiyatli va ahamiyatsiz hisoblanadi. Tahlil natijalaridan kelib chiqib, modelimizga kiritilgan yuqori ahamiyatli va ahamiyatli omillarni alohida ajratib ko'rsatdik (9-jadvalga qarang). Bundan ko'rinib turibdiki, X_7 omilda nisbatan avtokorrelyatsiya mavjud, boshqa omillarda avtokorrelyatsiya deyarli kuzatilmayapti.

9-jadval

Chiziqli regression modelga kiritilgan ahamiyatli omillar¹⁷

	Standartlashtirilmagan koeffitsiyentlar		Standartlash-tirilgan koeffitsiyentlar	t-mezon	P-miqdor
	a	Standart xato	Beta		
(Konstanta)	-285,26	28,0161	-0,02	-10,182	0,07
X_1	-0,00628	0,003611	-1,15	-1,73783	0,33
X_2	2,057791	0,016085	0,12	127,9312	0,01
X_5	0,017325	0,006614	1,14	2,619502	0,08
X_7	-0,01878	0,0116	-0,11	-1,61871	0,13

Bunda, natijaviy omil (bog'liq o'zgaruvchi) – Y ; usul – eng kichik kvadratlar; tanlanma – 2011-2024 y.y.; ko'zatuvar soni – 9 ta; ta'sir etuvchi omillar – 4 ta.

9-jadval ma'lumotlaridan foydalanib, ekonometrik modelning ko'rinishi quyidagi ko'rinishda yozildi:

$$Y = -0,00628 \times x_1 + 2,057791 \times x_2 + 0,017325 \times x_5 - 0,01878 \times x_7 - 285,26 \quad (11)$$

Shunday qilib, natijaviy ko'rsatkich Qoraqalpog'iston Respublikasida jami xizmatlar hajmiga YaHM hajmi, aholi jon boshiga to'g'ri kelgan xizmatlar hajmi, kichik biznes subyektlari tomonidan ko'rsatilgan bozor xizmatlari hajmi, asosiy kapitalga o'zlashtirilgan investitsiyalar kabi omillarning ta'siri ahamiyatlidir.

Yuqorida keltirilgan ekonometrik model (11) yordamida istiqbol funksiyalarini tuzishda O'zbekiston Respublikasi bo'yicha 2011-2024 yillardagi statistik ma'lumotlardan foydalanib, Qoraqalpog'iston Respublikasida jami xizmatlar hajmiga ta'sir etuvchi omillar x_1 , x_2 , x_5 va x_7 uchun istiqbol modellari ro'yxati hosil qilindi (10-jadval).

¹⁶ Manba: muallif hisob-kitoblari asosida hisoblangan.

¹⁷ Manba: muallif hisob-kitoblari asosida hisoblangan.

10-jadval

Qoraqalpog‘iston Respublikasida jami xizmatlar hajmiga ta‘sir etuvchi omillar bo‘yicha istiqbol modellari¹⁸

№	Model ko‘rinishi	F – Fisher mezonining hisoblangan qiymati
1.	$x_1 = 3002,361t - 6040584,581$	1,42
2.	$x_2 = 694,592t - 1397895,393$	1,08
3.	$x_5 = 1126,965t - 2268975,707$	2,21
4.	$x_7 = 1114,338t - 2241343,202$	2,01

Prognoz natijalaridan ko‘rinib turibdiki, 2030-yilda 2024-yilga nisbatan Qoraqalpog‘iston Respublikasida jami xizmatlar hajmi 39,6%, YaHM hajmi 45,0%, aholi jon boshiga to‘g‘ri kelgan xizmatlar hajmi 47,8%, kichik biznes subyektlari tomonidan ko‘rsatilgan bozor xizmatlari hajmi 40,4%, asosiy kapitalga o‘zlashtirilgan investitsiyalar 49,8% oshishiga erishiladi (11-jadval).

11-jadval

Qoraqalpog‘iston Respublikasida jami xizmatlar hajmiga ta‘sir etuvchi omillar prognozi¹⁹

	Y(x)	X ₁	X ₂	X ₅	X ₇
2024 (bazis)	28820,8	45658,5	14294,6	21202,2	20530,9
2025	29503,4	47196,6	15652,7	23129,4	22191,3
2026	31610,8	49199,7	16347,3	25256,4	23305,6
2027	33018,1	52201,4	17041,9	26383,4	25419,9
2028	35425,5	55203,7	18736,5	27510,3	26534,3
2029	38832,8	60206,1	20431,1	28637,3	29648,6
2030	40240,2	66208,3	21126,4	29763,2	30762,9

Tadqiqot ishida O‘zbekiston Respublikasida 2030-yilga qadar Qoraqalpog‘iston Respublikasida jami xizmatlar hajmi rivojlanishiga asoslangan prognoz parametrlari ishlab chiqildi. Qo‘llangan yuqori adekvatlikka ega ekonometrik model va ularga tegishli amaliy dasturlar paketlari asosida tanlab olingan obyektida Qoraqalpog‘iston Respublikasida jami xizmatlar hajmi qisqa muddatli prognozi aniqlandi.

XULOSA

Dissertatsiya ishida amalga oshirilgan ilmiy tadqiqotlar natijasida quyidagi ilmiy xulosa, takliflar va amaliy tavsiyalar ishlab chiqildi:

1. Dissertatsiyada servis korxonalarini faoliyatini natijadorligini oshirishning ilmiy asosi sifatida “samaradorlik” va “xizmat ko‘rsatish jarayoni samaradorligi” kategoriyalarining ijtimoiy-iqtisodiy mazmuniga oid mualliflik ta‘rifi ishlab chiqildi. Samaradorlik – bu muayyan davrda xo‘jalik yurituvchi subyektlar rivojlanishining ijobiy dinamikasini tavsiflovchi nisbiy ko‘rsatkich sifatida natija (samara)ning uni olishga qilingan xarajatlarga nisbatini ifodalovchi kompleks

¹⁸ Manba: Muallif hisob-kitoblari asosida tayyorlangan.

¹⁹ Manba: Muallif hisob-kitoblari asosida tayyorlangan.

ijtimoiy-iqtisodiy tushunchadir. Xizmat ko'rsatish jarayoni samaradorligi – bu korxonalar (firma)ning xizmat ko'rsatish jarayonida ishlab chiqarish vositalari va mehnatdan ma'lum bir vaqt oralig'ida foydalanishning yakuniy natijalarini har tomonlama aks etiruvchi hamda uning barcha xo'jalik faoliyatini tavsiflovchi nisbiy ko'rsatkichdir.

2. Servis korxonalarida xizmat ko'rsatish jarayonlari samaradorligini oshirishning ilmiylik, komplekslik, moslashuvchanlik, maqsadga yo'naltirilganlik, mehnat unumdorligining uzluksiz o'sishini ta'minlash, doimiy analitik ta'minot va axborotning yetarliligi tamoyillari ishlab chiqildi.

3. Servis korxonalarida samaradorligini baholashning turli yondashuvlari o'rtasidagi bog'liqlik va komplekslik tavsifiga hamda tashqi va ichki omillar ta'siriga ko'ra, mexanik, ijtimoiy, jamoat tashkiloti va iyerarxik bozor modellariga asoslangan ilmiy yondashuvlar alohida yo'nalishlar bo'yicha guruhlariga ajratilib tasniflandi.

4. Xizmat ko'rsatish sohasi samaradorligiga ta'sir qiluvchi asosiy omillar mavjud resurslardan samarali foydalanish, zamonaviy texnika-texnologiyalarni xizmat ko'rsatish jarayonlariga joriy etish, davlatning iqtisodiy va ijtimoiy siyosati, sohada huquqiy bazaning shakllanganligi, raqobatbardoshlik muhitini ta'minlash yo'nalishlari bo'yicha tasniflandi.

5. Servis korxonalarida faoliyati samaradorligini baholash usuli korxonalar samaradorligini baholashning obyektiv va subyektiv mezonlariga ko'ra, foydaning umumiy miqdori o'zgarishiga ($\Delta F_y = \Delta F + \Delta F_h + \Delta F_s + \Delta F_p + \dots + \Delta F_n$) xizmatlar hajmi, narxi, tarkibi hamda korxonalar aktivlari bilan bog'liq turli omillar ta'sirini aniqlash asosida takomillashtirildi.

6. Servis korxonalarida iqtisodiy o'sishni integral baholash usuli mehnat unumdorligi va fondlar qaytimi ko'rsatkichlarini ifodalovchi intensiv hamda ishchi-xodimlar va asosiy fondlar ko'rsatkichlari bilan bog'liq ekstensiv omillarni indeks taqqoslash asosida takomillashtirildi.

7. Servis korxonalarining innovatsion muhiti va resurs salohiyatini tahlil qilish, innovatsion strategiyaning muqobil variantlarini shakllantirish, korxonada innovatsion strategiyani ishlab chiqish va moliyalashtirish manbalarini aniqlash hamda uni realizatsiya qilishni nazorat qilish va baholash asosida korxonada innovatsion strategiyani amalga oshirish modeli ishlab chiqildi.

8. Zamonaviy servis korxonalarini barqaror rivojlanishini boshqarish jarayoni mavjud muammolarni aniqlash, muayyan maqsad va vazifalarni aniqlash, korxonalar boshqaruvining joriy holatini tahlil qilish, uning iqtisodiy salohiyat ko'rsatkichlarini oshirish choralarini ishlab chiqish va amalga oshirish hamda realizatsiya qilish jarayoniga tuzatishlar kiritish asosida takomillashtirildi.

9. Servis korxonalarida xizmat ko'rsatish jarayonlarini optimallashtirish, mijozlar ehtiyojlarini qondirishga yo'naltirilgan diversifikatsiyani amalga oshirish, xizmatlar sifati va raqobatbardoshligini ta'minlash hamda xizmat ko'rsatish samaradorligini oshirishga yo'naltirilgan dasturni ishlab chiqish taklifi asoslandi.

10. Qoraqalpog'iston Respublikasida xizmatlar bozorini barqaror rivojlanish tendentsiyalari hamda jami xizmatlar hajmini oshirishning 2030 yilga qadar prognoz ko'rsatkichlari asoslandi.

**НАУЧНЫЙ СОВЕТ PhD.03/30.01.2020.1.20.06 ПО ПРИСУЖДЕНИЮ
УЧЕНЫХ СТЕПЕНЕЙ ПРИ КАРАКАЛПАКСКОМ
ГОСУДАРСТВЕННОМ УНИВЕРСИТЕТЕ ИМЕНИ БЕРДАХА**

**КАРАКАЛПАКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ БЕРДАХА**

БАЙНИЯЗОВ ТЕМИРНИЯЗ ШЕРНИЯЗОВИЧ

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННО-
ЭКОНОМИЧЕСКОГО МЕХАНИЗМА ПОВЫШЕНИЯ
ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОЦЕССОВ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ НА
СЕРВИСНЫХ ПРЕДПРИЯТИЯХ**

08.00.05 - Экономика отраслей сферы услуг

АВТОРЕФЕРАТ
диссертации доктора философии (PhD) по экономическим наукам

Нукус – 2025

Тема диссертации доктора философии (PhD) по экономическим наукам зарегистрирована Высшей аттестационной комиссией при Министерстве Высшего образования, науки и инноваций Республики Узбекистан за номером B2024.3.PhD/Iqt4351.

