

**O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI OLIY VA O‘RTA
MAXSUS TA‘LIM VAZIRLIGI**

***SAMARQAND IQTISODIYOT VA SERVIS
INSTITUTI***

**«Xizmatlar ko‘rsatish, servis va uni tashkil etish»
kafedrası**

**«Servis tizimi faoliyati asoslari»
fanidan**

REFERAT

**Mavzu: *Xizmatlar sohasi va strukturali
o‘zgarishlar***

Bajardi: Sat-108 guruh talabasi
Kalanova Mohigul

Ilmiy rahbar: dots. J.S.Fayziyev

Samarqand – 2010

Mavzu: Xizmatlar sohasi va strukturali o'zgarishlar

Reja:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Xizmatlar muhim soha sifatida bizning faoliyatimizning barcha tomonlariga sezilarli ta'sir qiladi. Shu sababli servis faoliyati odamlarning moddiy hayot ta'minotida ma'lum rol o'ynaydi va hozirda u ikkita muhim tomonlar jalb qilingan keng xo'jalik faoliyati «maydoni» sifatida qaralmoqda. Unda xizmatlar ishlab chiqaruvchi va foydalanishni taklif etuvchi ixtisoslashgan tuzilmalar mavjud. Ular servis faoliyati doirasida iste'molchilarga moddiy va ijtimoiy-madaniy xizmatlar ko'rsatishadi. Servis faoliyati xizmat ishlab chiqaruvchilari uchun xo'jalik yuritish sohasidagi kasbiy mehnat, biznes, boshqaruv turi sifatida namoyon bo'ladi. Servis faoliyati «maydonida» xizmat iste'molchilari bozor almashinuvi orqali, o'z ehtiyojlarini hisobga olgan holda, aniq ne'matlar olishni hohlovchi boshqa tomonni tashkil qiladi. Iste'molchilar servis faoliyatiga o'z talablari va ehtiyojlarini amalga oshirish imkoniyatlarini nazarda tutgan keng diapazondagi o'ziga xos talablar qo'yishadi.

Xizmat ishlab chiqaruvchilari o'z mehnati jarayonida iste'molchilar bilan doimo alohida bo'lishadi. Iste'molchilar esa servis faoliyatiga o'zlarining manfaatlari, ruhiy holatlari, maqsadli mo'ljallaridan kelib chiqqan holda tavsiflar berishadi.

Servis faoliyatini bunday tushunilishi unga qo'p qirrali iqtisodiy, ijtimoiy va madaniy fenomen sifatida yondoshishni talab qiladi. U bir vaqtning o'zida jamiyat va yakka ehtiyojlarni qondirishning xo'jalik mexanizmi, jamiyat takror ishlab chiqarish, tovarlarni taqsimlash va iste'mol qilishning muhim bo'g'ini hamda hayot farovonligini oshirishning ijtimoiy mexanizmi sifatida namoyon bo'lmoqda.

Bugungi kunda servis faolligi ijtimoiy – madaniy innovatsiya manbai, jamiyat rivojlanishining informatsion xizmat ko‘rsatish usuli sifatida uning ahamiyati qayta ko‘rilmoqda.

Servis sohasi dunyo iqtisodida hayot sifati darajasini oshirishning asosiy omili sifatida namoyon bo‘lmoqda. Uning ahamiyati qo‘yidagilar orqali baholanadi:

- servis sohasida doimiy ravishda yangi ishchi o‘rinlar yaratiladi;
- servis sohasi doimiy ravishda mamalakat yalpi ichki mahsulotida o‘z

ulushini oshirib boradi;

- servis sohasi hisobidan uy xo‘jaliklariga xizmat ko‘rsatish muddati

qisqaradi, bu esa aholining yashash darajasini yaxshilaydi.

Bozor iqtisodiyoti va raqobat sharoitida servis sohasi korxonalarining samarali faoliyat yuritishi faqat ularning ichki va tashqi muhitga ta‘sir qila oladigan boshqaruvi tashkil qilinganidagina ta‘minlanishi mumkin. Buning uchun xizmat ko‘rsatishning yangi tashkiliy tuzilmasini yaratish zarur bo‘ladi.

Bozor iqtisodiyoti sharoitida servis korxonalari turli mulkchilik shakllari va to‘liq xo‘jalik mustaqilligi asosida faoliyat yuritishadi. Bu esa bozor iqtisodiyoti sharoitida xo‘jalik yuritishning turli usullarini uyg‘unlashtirishni va tashqi muhit sharoitiga tez moslasha oladigan servisning tashkiliy modelini tanlashni taqozo qiladi.

