

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

НАМАНГАН МУҲАНДИСЛИК-ПЕДАГОГИКА ИНСТИТУТИ

“ТЕХНОЛОГИЯ” ФАКУЛЬТЕТИ

“МЕНЕЖМЕНТ” КАФЕДРАСИ

Халқаро менежмент фанидан

РЕФЕРАТ

Мавзу: Минтақаларда хизматлар кўрсатиш
соҳасини ривожлантириш

Бажарди:

1-МЖ-12 гуруҳ талабаси
Г. Бекмуродова

Қабул қилди:

асс.О.Аҳмедов

Наманган-2015

Аннотация

Бекмуродова Гулсанамнинг Минтақаларда хизматлар кўрсатиш соҳасини ривожлантириш мавзусида бажарилган рефератида хизматлар кўрсатиш соҳасини ривожлантириш ва бошқариш масалалари минтақалар миқёсидаги модернизациялаштириш жараёнлари билан боғлиқ ҳолда ифодаланган.

Рефератнинг хулоса қисмида умумий натижалар асосида таклифлар ишлаб чиқилган.

М У Н Д А Р И Ж А

Кириш

Хизмат кўрсатиш тушунчаси, унинг классификацияси ва сервис тушунчасини назарий жиҳатдан асослаш

Аҳолига маиший хизмат кўрсатиш турлари ва иқтисодиётдаги аҳамияти

Хизмат кўрсатиш соҳасини жадал ривожлантириш борасидаги муҳим вазифалар

Хулоса

Фойдаланилган адабиётлар рўйхати

Кириш

Маълумки, хизматлар кўрсатиш ва сервис соҳасини ривожлантириш дастурида мақсадли ишларни таъминлаш юзасидан амалга оширилаётган ишларни жойларда ўрганиш бўйича ҳар бир вилоят, шаҳар бўйича ишчи гуруҳлар ташкил қилиш амалга

оширилмоқда. Дарҳақиқат, «мамлакатимизда хизмат кўрсатиш ва сервис соҳаси 2011 йилда жадал суръатлар билан ривожланиб, унинг ялпи ички маҳсулотдаги улуши 2000 йилдаги 37 фоиз ўрнига 50,5 фоизни ташкил этди»¹.

Шунинг учун ҳам Ўзбекистон Республика Президенти И.А.Каримов “Жаҳон молиявий-иқтисодий инқирози, Ўзбекистон шароитида уни бартараф этишнинг йўллари ва чоралари” номли асарида “Бизнинг ижтимоий-иқтисодий сиёсатимизда ... хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантиришга қандай катта аҳамият берилаётганини яна бир бор такрорлашнинг ҳожати йўқ”² деб таъкидлади.

Миллий иқтисодиёт таркибида хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасининг ривожланиши борасида салоҳиятли ютуқларни қўлга киритар эканмиз, бу соҳада ҳам янги ва янги хизмат турларини ўзлаштириб борилаётганлигини алоҳида қайд этиш зарур. Бизнинг Ўзбекистонда аҳолининг ночор табақалари ёши бўйича 2,0 млн. нафақа олувчи, 562 мингдан³ кўп ногиронлар, ўқувчи ёшларни ижтимоий муҳофаза қилиш ва қўллаб қувватлаш соҳасида кучли чора-тадбирлар ўтказилиши фаол ижтимоий сиёсатни амалга оширишнинг ғоят муҳим йўналиши ҳисобланади. Шунинг учун бу йўналишда хизмат кўрсатиш ва сервис соҳаси улушини ошириб бориш имкониятларини тобора кенгайтириб боришимиз даркор. Бугунги кунда бу соҳани янада ривожлантириш борасида яна бир қатор чора-тадбирлар кўриб борилмоқда. Хусусан, «Вазирлар Маҳкамаси бир ой муддатда хизмат кўрсатиш ва сервис соҳаларини ривожлантириш бўйича 2012 — 2016 йилларга мўлжалланган дастур лойиҳасини тасдиқлаш учун киритиши, бунда мамлакатимиз ялпи ички маҳсулоти таркибида бу соҳанинг улуши 54-56 фоизга етказилишини назарда тутиш даркор»⁴. Бу эса ўз навбатида хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини янада ривожлантириш заруриятини келтириб чиқаради. Бу соҳани ривожланишига таъсир кўрсатадиган муаммоларни ҳал этиш лозимлиги устувор масалалардан бирига айланмоқда.