Докторская диссертация выполнена в Каракалпакском государственном университете имени Бердаха.

Автореферат диссертации размещён на трёх языках (узбекском, русском, английском (резюме)) на веб-странице Научного совета (www.karsu.uz) и на информационно-образовательном портале «ZiyoNet» (www.ziynet.uz).

Научный руководитель:

Байджанов Сарсенгалий Халмуратович
кандидат экономических наук, профессор

Официальные оппоненты:

Норчаев Асатулло Норбутаевич
доктор экономических наук, профессор

Бердиев Анвар Абдурахмонович
доктор философии (PhD) по экономическим наукам

Ведущая организация:

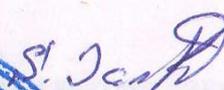
Ургенчский государственный университет

Защита диссертации состоится « 30 » июля 2025 года в 16⁰⁰ часов на заседании Научного Совета PhD.03/30.01.2020.I.20.06 по присуждению ученых степеней при Каракалпакском государственном университете имени Бердаха по адресу: 230113, г.Нукус, ул.Ч.Абдирова 1. Тел./факс: (99861) 223-60-78, (998 61) 223-59-25; e-mail: info_karsu@edu.uz.

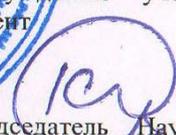
С диссертацией можно ознакомиться в Информационно-ресурсном центре Каракалпакского государственного университета имени Бердаха (зарегистрирована под номером № 333). Адрес: 230113, г.Нукус, ул.Ч.Абдирова 1. Тел./факс: (99861)223-60-78, (99861)223-59-25; e-mail: info_karsu@edu.uz.

Автореферат диссертации разослан « 14 » июля 2025 года.
(реестр протокола рассылки № 82 « 14 » июля 2025 года)




Ж.К. Сауханов
Председатель Научного совета по присуждению ученых степеней, д.э.н., профессор


Р.Б. Утемуратов
Ученый секретарь Научного совета по присуждению ученых степеней, PhD, доцент


Б.С. Калмуратов
Председатель Научного семинара при Научном совете по присуждению ученых степеней, д.э.н., профессор

ВВЕДЕНИЕ (аннотация диссертации доктора философии (PhD))

Актуальность и востребованность темы диссертации. В мировой экономике повышение эффективности процессов оказания услуг на сервисных предприятиях является важным условием экономического роста и повышения конкурентоспособности. Этот процесс способствует росту рентабельности и удовлетворённости потребителей за счёт рационального использования ресурсов предприятий и минимизации производственных издержек. Предприятия с высокой эффективностью процессов обслуживания получают возможность внедрять инновационные решения, осваивать новые сегменты рынка, а также оперативно и гибко реагировать на потребности потребителей. В результате укрепляется их позиция на рынке, а в целом повышается устойчивость мировой экономики и её способность адаптироваться к процессам цифровой трансформации. «В экономически развитых странах доля сферы услуг в структуре валового внутреннего продукта составляет 65–80%, при этом доля средств, направляемых на финансирование научных исследований и инновационной деятельности, достигает 3,0 %. Кроме того, в этих странах более 70,0 % занятого населения приходится на сферу услуг, а 40,0 % объёма прямых инвестиций направляется именно в эту сферу»¹. В этой связи совершенствование организационно-экономического механизма повышения эффективности процессов оказания услуг на сервисных предприятиях приобретает особую актуальность и стратегическое значение.

В условиях нарастающих процессов глобальной интеграции всё большее внимание уделяется научным исследованиям, направленным на повышение эффективности процессов оказания услуг в сервисных предприятиях. К числу приоритетных направлений в этой области относятся: повышение результативности деятельности предприятий сферы услуг; совершенствование методов оценки эффективности сервисных процессов; обеспечение высокого качества и конкурентоспособности предоставляемых услуг; модернизация и интенсификация процессов обслуживания; выявление ключевых факторов, способствующих росту эффективности сервисной деятельности; разработка стратегий повышения инновационной активности сервисных компаний; внедрение эффективных подходов к управлению обслуживанием; а также совершенствование организационно-экономического механизма развития сервисных предприятий.

В настоящее время в Республике Каракалпакстан особое внимание уделяется устойчивому развитию предприятий сферы услуг и повышению эффективности их хозяйственной деятельности, что является одним из ключевых факторов повышения продуктивности процессов оказания услуг. В числе приоритетных задач определены такие направления, как «повышение в 3 раза объёма оказания услуг путем развития сфер услуг и сервиса в регионах, а также создание 36 тысяч торговых и сервисных объектов специализированных на оказании услуг».² Для успешного решения указанных задач представляется необходимым углубление научно-исследовательской работы в следующих

¹ <http://stats.oecd.org/>

² Указ Президента Республики Узбекистан, О Стратегии «Узбекистан – 2030» от 11.09.2023 г. № УП-158

направлениях: повышение эффективности деятельности предприятий сферы услуг; совершенствование методов оценки эффективности процессов обслуживания в сервисных организациях; внедрение эффективных методов управления процессами оказания услуг; а также совершенствование организационно-экономического механизма развития деятельности сервисных предприятий.

Настоящее диссертационное исследование в определённой степени способствует реализации задач, предусмотренных Указами Президента Республики Узбекистан № УП-158 от 11 сентября 2023 года «О стратегии “Узбекистан – 2030”», № УП-6318 от 30 сентября 2021 года «О дополнительных мерах по поддержке сферы услуг», Постановлением Президента Республики Узбекистан от 16 июня 2020 года № ПП-4752 «О мерах по поддержке сферы услуг», Постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 27 апреля 2017 года № 246 «О дальнейшем развитии рынка услуг в области охраны труда», а также иных нормативно-правовых актов, регламентирующих деятельность в данной сфере.

Соответствие исследования приоритетным направлениям развития науки и технологий республики. Данная диссертационная работа выполнена в соответствии с приоритетным направлением развития науки и технологий республики I. «Духовно-нравственное и культурно-просветительское развитие демократического и правового общества, формирование инновационной экономики».

Степень изученности проблемы. Формирование экономики сервиса, вопросы рационального использования ресурсов, обеспечения экономической стабильности и повышения эффективности трудовых процессов получили научное обоснование в исследованиях ряда зарубежных учёных, среди которых Дж. М. Кейнс, А. Маршалл, М. Фишер, К. Хаксевер, Б. Рендер, Р. Рассел, Р.Г.Мердик, Й. А. Шумпетер и другие³.

Научно-методологические аспекты развития сферы услуг и сервисных отраслей были предметом исследований зарубежных специалистов, таких как Т.Д. Бурменко, Л. Демидова, В. К. Романович, С. Н. Коробкова, В. И. Кравченко, С. В. Орлов, И. П. Павлова, Е. Е. Румянцева, С. А. Зайченко и др.⁴.

³ Кейнс Дж.М. Общая теория занятости, процента и денег / Пер. сангл. проф. Н.Н.Любимова, под. ред. д.э.н., проф. Л.П.Куракова. – М.: МИЭМП, 2010; Маршалл А. Принципы экономической науки / А.Маршалл: В 3 т. - М.: Прогресс-Т.З. 1984. -119 с.; Regional labor markets. Analytical contributions and cross-national comparisons. Ed. by. M.Fischer and P.Nijkamp. - Elsevier Science Publishing Co, 1987. -500 p.; Управление и организация в сфере услуг: теория и практика: Service Management and Operation – 2-е международ. изд. (пер. с англ под науч. ред. В.В.Кулибановой) / К.Х.Хаксевер, Б.Р.Рендер, Р.С.Рассел, Р.Г.Мердик. – СПб и др.:ПИТЕР, ПИТЕР бух, 2002. – 751 с.; Шумпетер Й. Теория экономического развития. Капитализм, социализм и демократия [Текст] / Й. Шумпетер: пер. с англ. предисл. В.С. Автономова. – М.: ЭКСМО, 2007. – 864 с.

⁴ Бурменко Т. Д. Сфера услуг: экономика: учебное пособие / Т.Д. Бурменко, Н.Н. Даниленко, Т. А. Туренко; под ред. Т.Д. Бурменко. - М.: КНОРУС, 2007. – С. 661; Демидова Л. Сфера услуг: изменение динамики производительности/Л.Демидова // Мировая экономика и международные отношения, 2006, №12. – С. 40-52.; Управление и организация в сфере услуг: теория и практика: Service Management and Operation – 2-е международ. изд. (пер. с англ под науч. ред. В.В.Кулибановой) / К.Х.Хаксевер, Б.Р.Рендер, Р.С.Рассел, Р.Г.Мердик. – СПб, 2002. – 751 с.; Романович В.К. Сервисная деятельность: учеб. пос.: под общ. ред В.К.Романович. / С.Н.Коробкова, В.И.Кравченко, С.В.Орлов, И.П.Павлова – 3-е изд. – СПб.: Питер, 2005. – 156 с.; Румянцева Е.Е. Новая экономическая энциклопедия: 4-е изд. – М.: ИНФРА-М, 2011. - XII, 882 с. + DVD-R, - С. 717-718;

Проблематика данных вопросов также получила всестороннее освещение в научных трудах отечественных исследователей - М.Е. Полатова, М.К. Пардаева, Ж. К. Сауханова, К. Ж. Мирзаева, И. С. Тухлиева, Н. У. Арабова, Г.Х.Утемуратовой, Х. М. Абдусаттаровой и других⁵.

Взаимосвязь диссертационного исследования с планами научно-исследовательских работ высшего учебного заведения. Данное диссертационное исследование выполнено в рамках научного проекта №PZ-2017-092718 – «Разработка стратегии развития экологического туризма в Республике Каракалпакстан» в соответствии с научно-исследовательским планом Каракалпакского государственного университета имени Бердаха.

Целью исследования является разработка предложений и рекомендаций по совершенствованию организационно-экономического механизма повышения эффективности процессов оказания услуг в сервисных предприятиях в условиях инновационного развития экономики.

Задачи исследования:

проведение научно-теоретического анализа социально-экономической сущности категорий «эффективность» и «эффективность процесса оказания услуг», а также разработка авторской концепции их интерпретации;

разработка принципов повышения эффективности процессов оказания услуг в сервисных предприятиях;

обоснование научных подходов к исследованию эффективности деятельности сервисных организаций;

классификация методов оценки эффективности процессов оказания услуг в сервисных предприятиях;

проведение анализа состояния и тенденций развития сферы услуг в Республике Каракалпакстан;

исследование показателей, отражающих эффективность процессов оказания услуг в сервисных организациях;

проведение анализа факторов, влияющих на развитие деятельности сервисных предприятий;

разработка стратегии повышения эффективности инновационной деятельности в сервисных организациях;

совершенствование организационно-экономического механизма развития деятельности по оказанию услуг в сервисных предприятиях;

Заиченко С.А. Развитие инноваций в сфере услуг // Форсайт. 2007. - № 1. – С. 30-33.

