

**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ ОЛИЙ ВА
ЎРТА МАХСУС ТАЪЛИМ ВАЗИРЛИГИ**

***САМАРҚАНД ИҚТИСОДИЁТ ВА СЕРВИС
ИНСТИТУТИ***

**«Хизматлар кўрсатиш, сервис ва уни ташкил этиш»
кафедраси**

**«Овқатланиш сервисини ташкил этиш»
фанидан**

РЕФЕРАТ

**Мавзу: ХИЗМАТ, ХИЗМАТ КЎРСАТИШ,
СЕРВИС**

**Бажарди: МСАТ-109 гуруҳ магистри
Тошназаров Суръат**

Илмий раҳбар: проф. Ж.М.Қурбонов

Самарқанд – 2010

Мавзу: ХИЗМАТ, ХИЗМАТ КЎРСАТИШ, СЕРВИС

Режа:

1. Хизмат нима?
2. Хизмат кўрсатишнинг фаолияти
3. Сервис тушунчаси

Мустақилликка эришилган кундан бошлаб, истиқлол туфайли Ўзбекистонда улкан ўзгаришлар юз берди. Юртимизда ижтимоий-иқтисодий ислохотлар амалга оширилиб, тараққиёт сари барча соҳаларда дадил ривожланиб бормокда. Президент Ислам Каримов таъкидлаганидек: «Ўтган йиллар давомида машаққатли, шу билан бирга, шарафли, том маънода тарихий даврда доимо елкама-елка туриб, қандай улкан ва олижаноб ишларни амалга оширганимиз, буюк келажагимиз пойдеворини ўз қўлимиз билан барпо этаётганимиз барчамизга ҳар қанча фахрланиш, босиб ўтган йўлимизни миннатдорлик билан эслаш учун асос беради»¹.

Истиқлол туфайли Ўзбекистонда турли соҳаларнинг жадал суръатларда ривожланиши билан бирга, аҳоли кенг қатламини хизмат соҳасига эътибори қаратилди, бу борада кенг кўламли ишлар бошланди ва улар тобора такомиллашиб бормокда. Бунинг заминида Ўзбекистондаги барча соҳалар каби хизмат соҳаси ҳам босқичма-босқич амалга оширилиши, мамлакатимиз ўзига хос ва ўзига мос йўлдан бориши, Президентимиз илгари сурган беш тамойил асосида сиёсат юритиш, халқимиз манфаатларига самарли хизмат қилмокда. Бундай сиёсат хизмат соҳасидаги назарий ва амалий билимларни ҳам ўзгартириб, маънавий асосини қайта кўриб чиқишни тақозо этаяпти.

Шулардан келиб чиққан ҳолда биз сўнгги вақтда кундалик ҳаётимизга кенг кириб борган, инсонлар муносабатида турлича талқин этилаётган хизмат, хизмат кўрсатиш ва сервис тушунчаларини кўриб чиқамиз.

¹ Каримов И.А. «Ўзбекистоннинг 16 йиллик мустақил тараққиёт йўли». – Т.: Ўзбекистон, 2007

Хизмат – инсон(лар)нинг инсон(лар)га яхшилик, эзгулик, манфаат келтириш йўлидаги ҳаракатидир. Маълумки, яхшилик, эзгулик, манфаат келтириш инсоннинг фазилати ҳисобланади ва доимо инсоннинг иллоти бўлган ёмонликни, бузуқликни, зўравонликни қайтаради ва ўз ҳаётида адолатли бўлиб, чиройли амалларни бажаришга ундайди.

Яхшилик, эзгулик инсоннинг энг муҳим фазилати бўлиб, инсон фаолиятининг асл ва азалий моҳиятини англатади. У инсонга кучли рухий лаззат бағишлаш баробарида, уни шахсга айлантирадиган бахтга олиб боради. Шунинг учун ҳам яхши фикр, яхши сўз, яхши амал тушунчалари Авестодан тортиб барча муқаддас китобларда етакчи ўринни эгаллайди.

Яхшилик инсоннинг ахлоқий ва амалий фаолиятида юзага чиқиб, унда камтарлик, очик кўнгиллилик, адолатлиликини, ростгўйлик каби фазилатларни мужассам этади.

Муқаддас китобимиз Қуръони Каримда яхшилик қилиш инсоннинг табиий бурчи эканлиги, Оллоҳ инсонга ўзининг неъматлари билан эҳсон қилганидек, инсон ҳам бошқаларга яхшилик қилиши лозимлиги таъкидланади.