Юқоридаги фикрларимиз нуктаи назаридан олганда, биз кўтариб чиққан ва битирув малакавий иш даражасида танлаган мавзу ўта долзарб ҳисобланади.

1. Хизмат кўрсатиш тушунчаси, унинг классификацияси

¹ Каримов И.А. 2012 йил Ватанимиз тараққиётини янги босқичга кўтарадиган йил бўлади. –Т.: Ўзбекистон, 2012. 10 бет.

² Каримов И.А. Жаҳон молиявий-иқтисодий инқирози, Ўзбекистон шароитида уни бартараф этишнинг йўллари ва чоралари. -Т.: Ўзбекистон, 2009. 46 бет.

³ Ишмухамедов А.Э., Каланов Б.З., Каланова М. З., Зокиров Ф., Суннатов М.Н., Ижтимоий соҳа иқтисодиёти: Дарслик. -Т.: ТДИУ, 2010. 4 бет.

⁴ Каримов И.А. 2012 йил Ватанимиз тараққиётини янги босқичга кўтарадиган йил бўлади. –Т.: Ўзбекистон, 2012. 25 бет.

ва сервис тушунчасини назарий жиҳатдан асослаш

Мавзуга доир мулоҳазаларимиз бевосита хизмат кўрсатиш соҳасининг ривожланиши ва уни бошқариш масалаларига қаратилар экан, дастлаб хизмат кўрсатиш тушунчасининг ўзи қандай мазмунни англатишини билиб олиш зарур. Хизмат кўрсатиш соҳасига кирувчи объектлар хизмат кўрсатиш бозорини ташкил этади¹.

Хизмат – инсонларнинг инсонларга 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.

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.

Маълумки, *иқтисодиётнинг реал сектори* – иқтисодиётнинг бевосита моддий неъматлар ишлаб чиқариш ва хизматлар кўрсатиш билан боғлиқ соҳаси бўлиб, у ўз ичига саноат, қишлоқ хўжалиги, қурилиш, транспорт, алоқа ва бошқа хизмат кўрсатиш тармоқларини олади.

Хизмат кўрсатиш деганда, бирон бир шахс ёки субъект учун ва унинг муайян хизматлар асосида эҳтиёжини қондиришга йўналтирилган қиймат яратувчи хатти-ҳаракатлардир. Кўрсатилган хизматлар туфайли инсоннинг у ёки бу тарздаги талаби ҳамда эҳтиёжи қондирилади.

Яхшилик, эзгулик инсоннинг энг муҳим фазилати бўлиб, инсон фаолиятининг асл ва азалий моҳиятини англатади. У инсонга кучли руҳий 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 кўнғиллилик, адолатлилики, ростгўйлик каби фазилатларни мужассам этади.

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 соҳаси – ижтимоий ишлаб чиқаришнинг моддий-буюмлашган кўринишга эга бўлмаган истеъмол қийматларини яратишга йўналтирилган соҳалари. У ўз ичига моддий хизматлар кўрсатиш (транспорт, алоқа, савдо, маиший хизмат ва бошқалар)

¹ Чжен В.А. Язык бизнеса. –Т.: Шарқ, 1995. 573 стр.

ҳамда номоддий хизматлар кўрсатиш (ҳукукий маслаҳатлар бериш, ўқитиш, малака ошириш ва бошқалар)ни олади (1-чизмага қаранг).