⁵ Parдав M.Q., Isroyilov J.I., G'apparov A.Q. Xizmat ko'rsatish sohasida iqtisodiy tahlilni takomillashtirish muammolari. Risola. – Samarqand: Zarafshon, 2009. – 66 b. – 4,1 b.t.; Po'latov M.E., Mirzaev Q.J., Sultonov Sh.A., Shavqiev E. Global iqtisodiy rivojlanish (turizm iqtisodiyoti). O'quv qo'llanma. – T.: Fan va texnologiya, 2018. – 296 b; Sauxanov J.K., Zarikееva M.M. Evroaziya ekonomikalıq shólkeminiń salıq sistemasın integraciya processleri sharayatında salıstırımalı talıqlaw. // QQDU Xabarnomasi. – Nukus, 2023. № 2. – B. (60) 109–111.; Tuxliev I.S., Hayitboev R., Safarov B.Sh., Tursunova G.R. Turizm asoslari. Darslik. – T.: Fan va texnologiya, 2014. – 332 b.; Arabov N.U., Artikov Z.S. Servis korxonalarida xizmat ko'rsatish sifatini oshirish. // Inson kapitali va ijtimoiy rivojlanish jurnali. – Samarqand: SamDU, № 1, 2021. – B. 153–164.; Utemuratova G.X. Xizmat ko'rsatish sohasida davlat-xususiy sherikligi rivojlanishining metodolgik asoslarini takomillashtirish. Iqt. fan. dok. (DSc) diss. – Nukus, 2023; Abdusattarova X.M. Innovatsiya strategiyasi. O'quv qo'llanma. – T.: TDIU, 2011. – b. 10.

разработка научно обоснованных выводов и рекомендаций, направленных на определение стратегических ориентиров развития сферы услуг в Республике Каракалпакстан.

Объектом исследования является деятельность отраслей и предприятий сферы услуг в Республике Каракалпакстан.

Предметом исследования являются организационно-экономические отношения, связанные с совершенствованием механизма повышения эффективности процессов оказания услуг в сервисных предприятиях в условиях инновационного развития экономики.

Методы исследования. В диссертационной работе использованы такие методы, как системный анализ, группировка, индукция и дедукция, статистический и сравнительный анализ, абстрактно-логический подход, эконометрическое моделирование и прогнозирование.

Научная новизна исследования состоит в следующем:

усовершенствовано понятие «эффективность процесса оказания услуг» как экономическая категория, отражающая минимальные затраты ресурсов при предоставлении услуг, достижение установленных стандартов качества и удовлетворение потребностей клиентов, а также обеспечивающая экономические интересы и конкурентоспособность организации;

усовершенствована фазовая модель реализации инновационной стратегии в сервисных предприятиях, основанная на оценке инновационной среды и ресурсного потенциала, включающая четыре этапа: диагностика, выбор стратегии, финансирование и мониторинг, с количественными показателями для каждого этапа (затраты на научные исследования /в соотношении к доходам — 3–5 %, индекс диверсификации услуг — 0,6 и выше);

обосновано повышение эффективности процессов оказания услуг в рамках разработанной программы оптимизации за счёт диверсификации услуг, согласованной с потребностями клиентов, сокращения времени обслуживания в среднем на 12–15 % и повышения индекса качества обслуживания клиентов (Customer Service Quality Index, CSQI) с 80 до 90 баллов;

разработаны прогнозные показатели увеличения общего объёма услуг до 2030 года на основе эконометрической модели, отражающей тенденции устойчивого развития рынка услуг в Республике Каракалпакстан.

Практические результаты исследования:

разработано авторское определение социально-экономического содержания категорий "эффективность" и "эффективность процесса оказания услуг" как научной основы повышения результативности деятельности сервисных предприятий;

разработаны принципы повышения эффективности процессов оказания услуг в сервисных предприятиях, включающие научность, комплексность, адаптивность, целеустремлённость, обеспечение непрерывного роста производительности труда, постоянное аналитическое сопровождение и полноту информации;

усовершенствован метод интегральной оценки экономического роста на предприятиях сферы услуг на основе индексного сравнения интенсивных фак-

торов, отражающих показатели производительности труда и фондоотдачи, а также экстенсивных факторов, связанных с показателями работников и основных фондов.

Достоверность результатов исследования. Достоверность результатов исследования определяется целесообразностью использованных подходов и методов, получением данных из официальных источников, в том числе из статистических данных Управления статистики Республики Каракалпакстан, а также внедрением соответствующих выводов и рекомендаций в практику уполномоченными структурами.

Научная и практическая значимость результатов исследования.

обусловлена обогащением научного аппарата в направлениях повышения эффективности деятельности предприятий сферы услуг, совершенствования методов оценки эффективности процессов оказания услуг на сервисных предприятиях, внедрения эффективных методов управления этими процессами, а также совершенствования организационно-экономического механизма развития деятельности сервисных предприятий.

Практическая значимость результатов исследования заключается в совершенствовании организационно-экономического механизма повышения эффективности процессов оказания услуг на предприятиях, рациональном использовании ресурсов сервисных предприятий, повышении производительности труда, подготовке нормативных документов, регулирующих данную сферу, а также в разработке комплекса мер, направленных на повышение интенсивности процессов оказания услуг. Кроме того, результаты исследования могут быть использованы при совершенствовании учебных программ по дисциплинам «Экономическая теория», «Инновационная экономика», «Экономика отраслей сферы услуг», а также при подготовке учебников, учебных и методических пособий.

Внедрение результатов исследования. На основе научных результатов по совершенствованию организационно-экономического механизма повышения эффективности процессов оказания услуг на сервисных предприятиях:

усовершенствования понятий «эффективность процесса оказания услуг» и «эффективность» как экономических категорий, отражающих минимизацию затрат ресурсов при соблюдении установленных стандартов качества и удовлетворении потребностей клиентов, а также обеспечивающих экономические интересы и конкурентоспособность организаций легли в основу подготовки учебного пособия «Экономика и менеджмент отраслей», рекомендованного для использования в высших учебных заведениях (приказ Министерства высшего образования, науки и инноваций Республики Узбекистан от 4 марта 2024 года № 55). Внедрение данного научного предложения в практику позволило расширить теоретические знания студентов о понятии эффективности процесса оказания услуг как экономической категории, отражающей возможность обеспечения экономических интересов и конкурентоспособности при предоставлении услуг;

предложенная усовершенствованная поэтапная модель реализации инновационной стратегии, включающая четыре этапа — диагностика, выбор страте-

гии, финансирование и мониторинг, с определением количественных показателей для каждого из них (соотношение затрат на научные исследования к доходам — 3–5 %, индекс диверсификации услуг — 0,6 и выше), была использована Министерством экономики и финансов Республики Каракалпакстан при разработке «Дорожной карты комплексного социально-экономического развития Республики Каракалпакстан на 2025–2026 годы» (справка Министерства экономики и финансов Республики Каракалпакстан от 1 апреля 2025 года № РС/01-09/97). Использование данного предложения послужило повышению уровня обоснованности и точности последовательной реализации плана достижения конкретных результатов эффективности в будущем на основе разработки инновационной стратегии предприятия;

предложение по повышению индекса качества обслуживания (CSQI — Customer Service Quality Index) с 80 до 90 баллов в рамках программы по оптимизации процессов оказания услуг, предусматривающее повышение их эффективности за счёт диверсификации видов услуг в соответствии с потребностями клиентов и сокращения времени обслуживания (в среднем на 12–15 %), было использовано Министерством экономики и финансов Республики Каракалпакстан при разработке «Дорожной карты комплексного социально-экономического развития Республики Каракалпакстан на 2025–2026 годы» (справка Министерства экономики и финансов Республики Каракалпакстан от 1 апреля 2025 года № РС/01-09/97). Применение данного предложения позволило повысить эффективность процессов обслуживания на предприятиях и более всесторонне удовлетворить потребности потребителей;

разработанные прогнозные показатели по увеличению общего объема услуг до 2030 года, основанные на эконометрической модели, отражающей устойчивые тенденции развития рынка услуг в Республике Каракалпакстан, были использованы при разработке «Стратегии развития рынка услуг в Республике Каракалпакстан на 2025–2030 годы» (справка Министерства экономики и финансов Республики Каракалпакстан от 1 апреля 2025 года № РС/01-09/97). Использование данных рекомендаций в значительной мере способствовало созданию условий для увеличения объёма услуг на душу населения в республике на 47,8 % и объёма рыночных услуг, предоставляемых субъектами малого бизнеса, на 40,4 % в результате реализации мероприятий по развитию сферы услуг в 2025–2030 годах.

Апробация результатов исследования. Результаты исследования обсуждались на 5 международных и 2 республиканских научно-практических конференциях.

Публикация результатов исследования. По теме диссертации опубликовано всего 13 работ, в том числе 6 статей (4 статей в республиканских и 2 статей в зарубежном журнале), рекомендованных Высшей аттестационной комиссией Республики Узбекистан.

Структура и объем диссертации. Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованной литературы и приложений, общим объемом 141 страниц.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИИ

Во **введении** обоснована актуальность и необходимость темы диссертации, сформулированы цель и основные задачи исследования, определены объект и предмет исследования, показана связь с приоритетными направлениями развития науки и технологий республики, изложены научная новизна и практические результаты исследования, раскрыта научная и практическая значимость полученных результатов, приведены сведения о внедрении результатов исследования в практику, опубликованных работах и структуре диссертации.

В первой главе диссертационной работы под названием **«Теоретико-методологические основы повышения эффективности процессов обслуживания в сервисных предприятиях»** разработаны авторские определения категорий «эффективность» и «эффективность процесса обслуживания» как научной основы повышения результативности деятельности сервисных предприятий, а также теоретически раскрыты научные подходы к исследованию эффективности деятельности сервисных предприятий. Кроме того, разработана классификация критериев и показателей оценки эффективности процессов обслуживания в сервисных предприятиях.

Формирование и развитие сервисной экономики оказывает влияние на структуру валового внутреннего продукта (ВВП) стран с развитой рыночной экономикой. В настоящее время основным критерием отнесения той или иной страны к числу развитых стран является доля сектора услуг в составе создаваемого ВВП, превышающая 65 процентов.

Сфера услуг обладает рядом специфических особенностей, анализ которых способствует разработке инструментов и механизмов повышения эффективности, направленных на устранение реальных проблем, возникающих в результате макроэкономических колебаний и усиления конкуренции на соответствующих рынках. Среди этих особенностей можно выделить относительную гибкость бизнеса большинства предприятий сферы услуг, их способность оперативно реагировать на изменения потребительского спроса и предпочтений, а также низкую капиталоемкость и фондоёмкость производства услуг по сравнению с промышленным производством, что актуализирует необходимость их быстрой диверсификации и повторной специализации.

Эти особенности следует рассматривать как конкурентные преимущества сферы услуг, на основе которых возможно решение широкого круга управленческих задач, в том числе задач, связанных с оценкой и повышением эффективности процессов обслуживания.