Яхшилик, эзгулик тушунчасини ўзида сингдирган хизмат (кўрсатиш) инсон фаолиятини баҳолаш хусусиятига эга бўлиб, унинг улуғлигини белгилайдиган мезон ҳисобланади.

Қуръони Каримнинг 11 сурраси 15 оятида, ҳадисларнинг 20 га яқини яхшилик қилишга даъват этганлиги фикримизни тасдиқлайди.

Масалан: 11-Худ сурраси 41 оятида: «...яхши амаллар ёмонлик гуноҳларини кетказур...»; 16-Нақл сурраси 90 оятида: «...Оллоҳ адолатга, чиройли амаллар қилишга, яхшилик қилишга буюрар...», 129-ҳадисда: «Яхшиликнинг эвази фақат яхшилик бўлиши керак» ва ҳ.к. кўрсатилган.

Юртимиз тарихида кўплаб улугъ фазилатларимиз ҳам хизматнинг асоси бўлган яхшилик, эзгулик ҳақида фикрлар билдирган.

Амир Темур бобомизнинг: агар душманинг бош уриб паноҳинга келса, раҳм қилиб, яхшилик ва мурувват кўрсат деганлари; Абурайҳон Берунийнинг: яхши хулқ, яхшилик аломати; Фирдавсийнинг: минг йиллар ўтса ҳам ўлим билмайди яхши сўз, яхши иш қилган киши; Абдурахмон Жомийнинг: эл-улусга инсонга яхшилик қилиш, уларга нисбатан мурувват кўрсатиш инсон номини улуғлайди – деб, ўз даври шохларини, ҳукумдорларига қаратиб дейди:

Мулку бойлик бари кетади, бир кун,
На замон, на замин, на наҳр қолади.
Қўлингдан келганича яхшилик қилгин,
Жаҳонда сенга шул меҳр қолади.
Яхши хулқли бўлгин, ҳамда соф кўнгил,
Одамларга доим инсофли бўлгин.
Бу меҳнатхонада яхши ёмон,
Учрайди, яхшилик қилавер ҳамон.

Албатта, бундай фикрларни янада кўплаб келтириб, давом эттиришимиз мумкин. Буларнинг ҳаммаси халқимизнинг

меҳмонсеварлиги ва меҳмонга холис хизматда бўлиши, минг йиллар давомида шаклланиб, урф-одатга айланганлиги, ўзга халқлардан фарқли равишда ўзига хос ва мос хусусияти билан дунё халқларидан ажралиб туриши бежиз эмаслигини тасдиқлайди. Чунки, хизматга бўлган бундай муносабат, жамиятни ахлоқий юксакликка, фаровонликка, тараққиётга тезроқ эриштиради, натижада хушхулқлик, ширинсуханлик, ҳалоллик, бағрикенглик сингари фазилатлар кўпроқ ўрин эгалаб боради, натижада жамиятда яхшиликнинг, эзгуликнинг устувор бўлишига олиб келади.

Хизматнинг шундай асосида бўлиши, жамиятдаги инсонларнинг бир-бирига турли хилдаги хизмат кўрсатишида намоён бўлади ва унинг ўзагини ташкил этади.

Хизмат кўрсатиш - бу инсон(лар)нинг яхшилик, эзгулик, манфаат келтириш йўлидаги ҳаракати билан фаолият олиб боришига тушунилади.

Агар биз фаолиятни ўз ичига мақсад, восита ва натижа олиш учун инсоннинг теvarак-атрофга ва ўзига бўлган махсус муносабати жараёни десак, хизмат кўрсатишда фаолият олиб боришдан албатта, ҳар иккала томон бўлган хизмат кўрсатувчи манфаатдор бўлиши, даромад, фойда олиши, истеъмолчи эса хизмат сарф-ҳаражатни бажариб кўрсатилган хизматдан мамнун, рози бўлиш мақсади туради. Ушбу фаолият тури хизмат кўрсатиш корхонаси, уюшмаси, ташкилоти, фирма ва ҳ.к. ташкил этилиши ҳамда индивидуал бўлиши ҳам мумкин.

Хизмат кўрсатиш фаолияти ўз ичига хизмат воситалари, маҳсулотларини яратиш бўйича изланишлар, тадқиқотларни, шунингдек уларни ишлаб чиқариш, тайёрлаш, сифатини назорат қилиш, стандартлаш, рўйхатдан ўтказиш, сақлаш, ахборот бериш, реализация қилиш ва ҳ.к.ларни қамраб олади.