Моддий хизматлар кўрсатиш муайян қиймат яратиб, бозор инфратузилмаси таркибидаги бир неча соҳаларни ўз ичига қамраб олади. Номоддий хизматлар кўрсатишда эса хизмат кўрсатиш объектига таъсир кўрсатилиб, унинг хусусиятлари такомиллаштирилади.

Юқоридаги фикрларимиздан кўриниб турибдики, ўз-ўзидан хизмат кўрсатиш соҳаси 1-чизмада келтирилганидек классификацияланади. Уларнинг барчаси бозор инфратузилмаси таркибида иштирок этиб, хизмат кўрсатишга доир тармоқни ривожланишига олиб келади.

XX асрнинг иккинчи ярмидан инсоният ҳаётига хизмат кўрсатишнинг янги шакл кўриниши «Сервис» тушунчаси кириб келдики, ҳозирги вақтда ҳаётда ўзининг тўла тадбиқини топапти. Бугунги кунда хизмат кўрсатиш соҳасига яқин келган «сервис»¹ деган тушунча кўпроқ халқаро миқёсда қўлланилади. Сервис бу – ишлаб чиқариш – техника мақсадларидаги маҳсулотларни, маданий-маиший, хўжалик ва бошқа саноат маҳсулотларини сотиш ҳамда уларни ишлатиш билан боғлиқ бўлган хизматлар соҳаларини ўз ичига олади².

Инглиз адабиётларида «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 кадриятлари, 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.

Баъзи илмий манбаларда «service branch» иборалари қўлланилади³. Бу икки сўздан иборат тушунчани рус тилига тўғридан тўғри «сфера обслуживания» деб таржима қилинади. Ўз навбатида бу каби тушунчалар хизмат кўрсатиш соҳасини ангалатади.

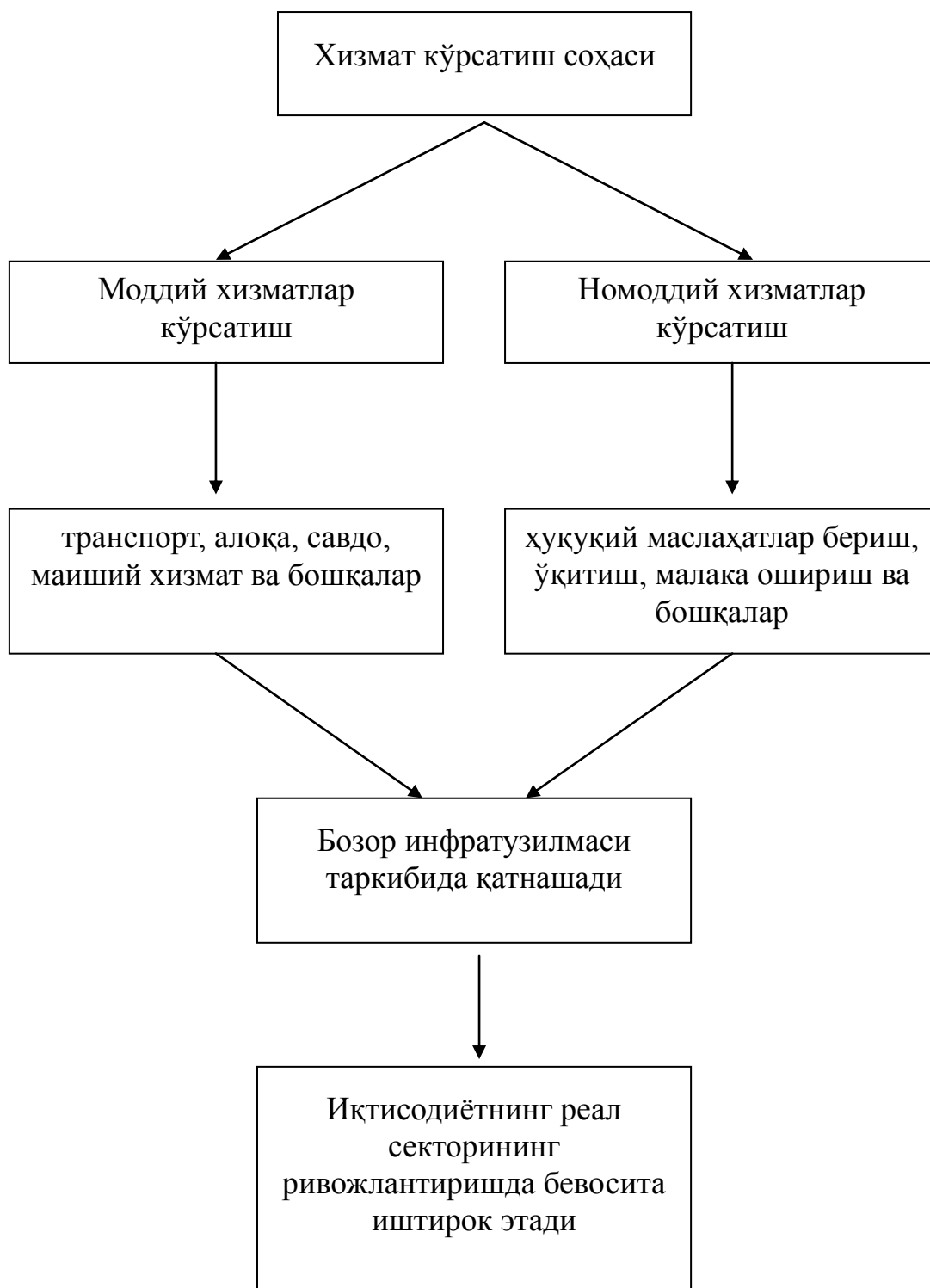
Сервиснинг қуйидаги турлари мавжуд: сотувга қадар сервис ва сотувдан кейинги сервис (кафолатли, кафолатдан кейинги). Сотувга қадар сервис қуйидагилардан иборат:

¹ «Сервис» инглизча «service» деган сўздан олинган.

² Тухлиев Н. Ўлмасов А. Ишбилармонлар луғати. –Т.: Қомуслар бош таҳририяти, 1993. 77 бет.

³ Эргашев Т. Иқтисодиёт атамаларининг ўзбекча-инглизча-русча луғати. –Т.: Шарқ, 2001. 52 бет.

1-чизма. Хизмат кўрсатиш соҳасининг классификацияси¹



– маҳсулотларни ташиш вақтида содир бўлган нуксонларни бартараф этиш;

¹ Чизма муаллиф томонидан ишлаб чиқилган.

- товарни иш ҳолатига келтириш;
- товарнинг ишлашини харидорларга намоиш этиш ва бошқалар.

Сотишдан кейинги (кафолатли) сервис – товарнинг норматив-техник ҳужжатида ёки шартномада шартлашилган муддатларда юз берган нуқсонларини ўз вақтида бартараф этиш. Бунга харидорни буюмни ишлатиш қоидалари билан дастлабки таништиришни киритиш мумкин. Кафолатли хизмат харажатлари сотиш нархига киритилгани учун бундай хизматлар текинга кўрсатилади. Кафолат муддати ўтгандан сўнг сервис даврий созлаш ва зарур қисмлар билан таъминлаш, буюмдан фойдаланиш бўйича маслаҳат бериш ва бошқа одатда шартнома асосида ҳақ олиб амалга оширилади.

Кўриниб турибдики, «сервис» атамаси ҳам аслида хизмат кўрсатиш соҳасининг замонавий тарздаги изоҳини берувчи тушунчадир.