Bugungi kunda servis sub’ektlarining faoliyati to‘liq yoki qisman bozor almashinuvi tamoyillariga asoslangan, ya’ni huquqiy va ma’muriy - tashkiliy harakterdagi ko‘rsatmalarga bo‘yso‘ndirilgan bo‘lishi

mumkin. Xizmatlar sohasidagi biznes aksariyat hollarda tijorat asosida amalga oshirilib, yuqori mehnat unumdorligiga, past tannarx va xizmat raqobatbardoshligiga erishishni maqsad qilib qo'yiladi. Ba'zi hollarda ba'zi davlat tashkilotlari aholiga aralash (qisman tijorat, qisman jamiyat ne'matlarini bepul taqsimlash asosida) xizmat ko'rsatadi. Umuman olganda servis faoliyati jamiyat va shaxsiy ehtiyojlarni keng qondirilishini ta'minlaydi, zamonaviy iqtisodiy va ijtimoiy munosabatlarni samarali rivojlantiradi. Shu o'rinda xizmat sohasiga xos bo'lgan tavsiflarni ta'kidlab o'tish maqsadga muvofiqdir. Bu yerda xizmat ishchisi eng avvalo odam, iste'molchilar ehtiyojlari va xohishlari bilan ish ko'radi. Xizmatlar odam qiyofasida yoki uning ongida ma'lum o'zgarishlarni sodir qilsada, ammo bu o'zgarishlar yaqqol seziluvchan predmet - moddiy harakterga ega bo'lmaydi. Xizmat ishlab chiqaruvchilari va iste'molchilari harakat qilayotgan vaziyat ularning birgalik faoliyatlarisiz amalga oshmaydi. Servis xizmatchisi xizmatni amalga oshira turib, aniq narsalarning o'ta nozik xususiyatlarini, ijtimoiy aloqalar, odamlar psixologiyasini hisobga olgan holda ongi bilan ish ko'radi.

Servis faoliyati xodimlarning o'zini tutish va iste'molchilar bilan munosabat qilish qoidalari asosida shakllanadi. Bu qoidalar servis korxonasi xodimlarini jamiyatimizda ma'qullangan, zamonaviy servis amaliyotida qo'llaniladigan qoidalarga asosan mijozlar bilan bo'lgan munosabat qilishga undaydi. Natijada xizmat ko'rsatish jarayoni yengillashadi, ikkala tomon ham mamnun bo'ladi.

Servis faoliyati uchun qo'yidagi etik tamoyillar va axloqiy kategoriyalar, bizning fikrimizcha, e'tiborga sazovor hisoblanadi:

- atrofdagilarga nisbatan insofli va andishali bo‘lish;
- iste’molchilarga nisbatan vijdonli va ochiq chehrali bo‘lish;
- mijozlarni qadr – qimmatini hurmat qilish;
- iste’molchilar bilan bo‘ladigan munosabatlarda o‘z kasbiy burchini

unutmaslik.

Servis faoliyatida kasbiy – xizmat etikasi muhim ahamiyatga ega bo‘lib, u servis korxonalari xodimlariga qo‘yiladigan talablar va axloqiy me‘yorlar to‘plami hisoblanadi va ularga xodimlar tomonidan o‘z xizmat vazifalarini bajarishlarida majburiy itoat qilinishi kerak. Qo‘yida, ish joyi qayerda bo‘lishidan qat’iy nazar, barcha servis faoliyati ishchilariga xos bo‘lishi kerak bo‘lgan xizmat etikasining asosiy me‘yorlarini keltiramiz:

- iltifotlilik, xushmuomalilik;
- sabr – toqatlilik, chidamlilik, o‘zini idora qila olishi;
- yaxshi odatlar va so‘zlashish madaniyati;
- ziddiyatli vaziyatlarni chetlab o‘ta olish, agar ular yuzaga kelsa, ikkala

tomon manfaatlarini ko‘zlab hal qila olish qobiliyati.