XX асрнинг иккинчи ярмидан инсоният ҳаётига хизмат кўрсатишнинг янги шакл кўриниши «Сервис» тушунчаси кириб келдики, ҳозирги вақтда ҳаётда ўзининг тўла тадбиқини топаяпти.

«Сервис» сўзи инглизчадан – «service» сўзидан олинган бўлиб, - хизмат, хизмат кўрсатиш маъносини билдиради. Лекин, дунё иқтисодий ҳаётида, шу билан бирга мамлакатимиз иқтисодиётида, айниқса, мустақиллик йилларида сервис ўзининг комплекслиги, юқори малакада ва замонавий воситаларнинг қўлланилиши билан тобора аниқлашиб бормоқда. Шунинг учун уни хизмат кўрсатишдан фарқли равишда таърифлашимиз мумкин, яъни: Сервис – деганда, юқори малакада, замонавий воситалар ёрдамида комплекс хизмат кўрсатиш тушунилади. У назарий томондан чуқур фалсафий тушунча ҳисобланган хизматдан келиб чиқиб, хизмат кўрсатиш фаолиятининг кўп қиррали табиатини ифодалайди.

Сервис амалиётида икки томон муносабатда бўлиши талаб этилади. Бир томондан, турли хилдаги малакали меҳнат, бизнес ва бошқарувни талабини бажариб хизмат кўрсатиш, хизмат маҳсулоти ишлаб чиқарувчи ихтисослашган структураси туради. Иккинчи томондан, ўзларининг эҳтиёжлари ва муҳтожликларини қондиришдан келиб чиққан истеъмолчилар талаби туради. Бошқа ишлаб чиқарувчи ва истеъмолчилардан фарқли равишда хизмат

кўрсатишда хизмат кўрсатувчилар ёки хизмат маҳсулоти ишлаб чиқарувчилар истеъмолчиларнинг иқтисодий бўлмаган, ўзларининг қизиқишлари, ҳиссётлари ва қадриятлари, хоҳишларидан келиб чиққан аниқ талаблари билан юзма-юз келади.

Умуман олганда, сервис, сервис фаолияти ўзи иқтисодий, ижтимоий ва маданий кўп қиррали феномен бўлиб, бир вақтда ҳам жамоавий, ҳам шахсий талабларини қондирувчи ижтимоий тақсимлаш ва истеъмол этиш, одамларнинг ҳаётини яхшиловчи хўжалик механизми ҳисобланади.

Шулардан келиб чиқган ҳолда, сўнгги йилларда юртимизда хизмат кўрсатиш, сервис соҳасини ривожлантириш бўйича изчил чора-тадбирлар кўрилмоқда.

Юртимизда хизматлар кўрсатиш ва сервис соҳасини жадал суръатларда ривожлантириш учун қулай шароит яратиш, унинг иқтисодиётдаги улушини ошириш, хизмат кўрсатиш соҳаси тармоқларида банд бўлганлар сонини кўпайтириш ва шу асосда аҳоли даромадларини ошириш ҳамда ички истеъмол бозорини замонавий, сифатли турли-туман хизмат турлари билан тўлдириш мақсадида, Ўзбекистон Республикаси Президентининг (2006 йил 17 апрел №РР-325) «Ўзбекистон Республикасида 2006-2010 йилларда хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини ривожлантиришни жадаллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги қарори қабул қилинди.

Ушбу қарорнинг ҳаётда тадбиқ этиш билан бирга жорий 2008 йил мобайнида хизмат кўрсатиш соҳаси ва сервисни ривожлантириш дастури доирасида хизмат кўрсатиш соҳаларининг