Согласно авторскому подходу, эффективность — это комплексное социально-экономическое понятие, представляющее собой относительный показатель, характеризующий положительную динамику развития хозяйствующих субъектов за определённый период и выражающий соотношение между результатом (эффектом) и затратами на его достижение. Эффективность производства (оказания услуг) отражает всестороннее проявление конечных результатов использования средств производства и труда за определённый промежуток времени. Эффективность процесса оказания услуг — это относительный

показатель, всесторонне отражающий конечные результаты использования средств производства и труда в процессе оказания услуг в течение определённого времени, и характеризующий всю хозяйственную деятельность предприятия (фирмы). Согласно авторскому подходу, экономическое содержание понятия «эффективность процесса оказания услуг» заключается в достижении установленных стандартов качества и удовлетворении потребностей клиентов при минимальном расходовании ресурсов в процессе предоставления услуг, а также в обеспечении экономических интересов и конкурентоспособности организации.

Повышение эффективности процессов обслуживания в сервисных предприятиях должно основываться на ряде принципов, описание которых приведено в таблице 1.

Таблица 1

Принципы повышения эффективности процессов обслуживания в сервисных предприятиях⁶

Принципы	Содержание
Научность	Предусматривает организацию процессов обслуживания в сервисных предприятиях на научной основе, то есть повышение заинтересованности работников в результатах труда, улучшение качества обслуживания, внедрение достижений науки и техники в процессы обслуживания, расширение видов современных услуг. Организация процессов обслуживания на научной основе предполагает повышение эффективности путем учета влияния факторов внешней среды, трансформации и модификации собственной субстанциальной основы и системного качества.
Комплексность	Предусматривает необходимость учитывать не только экономические аспекты повышения эффективности процессов обслуживания в сервисных предприятиях, но и социальные, правовые, психологические, организационно-технические, информационные аспекты.
Гибкость	Данный принцип отражает необходимость внедрения «гибких» методов для обеспечения непрерывности процессов обслуживания с учетом сезонных особенностей некоторых услуг, а также гибкого реагирования на динамичные изменения ситуации на рынке услуг, расширения инновационных видов услуг.
Целевая направленность	Ориентирован на реализацию социальных и экономических целей устойчивого развития сервисных предприятий. Определяет критерии и показатели достижения поставленных целей в эффективном использовании материальных, финансовых и трудовых ресурсов в процессе обслуживания, а также повышения экономической и социальной эффективности.
Обеспечение непрерывного роста производительности труда	Отражает повышение социально-экономической эффективности в сервисных предприятиях, достижение взаимосоответствия между спросом и предложением на услуги с учетом потребностей потребителей, а также выявление возможностей экономического роста предприятия.
Постоянное аналитическое обеспечение и полнота информации	Согласно данному принципу, повышение эффективности процессов обслуживания предполагает наличие необходимого информационного обеспечения для принятия оптимальных управленческих решений на основе правильной оценки влияния внутренних и внешних факторов. При этом необходимо совершенствовать информационную базу регулирования процессов обслуживания и разрабатывать соответствующие меры управления.

⁶ Авторская разработка на основе анализа данных.

Эффективность обслуживания представляет собой категорию, присущую процессам оказания услуг, ориентированным на полное удовлетворение потребностей потребителей и достижение высокой результативности. Это объясняется тем, что одним из ключевых объектов изучения проблем эффективности является сам процесс обслуживания, в котором раскрываются факторы и структура затрат. Любой процесс обслуживания, вне зависимости от характера возникающих в нём отношений, может рассматриваться как форма общественного труда. В этой связи эффективность обслуживания должна восприниматься как универсальная экономическая характеристика различных видов услуг и оцениваться как достижение конкретного экономического результата за счёт определённых затрат общественного труда.

В экономике сферы услуг основными факторами процессов предоставления услуг являются человеческий капитал и информация. В настоящее время масштабы социального и экономического развития стран мира по своему содержанию значительно отличаются от уровней развития предыдущих этапов. Обеспечение экономической стабильности на современном этапе требует формирования новой концептуальной парадигмы развития производства (оказания услуг) на основе инновационного подхода. В этой связи особенности взаимосвязи и комплексности различных подходов к оценке эффективности сервисных предприятий, а также влияние внешних и внутренних факторов, обусловили необходимость классификации научных подходов на основе механических, социальных, общественно-организационных и иерархических рыночных моделей по отдельным направлениям.

В экономике отсутствует единый консенсус относительно анализа эффективности деятельности предприятий. В связи с этим организации самостоятельно выбирают критерии и методы исследования. Критерий определяет сущность и основные задачи повышения эффективности процессов предоставления услуг. При определении основных задач критерия особое внимание уделяется конечным результатам эффективности обслуживания. Конечные результаты оцениваются с помощью ряда социально-экономических показателей. В этом контексте при определении критериев и показателей развития деятельности предприятий сферы обслуживания необходимо учитывать и описывать важнейшие особенности данной отрасли.

В процессе исследования была разработана классификация объективных и субъективных критериев оценки деятельности сервисного предприятия (см. рисунок 1). Объективные критерии — это точные экономические показатели, измеряемые числовыми значениями. К ним относятся увеличение объема дохода, рост чистой прибыли, рентабельность предприятия, окупаемость капитала, производительность и другие. Субъективные критерии — это показатели эффективности, основанные на наблюдениях и ощущениях, имеющие социальный приоритет. К ним относятся эффективность сотрудников, их профессионализм, полное удовлетворение потребительского спроса, повышение содержательности труда, факторы окружающей среды и прочие показатели.

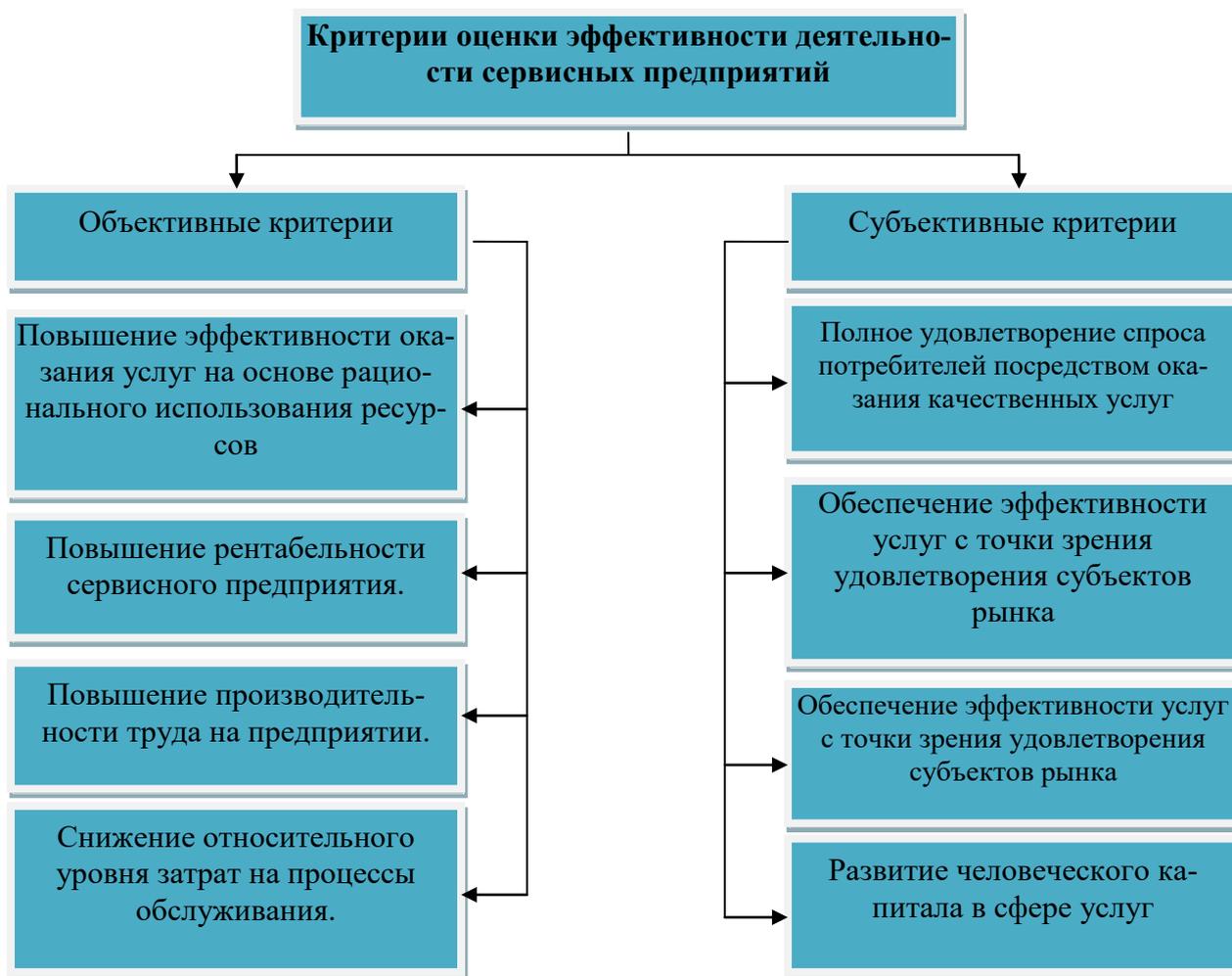


Рисунок 1. Критерии оценки эффективности деятельности сервисных предприятий.⁷

Наиболее важным показателем эффективности деятельности сервисного предприятия является прибыль, которая отражает результаты деятельности предприятия — объем и структуру оказываемых услуг, производительность труда, относительный уровень затрат, наличие неэффективных расходов и потерь, эффективное использование основных фондов и оборотных средств, материальное стимулирование сотрудников, налоговые платежи, а также полное покрытие расходов предприятия за счет доходов, полученных от оказания услуг потребителям. Прибыль сервисного предприятия рассчитывается как разница между всеми его доходами и расходами. Влияние изменения цен на услуги, оказываемые сервисным предприятием, на прибыль определяется по следующей формуле:

$$\Delta F = \sum (N_1 \times L_1) - \sum (N_0 \times L_1), \quad (1)$$

где, ΔF – изменение суммы прибыли вследствие изменения цен на оказываемые услуги;

N_1 – цены на услуги в отчетном году;

⁷ Авторская разработка на основе анализа данных

N_0 – цены на услуги в прошлом году;

L_1 – Объем оказанных услуг в отчетном периоде;

Оценка влияния изменений объема оказанных услуг на прибыль:

$$\Delta F_h = F_{o'} \times k_1 - F_{o'} = F_{o'}(k_1 - 1), \quad (2)$$

где, ΔF – изменение прибыли вследствие изменения объема оказанных услуг;

$F_{o'}$ – размер прибыли, полученной от оказания услуг в предыдущем периоде;

k_1 – темп роста объема оказанных услуг.

$$k_1 = \frac{T_h}{T_{o'}}, \quad (3)$$

где, T_h – себестоимость оказанных услуг в отчетном периоде по ценам предыдущего (базисного) периода;

$T_{o'}$ – себестоимость оказанных услуг в предыдущем периоде по ценам предыдущего (базисного) периода

Оценка влияния изменений в структуре себестоимости на прибыль, обусловленного изменением объема оказанных услуг:

$$\Delta F_s = F_{o'} \times (k_2 - k_1), \quad (4)$$

где, ΔF_s – изменение прибыли вследствие изменений в структуре услуг, обусловленных изменением объема оказанных услуг;

k_2 – коэффициент роста объема оказанных услуг, оценённого по отпускным (продажным) ценам.

$$k_2 = \frac{B_1}{B_0}, \quad (5)$$

где, B_1 – фактическая выручка в ценах предыдущего (базисного) периода;

B_0 – выручка за предыдущий (базисный) период.