Xizmatlar sohasida etik me‘yorlarning muhimligi xodimlarning nafaqat iste’molchilar bilan munosabatida, shuningdek xodimlarning o‘zaro munosabatlarida ham seziladi. Shunday qilib, kasbiy xizmat etikasi itoat qilish orqali servis korxonasining imiji shakllanadi, xizmatlar hajmini oshishi va sifati ta‘minlanadi va aholining xizmatlarga bo‘lgan ehtiyoji yanada to‘liqroq qondiriladi.

Zamonaviy raqobatbardosh servis korxonalari faoliyatining asosini samarali xizmat ko'rsatish texnologiyalari, zamonaviy jihozlar, sifatli xom ashyo va yuqori malakali xodimlar tashkil qiladi. Xizmat sohasi xodimi servis faoliyatini tashkil eta olish qobiliyatiga ega iste'molchilarga zamonaviy, qulay va xavfsiz xizmat ko'rsatishni ta'minlay oladigan bilimli hamda ruhiy tayyorlangan bo'lishi kerak. Faqat shundagina xizmatlarni xalqaro sifat standartlari talabiga moslashtirish vazifalarini hal etish mumkin.

Servis sifatini oshirishda xizmat ko'rsatish sharoiti va xizmat ko'rsatish va iste'mol qilish joyidagi muhit (bino va xonalar intereri, mebellashtirilganlik, jihozlanganlik darajasi, xona mikroklimate, xizmat ko'rsatuvchi xodimning tashqi ko'rinishi va uning malakaviy mahorati) muhim rol o'ynaydi.

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2006 yil 17 apreldagi «O'zbekiston Respublikasida 2006-2010 yillarda xizmat ko'rsatish va servis sohasini rivojlantirish chora – tadbirlari to'g'risida»gi qarori, ushbu soxadagi kamchiliklarni bartaraf etish va soha istiqbolini belgilashga qaratilgan. Qarorda O'zbekiston Respublikasida xizmat ko'rsatish va servis sohasini rivojlantirishning asosiy yo'nalishlari etib qo'yidagilar belgilangan:

- xizmatlar ko'rsatish sohasida tadbirkorlarning faolligini kuchaytirish uchun shart-sharoit yaratish va shu asosda 2010 yilgacha xizmatlarni yalpi ichki mahsulotdagi ulushini 49 %ga yetkazish;
- 2006-2010 yillarda xizmatlar ko'rsatish sohasida band bo'lgan aholi sonini 1,6 marta ko'paytirish;

- qishloq joylarida istiqomat qilayotgan aholiga ko'rsatilayotgan xizmatlar, birinchi navbatda, kommunal-maishiy, uy-joylarni ta'mirlash va qurish, suvdan foydalanish, veterinariya, qishloq xo'jalik mahsulotlarini tayyorlash va mashina-traktor parklari sohasidagi xizmatlar hajmi va turlarini yanada oshirib borish;
- an'anaviy xizmat turlari bilan bir qatorda yangi istiqbolli – yuridik, konsalting, bank, moliya, sug'urta, lizing va baholash xizmat turlarini jadal rivojlantirish;
- mamlakatimiz korxonalarining xalqaro bozordagi xizmatlari darajasi va sifatini oshirish hamda shu asosda xizmatlar eksportini ko'paytirish;
- xizmatlar ko'rsatish va servis sohasida ishlaydigan kadrlarni tayyorlash, qayta tayyorlash va malakasini oshirishni har tomonlama qo'llab-quvvatlash.

Servis sohasining davlat umumxo'jalik mexanizmidagi o'rnini belgilashda davlat statistik hisobida foydalaniladigan yondoshuv ishlatiladiki. Unga ko'ra uchlamchi sektor (keyinchalik to'rtlamchi va beshlamchi sektorlar ham) xizmatlar sohasi hisoblanadi. Bu yerda xodimlar ishlab chiqarish kollektivlari va iste'molchilar bilan bo'lishadi, ishlab chiqarish bilan bog'liq bo'lgan va bo'lmagan o'ziga xos ehtiyojlarni qondirishga mo'ljal olishadi. Bu holda uchlamchi sektorga qo'yidagilar kiradi: transport va aloqa, savdo, davlat ma'muriyati, ta'lim, huquqni himoyalash, muxandislik, maslahat xizmatlari, aholiga ko'rsatiladigan maishiy xizmatlar va boshqalar. Oxirgi yillarda xizmat ko'rsatish amaliyotida uchinchi sektorning kengayishi, uning deformatsiyalanishi, yangi xizmatlar paydo bo'layotganligini

ko'rsatmoqda. Bu sektorning kengayishi natijasida 4- va 5-sektorlar vujudga kelmoqda. To'rtlamchi sektorga ilmiy-tadqiqot, informatsiya, telekommunikatsiya xizmatlari, beshlamchi sektorga esa yuqori intellektual ijodiy mehnat bilan bog'liq xizmatlar tegishli.