ривожлантиришга оид барқарор суръатларни сақлаш, айти пайтда, қишлоқ жойларида унинг кўламини кенгайтириш ишлари амалга оширилади. 8 мингдан зиёд савдо, умумий овқатланиш, маиший хизмат кўрсатиш, автомобилларни таъмирлаш шаҳобчалари ташкил этилди. Дехқон ва фермер хўжаликларида хизмат кўрсатиш, микрокредит ва истеъмол кредитларни бериш, тўлов тизимларини (2009 йили) такомиллаштириш чоралари кўрилади. Натижада иқтисодиётда кўрсатилган ташқи хизматлар ҳажми 21,3 фоиз ортди, ушбу соҳанинг ЯИМдаги солиштира салмоғи эса ўтган йилга нисбатан 40,5 фоиз ўрнига 45,3 фоиз ёки 2006 йилга нисбатан (16,5%) 2,8 мартаба ортди. Қишлоқ аҳолисига кўрсатилган хизматлар улуши 23,7 фоиздан 26,8 фоизгача кўпайди. Жами юртимизда ўтган йили 661 минг иш ўрни яратилган бўлса, шундан 220 минги, яъни 33,3 % хизмат кўрсатиш ва сервис соҳаси ривожланиши туфайли бўлди. Хизмат кўрсатиш сервис соҳасининг ижтимоий иқтисодий сиёсатимизда, Президентимиз таъбирича: кичик бизнес ва хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантиришга катта аҳамият берилаётганлигини яна бир бор такрорлашнинг ҳожати йўқ, деб ўйлайман.

Мамлакатимизни модернизация қилиш ва янгилашда хизмат кўрсатиш, сервис соҳасини изчил ривожлантиришни давом эттириш ҳам, албатта, давр талаби ҳисобланади.

Бу шу борада кўпгина хизмат кўрсатиш, сервис соҳалари қатори, Ўзбекистонда туризм соҳасида хизмат кўрсатиш, сервис соҳасини ривожлантириш ҳам давр талаби ҳисобланади.

Чунки, ҳозирги вақтда туризм кўпгина ривожланган ва ривожланаётган давлатлар иқтисодиётининг фундаментал асоси бўлиб қолмоқда.

Бутун дунё туристик ташкилотининг (ВТО) кўрсаткичи бўйича 1950 йили дунёда жами халқаро туристлар сони 25 млн бўлган бўлса, 2000 йилга келиб бу 698 млн. дан ошиб кетиб, туризмдан келадиган кирим 478 млрд АҚШ долл. тенг бўлди. Фақатгина туризм йигирманчи аср охирида дунё иқтисодиётига ялпи хизмат ишлаб чиқариш 3,5 трлн АҚШ долларга, яъни дунёда ишлаб чиқарилган ялпи ички маҳсулотнинг 10,9 %ини ташкил этиб, давлатлар солиқ кирими 302 млрд. АҚШ доллар олиб келгани бундай иқтисодиётнинг фундаментал асослигини билдиради.

Ҳозирги вақтда, бу миқдор янада кенгайиб кетганлиги туризмнинг, ҳақиқатан, ВТО нинг прогнози бўйича дунё бўйича 2010 йили 1 млрд туристлар келиб-кетиши, шундан 546 млн. Марказий ва Шарқий Европа, ҳамда МДҲ ва Болтиқ бўйи давлатларига тўғри келиши кўрсатилган. Бундан ташқари, туризмда дунё ишлаб чиқаришида банд бўлган одамларнинг ўнбешдан бири банд бўлиб, унинг сони 260-280 млн га етади.

Туризм соҳасидан самарали фойдаланиш, ундаги хизмат кўрсатиш, сервисни сифатини яхшилаш учун мамалакатимизда туризм соҳасини, унга боғлиқ сервис хизматларини модернизация қилишимиз асосий ишлардан ҳисобланади.

Юртимизда туризм соҳасини модернизация қилиш ҳақида гапиришдан олдин, туризмнинг ҳозирги вақтдаги таркибий қисмларини кўриб чиқишимиз мақсадга мувофиқдир.

Бутун дунё туристик ташкилотининг (ВТО) семинар материалларида туризмни ташкилий-таркибий қисмларини, ҳамда ундан келадиган натижаларни кўрсатувчи “Туризм дарахти” тўғрироғи туризмнинг ташкилий – таркибий қисми схемаси берилди (расмга қаранг). Ушбу схемага асосан, ҳар бир давлатда бу дарахтнинг “ўстирилиши” шу давлатда шунга асосланган давлат имиджи, истиқболли ривожланиш режаси бу ҳақда изланишлар, маркетинг ўтказиш асосий роль ўйнайди. Туризмнинг ривожланиши, албатта бу туристлар сарф-ҳаражати, уларни қанчалик банд қилишимизга ва уларга кўрсатиладиган хизмат соҳасининг қанчалик ривожланганлигига боғлиқ.