1-жадвал. Истеъмолчиларга хизмат кўрсатиш шакллари

Сервис	Сервис хизмати ҳаракатлари	
	Товарни сотиб олгунча	Товарни сотиб олгач
Техник хизмат кўрсатиш	-техник консультация; -буюртмали лойиҳаларни ишлаб чиқиш; -харидор муаммоларини ечиш бўйича таклифлар бериш; -товарни синаб кўриш учун тавсия этиш.	-реконструкция; -монтаж; -эҳтиёт қисмлари ва деталлари билан таъминлаш; -таъмирлаш хизмати; -профилактик синовлар
Савдо хизматлари кўрсатиш	-болалар туриши учун жойлар ажратиш; -буюртмалар бўлими; -алоҳида ва ахборот маълумотномалари; -синаб кўриш учун товарни етказиш.	-товарни алмаштириш ҳуқуқи; -етказиб бериш; -қадоқлаш; -харидорларга товарни эксплуатация қилиш қоидаларини ўргатиш

Шулардан келиб чиққан 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 шахобчалари ташкил этилди.

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. Яхшилик, эзгулик тушунчасини ўзида сингдирган хизмат (кўрсатиш) инсон фаолиятини баҳолаш хусусиятига эга бўлиб, унинг улуғлигини белгилайдиган мезон ҳисобланади. Албатта, истикболли бундай ишларни самарали бажариш учун кўплаб шу соҳада хизмат қилувчи мутахассислар зарурки, бу борада ҳам юртимизда кўплаб ишлар амалга оширилади.

Хулоса қилиб айтганда, хизмат кўрсатиш соҳаси барча бошқа соҳалар билан иқтисодий алоқалар ўрнатадиган ва бозор инфратузилмаси таркибидаги устувор соҳалардан бири бўлиб, турли хизматларни амалга оширадиган ва хизмат кўрсатиш орқали фойда олишга йўналтирилган иқтисодиётнинг реал тармоғи ҳисобланади.

2. Аҳолига маиший хизмат кўрсатиш турлари ва иқтисодиётдаги аҳамияти

Мустақилликка эришилган кундан бошлаб, истиқлол туфайли Ўзбекистонда улкан ўзгаришлар юз берди. Юртимизда ижтимоий-иқтисодий ислохотлар амалга оширилиб, тараққиёт сари барча соҳаларда дадил ривожланиб бормоқда. Президент Ислон 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 қўламли ишлар бошланди ва улар тобора такомиллашиб бормоқда. 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 қилмоқда. Бундай сиёсат хизмат соҳасидаги назарий ва амалий билимларни ҳам ўзгартириб, маънавий асосини қайта кўриб чиқишни тақозо этапти.

Бозор иқтисодиёти шароитида хизмат кўрсатиш соҳасининг маиший кўриниши ҳам мавжуд. Кўпинча бу тушунча «аҳолига маиший хизмат кўрсатиш» деб юритилади. Аҳолига маиший хизмат кўрсатиш тармоғи ўз ичига бир-бири билан боғлиқ бўлган қуйидаги соҳаларни олади:

1. Пойабзални тикиш ва тиклаш;
2. Мўйна тери ва тикув маҳсулотларини тиклаш;
3. Бош кийимларни тузатиш;
4. Уй жиҳозларини тузатиш;
5. Ўйда, хўжаликда ишлайдиган техникаларни тузатиш;
6. Автомобилларни тузатиш;
7. Аҳолининг буюртмаси билан уйларни қуриш ва ремонт қилиш;
8. Фотолабораториялар хизмати;
9. Сартарошхоналар хизмати;
10. Кир ювиш хизматлари;
11. Ҳаммомлар;
12. Прокат пунктлари хизмати;

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

13. Кийимларни кимёвий тозалаш хизмати;

14. Мебелларни ремонт қилиш.