Servis faoliyatining rivojlanishi va xizmatlarga bo'lgan talab, avvalo, sanoat ishlab chiqarilishining o'sishiga va aholining harid qilish qobiliyatlariga asoslanadi. Sanoat korxonalarini ishlab chiqaradigan mahsulotlar servis korxonalarini ta'mirlash va texnik xizmat ko'rsatish bo'yicha xizmatlar ob'ekti hisoblanadi. Ayni vaqtda ishlab chiqarish va savdo tashkilotlarining faoliyati auditorlik, yuridik, informatsion, tibbiy xizmat ko'rsatishni talab qiladi. Demak, ishlab chiqarishning rivojlanishi servis faoliyatining kengayishiga ko'maklashadi.

Servis korxonalarida moliyaviy vositalarining tez aylanuvchanligi va kam hajmdagi dastlabki investitsiyalarni talab qilinishi aksariyat hollarda servis faoliyatini ishlab chiqarishga nisbatan iqtisodiy maqbul qilishi ham mumkin. Xususan, kichik servis korxonalarini bozor va iqtisodiy vaziyatning o'zgarishiga oson moslashadi, ishlab chiqarish sohasiga nisbatan tez rivojlanadi.

Xizmat ko'rsatishning ilg'or shakl va usullari haqidagi ma'lumotlar shuni ko'rsatdiki, xizmat sifatiga qo'yiladigan talablarni yanada takomillashtirishni xizmatlarga bo'lgan talabni oshirishni, iste'mol bozorining strukturasini o'zgartirishni toqozo qiladi. Aholi ba'zi guruhlarini xayot farovonligining oshishi yangi ehtiyojlar va xizmat sifatiga bo'lgan talablarga ega bo'lgan iste'molchilar kategoriyalarining paydo bo'lishiga olib keladi. Moddiy ta'minlangan iste'molchilar yuqori

harid qobiliyatiga ega bo'lishadi va keng assortimentdagi xizmatlarga ehtiyoj sezishadi.

Oxirgi yillarda xizmatlar strukturasida ma'lum o'zgarishlar kuzatilmoqda. Statistik ma'lumotlarga ko'ra iqtisodiy faoliyat turlari bo'yicha xizmatlarning sohalar kesimidagi taqsimoti (Samarqand viloyati misolida) quyidagi jadvalda keltirilgan.

Jadval 1

Iqtisodiy faoliyat turlari bo'yicha xizmatlarning sohalar kesimida
taqsimoti

Xizmatlar	2007 yil, mln. so'm	2006 yil, mln. so'm	O'sish sur'ati (solishtirma narxlarda), %	Umumiy hajmdagi ulushi, %
Jami xizmatlar:	813018,3	523500,6	137,3	100,0
shu jumladan:				
Savdo va umumiy ovqatlanish sohasi xizmatlari	220677,7	153103,8	139,1	27,1
Transport sohasi xizmatlari	154911,0	92891,3	125,9	19,1
Aloqa va axborotlashtirish sohasi xizmatlari	43938,2	24505,6	174,8	5,4
Moliya va bank sohasi xizmatlari	45900,5	29618,0	128,6	5,6
Mehmonxonalar xizmati	5767,3	3908,8	133,6	0,7
Kommunal xizmat ko'rsatish sohasi xizmatlari	161463,4	119764,9	108,6	19,9
Maishiy xizmat ko'rsatish sohasi xizmatlari	13851,4	7607,3	181,3	1,7
Avtomobillarni ta'mirlash va ko'rsatilgan texnik xizmatlar	12537,9	7410,9	169,2	1,5
Boshqa xizmat ko'rsatish sohasi xizmatlari	148512,5	81458,4	174,7	18,3

Iqtisodiy faoliyat turlari bo'yicha ko'rsatilgan xizmatlarning asosiy qismini 2007 yilning yanvar-dekabrida savdo va umumiy ovqatlanish, kommunal xizmat ko'rsatish hamda transport xizmatini ko'rsatish sohalari tashkil etgan va bu sohalardagi xizmatlarning umumiy hajmdagi

ulushi - 27,1; 19,9 va 19,1 % bo'lgan. Ayni vaqtda maishiy xizmat ko'rsatish, avtomobillarni ta'mirlash va texnik xizmat ko'rsatish hamda mehmonxona xizmatlari sohalarida 1,7; 1,5 va 0,7 % past natijalar qayd etilgan.