Туризмни ташкил этиш таркибий қисмларининг биринчиларидан туристларни жойлаштириш ва уларга коммунал хизмат кўрсатиш, ҳамда овқатлантиришни ташкиллаштириш, давлат хизматларидан: бу соҳага кадрлар тайёрлаш, турли ҳаво – сув – дарё портлари, маданий вақтичоғлиқ ишлари, хусусий хизматлар, турли туристик харид молларини ишлаб чиқариш, саёҳат қилиш, хусусий хизматлар ва бошқа тармоқ соҳаларини ривожлантириш асосий ишлардан ҳисобланади.

Албатта, буларнинг натижасида мамлакатимизда валюта алмаштириш, аҳолининг турли хизмат соҳаларида бандлиги, турли инвестициялар жалб этилиши ва пировардда давлат даромади кўпайиб, миллий бойлигимиз ортиши кўзда тутилади.

Шунинг учун ҳам Ўзбекистонга туристларни кўпроқ жалб этиш учун, туризм соҳасидаги хизмат кўрсатиш соҳаларини,

Ўхшатиб айтганда «Туризм дарахтини» модернизациялашимиз ҳозирги кун талабига мос равишда ривожлантиришимиз керак.

Бунда, айниқса овқатланишни ташкил этиш соҳасида туристик маршрутлар аро замонавий сервис хизмат кўрсатиш, овқатланиш корхоналарини барпо этилиши, нонушта ва тушликни буюртма асосида туристларнинг ҳоҳлаган жойида ташкил этиш; савдо соҳасида: қадимги обидалар ичида турли халқимиз ҳунармандлари ишлаб чиқарган товарларни сотишни ташкил этиш, буюртмалар олиш, компьютер суратга олиш соҳасини жорий этиш, турли ўйинлар бизнесини ривожлантириш, кўнгил-очар дам олишни ташкил этиш туризмнинг ривожланишига хизмат қилади.

Албатта, истиқболли бундай ишларни самарали бажариш учун кўплаб шу соҳада хизмат қилувчи мутахассислар зарурки, бу борада ҳам юртимизда кўплаб ишлар амалга оширилади.

Давлат фойдаси



Хулоса

Албатта, бундай эзгу ишларда эришилган ютуқ ва мувоффақиятлар билан бирга камчиликлар ҳам мавжудки, мутахассислар уларни бартараф этиб, янги зафарларга эришиш мақсадида яқин келажакда:

- хизмат соҳасини янада сифатли олиб бориш;

- хизмат кўрсатишда сифатли хизмат турларини ишлаб чиқиш ва уларни амалга ошириш:

- инновацион, инвестицион лойиҳаларни ва хўжалик шартномаларини бажариш орқали ўз илмий-тадқиқот ишлари натижаларини амалиётга тадбиқ этиш ишларини жадаллаштириш ва олий таълим тизимида сервис соҳасида юксак малакали ижодкорлик ва ташаббускорлик қобилиятига эга, келажакда касбий ва ҳаётий муаммоларни мустақил ҳал қила оладиган, янги техника ва технологияларга тез мосланишга лаёқатли кадрлар тайёрлаш вазифасини бажарадилар.

Фойдаланилган адабиётлар рўйхати

1. Каримов И.А. «Ўзбекистоннинг 16 йиллик мустақил тараққиёт йўли». – Т.: Ўзбекистон, 2007
2. “Ўзбекистон Республикасида 2006-2010 йилларда хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини ривожлантиришни жадаллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида” Ўзбекистон Республикаси Президентининг қарори. – Тошкент, “Халқ сўзи” газетаси, 18 апрел 2006 йил.
3. Ляпина И.Ю., Игнатева Т.Л., Безрукова С.В. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов. – М.: АСАДЕМА. 2004. – 251 с.
4. Ахмедов Х.И., Аддаберганов А.А. Организация обслуживания в гостинице. – Ташкент, “Тўлқин”. 2007. – 222 б.
5. Зубков А.А., Чибисов С.И. Справочник работника гостиничного хозяйства. – М.: Висшая школа, 1998. – 272 с.
6. Ли Д.М, Аллаберганов А.А., Умарходжаев М.Г. Гостиничный сервис. – Т.: Издательство – полиграфический творческий дом имени Г.Гуляма. 2004 . – 149с.
7. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: Учеб. пособие, - Киев: ВИРА-Р, 2001. – 250 с.
8. Усов В.В. Организация производство и обслуживания на предприятиях общественного питания. – М.: Изд. центр “Академия”., 2006. – 416 с.