Расчёт влияния экономии, полученной за счёт снижения себестоимости оказанных услуг, на прибыль:

$$\Delta F_p = T_h - T_{o'}, \quad (6)$$

где, ΔF_p – изменение прибыли за счёт экономии, полученной в результате снижения себестоимости оказываемых услуг.

Исходя из этого, можно провести расчёт влияния изменения цен на материалы, оплату труда и другие составляющие на величину прибыли.

Оценка влияния различных факторов на изменение общего объема прибыли осуществляется по следующей формуле:

$$\Delta F_y = \Delta F + \Delta F_h + \Delta F_s + \Delta F_p + \dots + \Delta F_n, \quad (7)$$

где, ΔF_y – изменение прибыли под воздействием n – го фактора.

Одним из важных факторов повышения эффективности деятельности предприятия сферы обслуживания является обеспечение его в необходимом объёме и ассортименте основными фондами, ускорение их оборачиваемости и полное использование.

Рост фондоотдачи свидетельствует об улучшении финансовых результатов деятельности предприятия сферы услуг и о том, что политика в отношении основного капитала проводится в правильном направлении. Повышение фондоотдачи приводит к относительной экономии основных производственных фондов и увеличению объёма оказываемых услуг. Если относительный рост объёма оказанных услуг или прибыли за анализируемый период превышает относительный рост стоимости основных средств, это означает эффективное использование основных фондов.

Рост доли оказанных услуг за счёт увеличения фондоотдачи определяется как произведение прироста фондоотдачи за анализируемый период и средней годовой фактической стоимости основных производственных фондов:

$$\Delta X_{o'} = (FQ_1 - FQ_0) \times K_{AF1}, \quad (8)$$

где, $\Delta X_{o'}$ – рост объёма услуг;

FQ_1 – фондоотдача в отчётном периоде;

FQ_0 – фондоотдача в предыдущем периоде;

K_{AF1} – среднегодовая стоимость основных производственных фондов в отчётном периоде.

Ещё одной составляющей капитала предприятия сферы услуг являются оборотные средства. Эффективность использования оборотных средств находится в прямой зависимости от скорости их оборачиваемости. Ускорение оборачиваемости оборотных средств позволяет предприятию сферы услуг высвободить определённые денежные средства из оборота, что, в свою очередь, способствует предоставлению дополнительных услуг, а также повышению платёжеспособности и финансовой устойчивости.

Для определения прироста объёма оказанных услуг за счёт увеличения товарооборота может быть использована следующая формула:

$$\Delta X_{o'} = \Delta K_a \times \Delta K_{o'} = (K_{a1} - K_{a0}) \times K_{o'}, \quad (9)$$

где, ΔK_a – изменение коэффициента оборачиваемости;

ΔK_0 – среднегодовая стоимость оборотных средств в отчётном периоде;

K_{a1} – коэффициент оборачиваемости в отчётном периоде;

K_{a0} – коэффициент оборачиваемости в предыдущем периоде.

Анализ эффективности процессов обслуживания и комплексная оценка уровня обслуживания составляют основу системы контроля деятельности предприятия сферы услуг для каждого управленца. Полученные показатели служат индикаторами правильности действий сотрудников и руководства организации, что позволяет своевременно принимать решения, направленные на устранение недостатков и повышение эффективности предприятия сферы услуг.

Во второй главе диссертационной работы, озаглавленной «**Анализ состояния развития сферы услуг в Республике Каракалпакстан и показателей, отражающих эффективность деятельности предприятий**», проанализированы текущее состояние и тенденции развития сферы услуг в республике, а также показатели, характеризующие эффективность процессов обслуживания в сервисных предприятиях. Кроме того, проведён факторный анализ развития деятельности сервисных предприятий.

Сфера услуг, в соответствии с концепцией инновационного развития, охватывает современные отрасли и предприятия, обеспечивающие высокий уровень экономического роста нашей страны. Внесённый вклад сферы услуг в экономический рост, увеличение объёмов торговли и рост числа новых рабочих мест способствует обеспечению социально-экономической стабильности. Наряду с этим, развитие сферы услуг стимулирует прогресс других не менее значимых отраслей экономики, способствует улучшению конкурентной среды в стране и повышению качественных показателей.

Развитие сферы услуг и сервиса в Республике Каракалпакстан играет важную роль в обеспечении качественных параметров социального развития общества, охватывая как традиционные направления, так и современные отрасли, стремительно расширяющиеся в условиях ускоряющейся сервисной трансформации экономики. Согласно аналитическим данным, общий объём оказанных услуг в республике в 2024 году составил 28 820,8 млрд. сумов, что в 4,4 раза превышает показатель 2020 года. Среди отраслей с наиболее высокими темпами роста можно выделить финансовые услуги (увеличение в 2,7 раза), образовательные услуги (в 2,5 раза), услуги здравоохранения (в 3,5 раза), персональные услуги (в 3,1 раза), ремонт компьютерной и бытовой техники (в 3,6 раза), а также торговые услуги (в 2,9 раза). В то же время наблюдается значительное снижение объёма услуг в сфере размещения и питания - в 65,1 раза.

Устойчивый рост объёма оказанных услуг в сфере сервиса представляет собой один из ключевых факторов развития экономики услуг и выступает важнейшим инструментом повышения уровня и качества жизни населения, способствуя социально-экономической стабильности и углублению процессов модернизации в регионе (см. таблицу 2).

Таблица 2

**Объём оказанных услуг по видам в сфере услуг и отраслях Республики
Каракалпакстан (млрд. сумов)⁸**

Сферы и отрасли	Годы					Измене- ние за 2020–2024 гг.
	2020	2021	2022	2023	2024	
Всего услуг	6520,3	8458,4	10595,3	12875,6	28820,8	В 4,4 раза
В том числе:						
Связь и информатизация	383,1	448,7	555,7	680,5	997,9	В 2,6 раза
Финансовые услуги	1287,9	1692,1	2232,0	2961,6	3516,0	В 2,7 раза
Транспортные услуги	1673,4	2303,7	2867,0	3180,8	4265,3	В 2,5 раза
в том числе: автотранс- портные услуги	860,5	1159,4	1275,4	1557,0	2582,8	В 3,0 раза
Услуги по размещению и питанию	168,9	185,5	277,6	403,6	10994,2	65,1
Торговые услуги	1547,3	1913,8	2177,7	2714,3	4546,6	В 2,9 раза
Услуги, связанные с не- движимостью	165,3	206,4	245,6	317,8	450,5	В 2,7 раза
Образовательные услуги	369,1	568,1	694,2	755,9	940,5	В 2,5 раза
Медицинские услуги	74,3	99,9	127,9	159,2	262,3	В 3,5 раза
Услуги аренды	140,1	159,4	204,5	210,4	308,1	В 2,2 раза
Ремонт компьютеров и бы- товой техники	189,1	239,9	301,5	375,9	686,2	В 3,6 раза
Личные услуги	235,3	304,2	387,8	500,4	731,3	В 3,1 раза
Архитектурные, инженер- ные изыскания, техниче- ские испытания и анализ	89,8	92,5	165,7	174,1	247,6	В 2,8 раза
Прочие виды услуг	196,7	244,2	358,1	441,2	874,3	В 4,4 раза

В начале 2024 года на предприятиях и в организациях сферы услуг регио- на наблюдались высокие темпы роста производительности труда по сравнению с предыдущим годом. Так, на ООО «Такиатошская нефтебаза» производитель- ность труда увеличилась почти в 2,4 раза, в Нукусском филиале «Капиталбан- ка» — на 199,4 %, а в ООО «Международный аэропорт Нукус» — на 132,9 %. Также в начале 2024 года были зафиксированы высокие показатели фондоот- дачи: в Каракалпакском республиканском филиале «Алокабанка» — 1,50 сум, в Нукусском филиале «Капиталбанка» — 1,58 сум, в АО «Узагросугурта» — 1,66 сум, в ООО «Такиатошская нефтебаза» — 1,56 сум.

Наименьшее значение фондоотдачи — 0,46 сум — было в ООО «Между- народный аэропорт Нукус». По показателю кадрового потенциала на начало 2024 года наибольшая доля отмечена в «Алокабанк» АКБ Каракалпакском филиале (90,0 %), Нукусском филиале АКБ «Капиталбанк» (91,0 %) и АО «Узагросугурта» (77,0 %) (см. таблицу 3). Высокий уровень кадрового потенциала в анализируемых предприятиях и организациях обуславливает необходимость более высокого уровня интеллектуализации рабочих мест.

Рентабельность продаж продукции (услуг) в рассматриваемых предприя- тиях и организациях демонстрирует тенденцию роста, при этом существенных различий между ними не наблюдается.

⁸ Разбатано на основе данных Управления государственной статистики Республики Каракалпакстан.

Таблица 3

Показатели экономической эффективности предприятий сферы услуг в Республике Каракалпакстан (на начало года)⁹

Показатели	Название предприятия	Название предприятия	«Алокабанк» АКБ Каракалпакский филиал	Нукусский филиал АКБ «Капиталбанк»	АО «Узроосуругурта»	ООО «Universal mobile systems»	ООО «Международный аэропорт Нукус»	ООО «Тахиташская нефтебаза»	СП «Rembittex service»
	Годы								
Чистая прибыль, млн. сум	2023	2618,9	6622,1	484,3	2112,6	998,7	586,4	39,1	36,7
	2024	2934,7	13447,5	512,9	2302,7	1125,8	1340,6	42,5	37,9
Рост производительности труда, %	2023	108,4	186,8	104,0	116,5	125,7	174,5	105,0	107,5
	2024	108,7	199,4	104,5	117,4	132,9	237,9	105,5	108,5
Фондоотдача, сум	2023	1,48	1,55	1,65	1,25	0,45	1,55	1,27	1,30
	2024	1,50	1,58	1,66	1,27	0,46	1,56	1,28	1,32
Кадрового потенциала, %	2023	88,0	89,0	75,0	65,0	68,0	58,0	60,0	67,0
	2024	90,0	91,0	77,0	69,0	68,0	60,0	60,0	67,0
Рентабельность продаж, %	2023	5,5	3,4	3,8	3,9	3,5	4,3	4,6	4,7
	2024	5,6	3,4	3,7	3,5	2,9	4,0	4,7	4,4

В таблице 4 представлены аналитические данные по обеспеченности и эффективности использования основных фондов предприятий и организаций сферы услуг, действующих в Республике Каракалпакстан. В частности, отражена динамика изменений на начало 2023 и 2024 годов по следующим показателям: фондоёмкость, уровень оснащённости основными фондами, обеспеченность основных средств собственными средствами, рентабельность и доходность основных фондов.