Iste'mol mahsulotlarining chakana tovar aylanmasi Samarqand viloyati miqyosida 2007 yilning yanvar-dekabrida 660,2 mlrd. so'mni tashkil etgan bo'lib, o'sish sur'ati o'tgan yilning shu davriga nisbatan 119,3 % tashkil qildi. 2007 yilning yanvar-dekabrida jami chakana tovar aylanmasining 99,9 % savdoning nodavlat sektori tashkil qilgan.

2007 yilning yanvar-dekbarida chakana savdo tovar aylanmasi hajmi aholi jon boshiga 220980 so'mni tashkil qilib, o'tgan yilning shu davriga nisbatan 39355 so'mga ko'paygan. 2007 yilning yanvar-dekabrida umumiy ovqatlanish korxonalari tomonidan aholiga 16552,8 mln. so'mlik savdo xizmati ko'rsatilgan bo'lib, bu ko'rsatkich o'tgan yilning shu davriga nisbatan 177,5 % oshgan. Ushbu davrda ulgurji savdo tovar aylanmasi hajmi 340910,6 mln. so'mga yetgan. 2007 yilning yanvar-dekabrida aholiga ko'rsatilgan pullik xizmatlar hajmi 262667,0 mln. so'mni tashkil qilgan bo'lib, 2006 yilning shu davriga nisbatan real o'sishi 123,7 % bo'lgan. Ushbu statistik ma'lumotlar xizmatlar turlarining kengayib borishidan va ularning mamlakat iqtisodiyoti rivojlanishiga ijobiy ta'sir qilayotganligidan dalolat beradi.

Xulosa

Xizmatlar jamiyat hayotining muhim sohasi bo'lib, hayot darajasini oshirishning asosiy omili hisoblanadi. Bugungi kunda dunyo

servis amaliyotida servis faoliyatini tashkillashtirilishining o'ziga xos jihatlari va xususiyatlari belgilangan. Shuni hisobga olgan holda O'zbekiston Respublikasida xizmat ko'rsatish va servis sohasini rivojlantirish chora-tadbirlari va istiqbollari belgilandi. Ularning amalga oshirilishi respublikada xizmatlar turlarining kengayishi va servis korxonalari samaradorligining zamini bo'ladi.

Foydalaniladigan adabiyotlar ro'yxati

- 1 "O'zbekiston Respublikasida 2006-2010 yillarda xizmat va servisini rivojlanishini jadallashtirish chora-tadbirlari" haqidagi O'zbekiston Respublikasi Prezident qarori, 2006 yil 17 aprel. Toshkent.
2. Avanesova G.A. Servisnaya deyatelnost: Istoricheskaya i sovremennaya praktika, predprinimatelstvo menedjment. Uchebnoye posobiye. - M.: ZAO Izdatelstvo "Aspekt Press", 2004. – 318 s.
3. Romonovich J.A., Kalichev S.L. Servisnaya deyatelnost. uchebnik. – M. Izd-stvo torg. korporatsiya "Dashkov i K", 2007, - 268 s.

4. Obslujivaniye na predpriyatiyax obshestvennogo pitaniya. Seriya
“Uchebnika XXI veka”. Radchenko A.A., Rostov N.D.: Feniks, 2001 g.
5. Restoranniy servis: Osnovi mejdunarodnoy praktiki obslujivaniya dlya professionalov i nachinayushix / S.iL. Zigel, XiR Lenger, G.Shtikler, V.Gutmayer/ Per. s nem. Yu.O.Bema. – M.: ZAO. Izd-vo Sentropoligraf, 2003. – 288 s.
6. Morozov M.A. Ekonomika i predprinimatelstvo v sotsialno-kulturnom servise i turizme: Uchebnik dlya stud. vuzov. – 2-ye izd. ispr i dop. – M.: Izd. sentr “Akademiya”, 2006. – 288 s.
7. Servis XXI vek. №1(5) – 2006. – 64 s.
8. Teoreticheskiye i prikladnie problemi servisa. Nauchniy jurnal, № 4(17), 2005, - 64 s.