Таблица 4

Показатели обеспеченности основными фондами и эффективности отобранных предприятий и организаций сферы услуг в Республике Каракалпакстан¹⁰

Показатели	Название предприятия	«Алокабанк» АКБ Каракалпакский филиал	Нукусский филиал АКБ «Капиталбанк»	АО «Узроосуругурта»	ООО «Universal mobile systems»	ООО «Международный аэропорт Нукус»	ООО «Тахиташская нефтебаза»	СП «Rembittex service»	ООО «INTERIOR DESIGN 21»
	Годы								
Фондоотдача, сум	2023	0,68	0,65	0,61	0,80	2,22	0,65	0,79	0,77
	2024	0,67	0,63	0,60	0,79	2,17	0,64	0,79	0,76
Вооружённость основными фондами, млн сум	2023	534,2	1648,7	361,3	688,3	697,1	284,5	85,8	85,0
	2024	572,8	3228,4	375,4	795,4	906,3	672,7	90,5	91,0
Обеспеченность собственных средств основными средствами, сум	2023	0,92	0,87	0,76	1,09	3,0	0,86	1,01	1,04
	2024	0,91	0,85	0,80	1,06	2,9	0,86	1,06	1,01
Рентабельность основных фондов, %	2023	6,5	4,2	5,0	3,9	1,2	5,3	4,6	4,8
	2024	6,7	4,3	4,9	3,6	1,1	5,0	4,7	4,6
Доходность основных фондов, сум	2023	28,9	30,2	33,2	24,6	8,9	32,0	27,1	26,9
	2024	29,7	30,7	33,2	25,0	9,0	30,7	27,0	26,0

⁹ Рассчитано автором на основе годовых статистических отчётов предприятий, представленных в таблице.

¹⁰ Рассчитано автором на основе годовых статистических отчётов предприятий, представленных в таблице.

На основе анализа приведённых данных можно сделать следующие выводы: Снижение фондоёмкости в ряде отобранных предприятий и организаций сферы услуг свидетельствует о повышении эффективности процессов оказания услуг, что говорит об оптимизации использования ресурсов; рост уровня оснащённости основными фондами указывает на повышение уровня материально-технической базы, что, в свою очередь, способствует увеличению доли механизированного и цифрового труда в оказании услуг; повышение обеспеченности основных средств собственными средствами отражает устойчивость внутреннего финансирования и показывает, насколько эффективно предприятия используют свои ресурсы для обновления и содержания основных фондов; рост рентабельности основных фондов свидетельствует об увеличении объёма чистой прибыли за счёт более рационального и эффективного использования основных средств; увеличение доходности основных фондов является показателем общего роста экономической эффективности деятельности предприятий сферы услуг.

Исследования свидетельствуют о том, что одним из факторов низкого уровня производительности труда в сфере услуг является сравнительно низкая заработная плата занятых в этой отрасли по сравнению с работниками материального производства. Однако в некоторых видах услуг уровень оплаты труда работников превышает доходы сотрудников материального сектора (например, в таких направлениях, как инжиниринговые, консалтинговые, финансовые, страховые услуги и др.).

Опыт развитых стран с рыночной экономикой показывает, что эффективность функционирования и экономический рост сферы услуг во многом зависят от специфики и условий осуществления этой деятельности, а также формируются под воздействием комплекса различных факторов.

Общий индекс динамики экономического роста рассчитывается на основе следующей формулы¹¹:

$$I_r = \frac{I_{mu} \times I_{fq}}{I_l \times I_{af}}, \quad (10)$$

где, I_r – общий индекс экономического роста; I_{mu} – индекс производительности труда; I_{fq} – индекс отдачи основных фондов; I_{af} – индекс основных фондов; I_l – индекс численности занятых в отрасли.

При этом, если $I_r > 1$ экономический рост считается интенсивным, а если $I_r < 1$ экономический рост происходит за счёт экстенсивных факторов.

Как видно из данных таблицы 5, в анализируемые годы в Нукусском филиале АКБ «Kapitalbank», ООО «Universal Mobile Systems» и ХК «Rembittex Servis» наблюдалось значительное влияние интенсивных факторов, таких как производительность труда и отдача основных фондов. При этом только в Нукусском филиале АКБ «Kapitalbank» индекс отдачи основных фондов в 2020–2021 годах составил 0,98. Изменение трудоёмкости на

¹¹ Рубцова Н.В. Оценка эффективности сервисной деятельности. // Дисс. кан. экон. наук. - Иркутск: 2006. - С. 171.

предприятиях обусловлено как субъективными, так и объективными факторами. Интенсивность труда варьируется в зависимости от воли и сознательного отношения работников, а также может определяться ими самостоятельно под влиянием различных причин, способствующих её увеличению или снижению.

Таблица 5

Индексы уровня производительности труда (I_{mu}) и отдачи основных фондов (I_{fq}) в предприятиях и организациях сферы услуг Республики Каракалпакстан¹²

Годы	Предприятия и организации сферы услуг					
	АКБ «Kapitalbank» Нукусский филиал		ООО «Universal Mobile Systems»		СП «Rembittex service»	
	I_{mu}	I_{fq}	I_{mu}	I_{fq}	I_{mu}	I_{fq}
2020	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
2021	1,48	0,98	1,17	0,94	0,50	0,92
2022	1,83	1,38	1,19	1,09	1,85	1,06
2023	2,18	1,18	1,17	0,98	1,10	0,95
2024	1,67	1,02	1,17	1,02	1,06	1,06

Кроме того, превышение коэффициента 1,0 индексами динамики численности занятых в отраслях и сферах услуг (I_n) и объёма основных фондов (I_{af}) указывает на доминирующее влияние экстенсивных факторов. Экстенсивные характеристики труда, при прочих неизменных условиях, отражают степень использования рабочего времени, а также продолжительность смены (см. таблицу 6).

Таблица 6

Индексы динамики численности занятых (I_n) и основных фондов (I_{af}) в предприятиях и организациях сферы услуг Республики Каракалпакстан¹³

Годы	Предприятия и организации сферы услуг					
	АКБ «Kapitalbank» Нукусский филиал		ООО «Universal Mobile Systems»		СП «Rembittex service»	
	I_n	I_{af}	I_n	I_{af}	I_n	I_{af}
2020	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
2021	1,04	1,55	1,03	1,29	1,12	1,03
2022	1,12	1,75	1,07	1,17	1,00	1,06
2023	1,04	1,91	1,04	1,24	1,11	1,05
2024	1,02	1,99	1,03	1,18	1,00	1,05

Анализ показывает, что в ряде предприятий и организаций сферы услуг Республики Каракалпакстан экономический рост в исследуемом периоде в значительной мере обеспечивался за счёт экстенсивных факторов (увеличе-

¹² Рассчитано автором на основе анализа деятельности исследуемых предприятий.

¹³ Рассчитано автором на основе анализа деятельности исследуемых предприятий

ния численности занятых и расширения объёма основных производственных фондов). В этой связи особую значимость приобретает комплексный анализ и оценка степени влияния как интенсивных, так и экстенсивных факторов на экономическое развитие предприятий сферы услуг региона.

Как видно из данных таблицы 7, в Республике Каракалпакстан в 2021–2024 годах экономический рост в анализируемых предприятиях и организациях сферы услуг в основном обеспечивался за счёт изменения интенсивных факторов ($I_k > 1$), то есть за счёт роста индексов производительности труда и отдачи основных фондов. Однако в 2024 году в Нукусском филиале АКБ «Kapitalbank» (0,84) и ООО «Universal Mobile Systems» (0,98) по сравнению с предыдущим годом наблюдалось снижение, что свидетельствует о более высокой доле экстенсивных факторов. В то же время в СП «Rembittex Servis» в 2024 году отмечен интенсивный рост (1,07).

Таблица 7

Общий индекс уровня экономического роста в предприятиях и организациях сферы услуг Республики Каракалпакстан¹⁴

Годы	Предприятия и организации сферы услуг		
	АКБ «Kapitalbank» Нукусский филиал	ООО «Universal Mobile Systems»	СП «Rembittex service»
2021	0,90	1,25	0,40
2022	1,29	1,04	2,08
2023	1,29	0,89	0,90
2024	0,84	0,98	1,07

В то же время в анализируемом периоде наибольшее влияние интенсивных факторов на экономический рост наблюдалось в Нукусском филиале АКБ «Kapitalbank» в 2022–2023 годах, в ООО «Universal Mobile Systems» — в 2021–2022 годах, а также в ХК «Rembittex Servis» — в 2022 и 2024 годах. Следует отметить, что рост численности занятых в данных предприятиях сферы услуг, наряду с увеличением стоимости основных производственных фондов, оказывает прямое и пропорциональное воздействие на формирование тенденций экстенсивного экономического роста.

В третьей главе диссертационной работы, озаглавленной «**Совершенствование организационно-экономического механизма повышения эффективности процессов обслуживания в сервисных предприятиях**», разработана стратегия повышения результативности инновационной деятельности в сфере сервиса, усовершенствован организационно-экономический механизм развития обслуживания, а также сформулированы научно обоснованные предложения и практические рекомендации по перспективным направлениям развития отрасли услуг в Республике Каракалпакстан.

В процессе реализации инновационной стратегии в сервисных предприятиях особое значение придаётся стратегическому контролю, осуществляемому на основе систематического мониторинга изменений уровня инно-

¹⁴ Рассчитано автором на основе анализа деятельности исследуемых предприятий

вационного потенциала.

Автором создана модель реализации инновационной стратегии на предприятии, основанная на комплексном анализе инновационной среды и ресурсного потенциала сервисного предприятия, формировании альтернативных вариантов инновационной стратегии, разработке самой стратегии, определении источников финансирования, а также контроле и оценке её выполнения. Предложенная модель формирования и реализации инновационной стратегии представлена на рисунке 2.



Рисунок 2. Модель формирования и реализации инновационной стратегии¹⁵

¹⁵ Авторская разработка на основе анализа данных.

Целью мероприятий программы развития деятельности предприятий сферы услуг является совершенствование мер и направлений эффективного развития сервисных предприятий, а также создание соответствующих условий в данной сфере. Автором обосновано предложение по разработке программы, направленной на оптимизацию процессов обслуживания в сервисном предприятии, реализацию диверсификации, ориентированной на удовлетворение потребностей клиентов, обеспечение качества и конкурентоспособности услуг, а также повышение эффективности деятельности предприятий сферы услуг. С помощью данной программы предприятия смогут развивать свои услуги в соответствии с современными требованиями и достигать более высоких результатов.

1. Цели и задачи программы. Основной целью данной программы является повышение эффективности процессов обслуживания и удобства для клиентов за счет их оптимизации на предприятиях.

2. Повышение эффективности обслуживания. Для повышения эффективности обслуживания важное значение имеет постоянное повышение квалификации персонала и обучение его клиенториентированному подходу.

3. Этапы программы. Процесс совершенствования процессов обслуживания и повышения эффективности реализуется поэтапно, что способствует росту производительности и созданию возможностей для качественного обслуживания клиентов. Программа включает четыре этапа: этап анализа, этап проектирования, этап внедрения, а также этап мониторинга и оценки. Каждый этап имеет свое значение, и успех программы зависит от эффективного выполнения всех этих этапов.

4. Вывод: эффективная организация и совершенствование процессов оказания услуг на предприятиях имеет важное значение для повышения конкурентоспособности, а также удовлетворения потребностей и запросов клиентов.

Эконометрический анализ развития сферы услуг с применением экономико-математических методов позволяет определить силу взаимосвязей сложных социально-экономических явлений, выявить закономерности их проявления и наблюдать эти процессы на основе эмпирических данных.

В рамках данного исследования в качестве факторов в многовариантной эконометрической модели были использованы следующие показатели, а в качестве результирующего признака — общий объем оказанных услуг в Республике Каракалпакстан (в млрд. сумов). В качестве факторных признаков были выбраны: валовой региональный продукт (в млрд. сумов), объем оказанных услуг в расчёте на душу населения (в тыс. сумов), численность занятых в сфере услуг (в тыс. человек), количество предприятий, оказывающих услуги (в единицах), объем рыночных услуг, предоставленных субъектами малого бизнеса (в млрд сумов), уровень инфляции (в %), объем инвестиций в основной капитал (в млрд. сумов), розничный товарооборот в расчёте на душу населения (в тыс. сумов), а также реальные совокупные доходы в расчёте на душу населения (в тыс. сумов). Всего было отобрано 9 факторных признаков.

В построенной модели, основанной на анализе факторов, влияющих на общий объем оказанных услуг в Республике Каракалпакстан, фактическое

значение критерия Фишера составляет $F_{\text{фактический}}=68577,83$. При числе степеней свободы по числителю $k_1 = 9$ и по знаменателю $k_2 = 14$, табличное значение критерия Фишера (при уровне значимости $\alpha = 0,050$ составляет $F_{\text{табл}}=2,7$. Следовательно, полученное уравнение множественной регрессии является статистически значимым (табл. 8).

Таблица 8

Критерии проверки качества и значимости модели¹⁶

Коэффициент множественной корреляции R	Коэффициент множественной детерминации R-квадрат	Скорректированный R-квадрат	Стандартная ошибка оценки	F-статистика	P-значение	DW-статистика
0,9999	0,9999	0,9999	50,4	685,77	0,004	2,1

Таким образом, включённые в регрессионную модель факторы можно классифицировать как высокосignимые, значимые, умеренно значимые и незначимые. На основе проведённого анализа отдельно выделены факторы, обладающие высокой и достаточной степенью значимости, включённые в итоговую модель (табл. 9).

Таблица 9

Статистически значимые факторы, включённые в модель линейной регрессии¹⁷

	Нестандартизированные коэффициенты		Стандартизированные коэффициенты	t-критерий	P-значение
	<i>a</i>	Стандартная ошибка	Beta		
(Константа)	-285,26	28,0161	-0,02	-10,182	0,07
X ₁	-0,00628	0,003611	-1,15	-1,73783	0,33
X ₂	2,057791	0,016085	0,12	127,9312	0,01
X ₅	0,017325	0,006614	1,14	2,619502	0,08
X ₇	-0,01878	0,0116	-0,11	-1,61871	0,13

Следует также отметить, что по фактору X₇ наблюдается наличие умеренной автокорреляции, тогда как по остальным переменным признаки автокорреляции практически отсутствуют. В рассматриваемой модели результирующий показатель (зависимая переменная) обозначена как $-Y$; метод оценки — метод наименьших квадратов; временной период выборки охватывает годы 2011–2024; количество наблюдений составляет 9; в качестве факторов, оказывающих влияние, выделено 4 переменные.

Опираясь на данные, представленные в таблице 9, эконометрическая модель была сформулирована в следующем виде:

$$Y = -0,00628 \times x_1 + 2,057791 \times x_2 + 0,017325 \times x_5 - 0,01878 \times x_7 - 285,26 \quad (11)$$

Таким образом, объём оказанных услуг в Республике Каракалпакстан зависит от таких факторов, как объём валового регионального продукта

¹⁶ Авторская разработка на основе анализа данных

¹⁷ Авторская разработка на основе анализа данных

(ВРП), объём услуг в расчёте на душу населения, объём рыночных услуг, предоставленных субъектами малого бизнеса, а также объём инвестиций в основной капитал. Влияние данных факторов на результирующий показатель является статистически значимым и существенным.

С использованием приведённой выше эконометрической модели (11) и на основе статистических данных по Республике Узбекистан за 2011–2024 годы были построены прогнозные функции, по которым для факторов x_1 , x_2 , x_5 и x_7 , влияющих на общий объём услуг в Республике Каракалпакстан, составлен перечень прогнозных моделей (табл. 10).

Таблица 10

Прогнозные модели факторов, влияющих на общий объём услуг в Республике Каракалпакстан¹⁸

№	Вид модели	F – Расчётное значение критерия Фишера
1.	$x_1 = 3002,361t - 6040584,581$	1,42
2.	$x_2 = 694,592t - 1397895,393$	1,08
3.	$x_5 = 1126,965t - 2268975,707$	2,21
4.	$x_7 = 1114,338t - 2241343,202$	2,01

В соответствии с результатами прогноза, к 2030 году по сравнению с 2024 годом в Республике Каракалпакстан прогнозируется значительный рост ключевых социально-экономических показателей: общий объём услуг увеличится на 39,6 %, объём валового регионального продукта — на 45,0 %, объём услуг в расчёте на душу населения — на 47,8 %, объём рыночных услуг, предоставляемых субъектами малого бизнеса — на 40,4 %, а объём инвестиций в основной капитал возрастет на 49,8 % (табл. 11).

Таблица 11

Прогноз факторов, влияющих на общий объём услуг в Республике Каракалпакстан¹⁹

	$Y(x)$	X_1	X_2	X_5	X_7
2024 год (базисный)	28820,8	45658,5	14294,6	21202,2	20530,9
2025	29503,4	47196,6	15652,7	23129,4	22191,3
2026	31610,8	49199,7	16347,3	25256,4	23305,6
2027	33018,1	52201,4	17041,9	26383,4	25419,9
2028	35425,5	55203,7	18736,5	27510,3	26534,3
2029	38832,8	60206,1	20431,1	28637,3	29648,6
2030	40240,2	66208,3	21126,4	29763,2	30762,9

В рамках настоящего исследования разработаны прогнозные параметры развития общего объёма услуг в Республике Каракалпакстан до 2030 года, основанные на общереспубликанских тенденциях, характерных для Республики Узбекистан. На основе высокоадекватной эконометрической модели и с применением соответствующих прикладных программных комплексов осуществлён краткосрочный прогноз динамики объёма услуг в Республике Каракалпакстан по выбранному объекту анализа.

¹⁸ Авторская разработка на основе анализа данных

¹⁹ Авторская разработка на основе анализа данных

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В результате проведённых научных исследований в рамках диссертационной работы разработаны следующие научные выводы, предложения и практические рекомендации:

1. В диссертации в качестве научной основы повышения эффективности деятельности сервисных предприятий разработаны авторские определения категорий «эффективность» и «эффективность процесса оказания услуг», раскрывающие их социально-экономическое содержание. Эффективность представляет собой комплексное социально-экономическое понятие, отражающее отношение полученного результата (эффекта) к затратам, понесённым для его достижения, и выступает в качестве относительного показателя, характеризующего положительную динамику развития хозяйствующих субъектов за определённый период. Эффективность процесса оказания услуг — это относительный показатель, всесторонне отражающий конечные результаты использования средств производства и труда в процессе предоставления услуг в пределах определённого временного интервала, а также характеризующий всю хозяйственную деятельность предприятия (фирмы).

2. Разработаны принципы повышения эффективности процессов оказания услуг в сервисных предприятиях, включающие научность, комплексность, адаптивность, целенаправленность, обеспечение непрерывного роста производительности труда, постоянную аналитическую поддержку и достаточность информационного обеспечения.

3. С учётом взаимосвязи и комплексности различных подходов к оценке эффективности сервисных предприятий, а также под воздействием внутренних и внешних факторов, научные подходы к управлению эффективностью были классифицированы по отдельным направлениям на основе механистической, социальной, общественно-организационной и иерархической рыночной моделей.

4. К основным факторам, влияющим на эффективность сферы услуг, отнесены: эффективное использование имеющихся ресурсов, внедрение современной техники и технологий в процессы обслуживания, экономическая и социальная политика государства, сформированная правовая база в отрасли, а также обеспечение конкурентной среды.

5. Метод оценки эффективности деятельности сервисных предприятий был усовершенствован на основе выявления влияния различных факторов, связанных с объёмом, ценой и структурой услуг, ($\Delta F_y = \Delta F + \Delta F_h + \Delta F_s + \Delta F_p + \dots + \Delta F_n$) а также активами предприятия, на изменение общего объёма прибыли с учётом объективных и субъективных критериев оценки эффективности предприятия.

6. Метод интегральной оценки экономического роста в сервисных предприятиях был усовершенствован с использованием индексов сопоставления интенсивных показателей, характеризующих производительность труда и фондоотдачу, а также экстенсивных факторов, связанных с численностью работников и основными фондами.

7. Разработана модель реализации инновационной стратегии в сервисном предприятии на основе анализа инновационной среды и ресурсного потенциала, формирования альтернативных вариантов инновационной стратегии, разработки инновационной стратегии, определения источников финансирования, а также контроля и оценки её выполнения.

8. Процесс управления устойчивым развитием современного сервисного предприятия усовершенствован посредством выявления существующих проблем, постановки конкретных целей и задач, анализа текущего состояния управления предприятием, разработки и реализации мероприятий по повышению экономического потенциала, а также внесения корректировок в процесс реализации.

9. Обосновано предложение по разработке программы оптимизации процессов оказания услуг в сервисном предприятии, направленной на осуществление диверсификации с учётом потребностей клиентов, обеспечение качества и конкурентоспособности услуг, а также повышение эффективности оказания услуг.

10. Обоснованы тенденции устойчивого развития рынка услуг в Республике Каракалпакстан и прогнозные показатели роста общего объёма услуг до 2030 года.

**SCIENTIFIC COUNCIL ON AWARD OF SCIENTIFIC DEGREES UNDER
THE NUMBER PhD.03/30.01.2020.I.20.06 AT THE KARAKALPAK STATE
UNIVERSITY NAMED AFTER BERDAKH**

KARAKALPAK STATE UNIVERSITY NAMED AFTER BERDAKH

BAYNIYAZOV TEMIRNIYAZ SHERNIYAZOVICH

**IMPROVEMENT OF THE ORGANIZATIONAL AND ECONOMIC
MECHANISM FOR INCREASING THE EFFICIENCY OF SERVICE
DELIVERY PROCESSES AT SERVICE ENTERPRISES**

08.00.05 - Economics of service sphere branches

**ABSTRACT
of the dissertation of Doctor of Philosophy (PhD) in Economics**

Nukus – 2025

The theme of the Doctor of Philosophy (PhD) dissertation in economic sciences is registered by the Supreme Attestation Commission at the Ministry of higher education, science and innovations of the Republic of Uzbekistan under the registration number B2024.3.PhD/Iqt4351.

The doctoral dissertation was completed at Karakalpak State University named after Berdakh.

The abstract of the dissertation is posted in three languages (Uzbek, Russian, English (resume)) on the website of the Scientific Council (www.karsu.uz) and on the Information and Education portal "Ziyonet" (www.ziyonet.uz).

Scientific supervisor: Bayjanov Sarsengaliy Xalmuratovich
candidate of economic sciences, professor

Official opponents: Norchaev Asatullo Norbutaevich
doctor of economic sciences, professor

Berdiev Anvar Abduraxmonovich
doctor of philosophy (PhD) in economic sciences

Lead organization: Urgench State University

The defence of the dissertation will take place on « 30 » July 2025 at 16⁰⁰ at the meeting of the Scientific Council PhD.03/30.01.2020.I.20.06 for awarding the scientific degrees at the Karakalpak state university named after Berdakh. Address: 230112, Nukus city, Ch. Abdirov str., 1. Tel./fax: (998 61) 223-60-78, (998 61) 223-59-25, e-mail: karsu_info@edu.uz.

The dissertation is available at the Information resource center of Karakalpak state university named after Berdakh (registered under № 333). Address: 230112, Nukus city, Ch. Abdirov str., 1. Tel.: (998 61) 223-60-78, (998 61) 223-59-25, e-mail: karsu_info@edu.uz.

The abstract of the dissertation was sent out on « 14 » July 2025. (registry protocol No. 82 dated « 14 » July 2025).



J.K. Saukhanov
J.K.Saukhanov
Chairman of the Scientific Council for awarding scientific degrees, doctor of economics, professor

R.B. Utemuratov
R.B.Utemuratov
Scientific secretary of the Scientific Council for awarding degrees, PhD., associate Professor

B.S. Kalmuratov
B.S. Kalmuratov
Chairman of the Scientific seminar under the Scientific council for awarding doctor of economics, professor

INTRODUCTION (abstract o PhD dissertation)

The purpose of the dissertation research is to develop proposals and recommendations for improving the organizational and economic mechanism to enhance the efficiency of service delivery processes in service enterprises within the context of innovative economic development.

The object of the research is the activity of industries and enterprises of the service sector in the Republic of Karakalpakstan.

The scientific novelty of the research consists in the following:

the concept of “service delivery process efficiency” has been refined as an economic category that reflects minimal resource consumption during service provision, attainment of established quality standards, customer satisfaction, and ensures the economic interests and competitiveness of the organization;

an enhanced phased model for implementing innovation strategy in service enterprises has been developed, based on the evaluation of the innovation environment and resource potential. The model consists of four stages: diagnosis, strategy selection, financing, and monitoring, each with quantitative indicators (research and development expenditures/relative to revenue — 3–5%, and a service diversification index of 0.6 or higher);

the rationale for improving service delivery efficiency within the developed optimization program has been established through service diversification aligned with customer needs, reduction of service time by an average of 12–15%, and an increase in the Customer Service Quality Index (CSQI) from 80 to 90 points;

forecasted indicators for increasing the total volume of services by 2030 have been developed based on an econometric model reflecting sustainable development trends in the service market of the Republic of Karakalpakstan.

Implementation of the research results. Based on the scientific results aimed at improving the organizational and economic mechanism to enhance the efficiency of service delivery processes in service enterprises:

the refined concepts of “service delivery process efficiency” and “efficiency” as economic categories—reflecting the minimization of resource expenditures while maintaining established quality standards and meeting customer needs, as well as ensuring the economic interests and competitiveness of organizations—formed the foundation for the development of the textbook “Economics and Management of Industries” recommended for use in higher education institutions (Order of the Ministry of Higher Education, Science and Innovation of the Republic of Uzbekistan dated March 4, 2024, No. 55). Implementation of this scientific concept has expanded students’ theoretical understanding of service delivery efficiency as an economic category that underpins both economic interests and organizational competitiveness in service provision;

the enhanced phased model for implementing innovation strategy—comprising four stages: diagnosis, strategy selection, financing, and monitoring—with quantitative indicators defined for each stage (ratio of R&D expenditures to revenues — 3–5%, and service diversification index of 0.6 or higher), was adopted by the Ministry of economy and finance of the Republic of Karakalpakstan during

the development of the “Roadmap for comprehensive socio-economic development of the Republic of Karakalpakstan for 2025–2026” (Ministry of economy and finance reference No. PC/01-09/97 dated April 1, 2025). Application of this model contributed to increasing the validity and precision of sequential implementation plans aimed at achieving targeted efficiency outcomes through the enterprise’s innovation strategy;

the proposal to raise the Customer Service Quality Index (CSQI) from 80 to 90 points as part of the service process optimization program—aimed at boosting efficiency through service diversification aligned with customer needs and reducing average service time by 12–15%—was also incorporated by the Ministry of Economy and Finance of the Republic of Karakalpakstan in the aforementioned Roadmap (reference No. PC/01-09/97). This initiative enhanced the effectiveness of service processes at enterprises and better satisfied consumer demands;

the developed forecast indicators for increasing the overall volume of services by 2030, based on an econometric model reflecting sustainable development trends in the service market of the Republic of Karakalpakstan, were utilized in drafting the “Strategy for the development of the service market in the Republic of Karakalpakstan for 2025–2030” (Ministry of economy and finance reference No. PC/01-09/97 dated April 1, 2025). Employing these recommendations significantly facilitated conditions for increasing per capita service volume by 47.8% and the volume of market services provided by small businesses by 40.4%, following implementation of the sector’s development measures during 2025–2030.

The structure and scope of the dissertation. The dissertation consists of an introduction, three chapters, conclusion, list of references and appendices, totalling 141 pages.

E'LON QILINGAN ILMİY ISHLAR RO'YXATI
СПИСОК ОПУБЛИКОВАННЫХ РАБОТ
LIST OF PUBLISHED WORKS

I bo'lim (I часть; I part)

1. Bayniyazov T.Sh. Servis korxonalarida xizmat ko'rsatish jarayonlari samaradorligining mohiyati va mazmuni. // Qoraqalpoq davlat universiteti Axborotnomasi. – Nukus, №2 (65), 2024 y. 107-110-b. (08.00.00; № 26).

2. Bayniyazov T.Sh. Servis korxonalarida xizmat ko'rsatish jarayonlari samaradorligini baholash usullari. // Agroiqtisodiyot ilmiy-amaliy agroiqtisodiy jurnal. – Toshkent, №3 (34), 2024 y.124-126-b. (08.00.00; № 25).

3. Bayniyazov T.Sh. Analysis of factors for the development of service enterprises. // Журнал Экономика и предпринимательство. ISSN 1999-2300. - Россия, №4 (177), 2025 г. 695-699 стр. (08.00.00; № 29).

4. Bayniyazov T.Sh. Servis sohasida xizmatlar sifati va raqobatbardoshligini oshirishning asosiy yo'nalishlari. // Xorazm Mamun Akademiyasi Axborotnomasi. - Xiva, №3/2, 2025 y. 130-137-b. (08.00.00; № 21).

5. Bayniyazov T.Sh. Servis korxonalarida xizmat ko'rsatish samaradorligini oshirish tamoyillari. // “Fan va iqtisodiyotning o'zaro hamkorligi – modernizatsion va innovatsion rivojlanish asosi”. Xalqaro ilmiy-amaliy konferensiya materiallari. – Nókis, 2024. 110-113-b.

6. Bayniyazov T.Sh. Servis korxonalarida xizmat ko'rsatish jarayonlari samaradorligini ifodalovchi ko'rsatkichlar tahlili. // “Inson kapitalini rivojlantirishning hududiy xususiyatlari: xorijiy va mahalliy tajriba”. Xalqaro ilmiy-amaliy konferensiya. – Samarqand, 2024. 495-498-b.

7. Bayniyazov T.Sh. Respublikada xizmat ko'rsatish sohasining rivojlanish holati va tendentsiyalari. // “Inson kapitalini rivojlantirishning hududiy xususiyatlari: xorijiy va mahalliy tajriba”. Xalqaro ilmiy-amaliy konferensiya. – Samarqand, 2024. 488-490-b.

8. Bayniyazov T.Sh. Servis korxonalarida faoliyatida samaradorlikning o'rni va ahamiyati. // “Yashil iqtisodiyotda innovatsion va investitsion faoliyatni rivojlantirish muammo va yeshimlar”. Respublika ilmiy-amaliy anjumani materiallari. – Samarkand, 2024. 232-236-b.

9. Bayniyazov T.Sh. Servis korxonalarida innovatsion faoliyat samaradorligini oshirish strategiyasi. // “Zamonaviy ta'lim tizimini rivojlantirish va unga qaratilgan kreativ g'oyalar, takliflar va yechimlar” mavzusidagi 78-sonli respublika ilmiy-amaliy online konferensiyasi materiallari to'plami. - Farg'ona shahri, 2025. 11-13-b.

II bo'lim (II часть; II part)

10. Байниязов Т.Ш. Управление рисками в АПК для устойчивого развития сельского хозяйства. // «Международный научный форум «Наука молодых интеллектуальный потенциал XXI века». – Пенза: ПГУАС, 2021. 148-150-b.

11. Байниязов Т.Ш. Эффективность использования трудовых ресурсов в аграрном секторе экономики. // «Международный научный форум «Наука молодых интеллектуальный потенциал XXI века». – Пенза: ПГУАС, 2021. 151-152-б.

12. Байниязов Т.Ш. Оценка эффективности управления персоналом на предприятии сельского хозяйства. // «Научной электронный журнал «Матрица научного познания» ISSN 2541-8084». – УФА: 2021. 29-31-б.

13. Bayniyazov T.Sh. Qishloq xo'jaligi korxonalarining integratsiyasini ta'minlashda tashkiliy-iqtisodiy aloqalarni rivojlantirish. // «Biznes-Ekspert» jurnali. - Toshkent, №7, 2022 y. 25-27-б. (08.00.00; №3).

Avtoreferat «Qoraqalpoq davlat universiteti Axborotnomasi» jurnalida
tahrirdan o'tkazilib, o'zbek, rus va ingliz tillaridagi matnlar o'zaro
muvofiqlashtirildi. (11.07.2025 yil)

Basivga ruqsat berilgen waqti 11.07.2025 j. Format – 60/84 ¹/₁₆.
“Times” garniturası. Ofset usılında basıldı. Kólemi 3,75 b.t.
Nusqası 60 dana. Buyırtpa №66-25/K
«Miraziz Nukus» JShJ baspaxanasında basıldı
Ózbekstan Respublikası baspa sóz hám xabar agentliginiń
2018-jil 16-maydağı № 11–3059 licenziyası.