Маиший хизмат кўрсатишнинг юқоридаги каби турлари инсон эҳтиёжининг ҳар доимги ҳаётида зарур ҳисобланади. Бугунги кунда инсон эҳтиёжининг ўта нозиклашиб бораётганлигини ва эҳтиёжларнинг чексизлигини ҳисобга оладиган бўлсак, бу тармоқларнинг ривожланишида қуйидаги вазифаларни ҳал қилиш лозим бўлади:

- маиший хизматнинг кўп хилларини таъминлаш ва такомиллаштириш;
- талабни қондира олмайдиган айрим соҳаларни ривожлантириш ва уларни яхшилаш;
- аҳолига маиший хизмат кўрсатиш корхоналарининг қулай жойлашишини амалга ошириш ва уларни замонавий ускуналар билан қуроллантириш;
- аҳолига хизмат кўрсатишни ихтисослаштириш ва кооперациялаш;
- ишлаб чиқариш қувватларининг транспорт воситаларидан ва асосий фондлардан мумкин қадар тўла-тўқис фойдаланиш;
- бажариладиган ишлар ва хизматларнинг техник ва стандарт талабга жавоб беришини таъминлаш;
- тармоқни бошқарув тизимини такомиллаштириш;
- қишлоқ аҳолисининг маиший хизмат кўрсаткичлар даражасини шаҳар даражасига яқинлаштириш.

Шуни қайд этиш керакки, бу каби вазифалар аҳолини турмуш шароитларини яхшилашга йўналтирилган бўлади. Шунинг учун бу каби вазифаларни амалга ошириш мақсадида бир қатор чора-тадбирларни режалаштириб бориш зарур бўлади.

Аҳолига маиший хизмат кўрсатиш тармоқларини режалаштиришда қуйидаги кўрсаткичлардан фойдаланилади:

1. Аҳолига маиший хизматни реализация қилишнинг умумий ҳажми, шу жумладан, қишлоқ аҳолисига.

2. Чакана товар оборотининг таркибида якка меҳнат қилувчилар томонидан келадиган тушунчалар, ремонт ишлари ва аҳоли учун қилинадиган хизматларнинг бошқа турлари.

3. Аҳолига маиший хизмат кўрсатиш жараёнида ишлаб чиқаришга янги техникани, технологияларни, автоматлаштиришни жорий этиш.

4. Фойда, бюджетга тўловлар, бюджетни молиялаштириш.

Маиший хизмат кўрсатиш тармоқларини ривожлантириш дастурини ишлаб чиқишда дастлабки маълумотлар бўлиб қуйидагилар ҳисобланади:

1. Минтақадаги аҳолининг келгусидаги сони.

2. Аҳолининг ўсиши, унинг таркибидаги ўзгаришлар. Масалан, болалар сонининг кўпайиши ёки камайиши, қишлоқ аҳолисининг кўпайиши ёки камайиши.

3. Аҳоли пул даромадларининг ўзгариши тўғрисидаги маълумотлар.

4. Аҳоли жон бошига тўғри келадиган маиший хизматлар ҳажми.

5. Аҳолида истеъмол буюмлари борлиги тўғрисидаги маълумотлар.

6. Истиқболда аҳолига сотиладиган буюмларнинг ўзгариши ва товарлар ассортиментининг ўзгариши тўғрисидаги маълумотлар.

7. Аҳолининг маиший хизматларга бўлган талаби тўғрисидаги маълумотлар ва шу талабни қондириш даражаси.

8. Маиший хизмат кўрсатиш тармоқларининг борлиги.

9. Маиший хизмат кўрсатиш корхоналарининг моддий – техник базаси.

Аҳолига маиший хизмат кўрсатишни режалаштиришда қуйидаги усуллардан фойдаланилади:

- норматив усул — бунда аҳолининг истеъмол қилиш меъёрларидан, хизматлардан, аҳолини айрим товарлар билан таъминлаш меъёрларидан фойдаланилади;

- анкеталарни таҳлил қилиш усули — бунда бир минтақада яшаётган аҳоли ўртасида анкета тарқатилади. Бу анкетада аҳолининг маиший хизмат кўрсатиш турларига бўлган талаби, уларни қондириш даражасига оид саволлари қўйилади. Олинган жавоблар таҳлил қилиниб, шулар асосида тармокни ривожлантириш дастурига зарур ўзгаришлар киритилади. Масалан, курсатилган хизматлар турларини кенгайтириш чора-тадбирлари, янги хизмат кўрсатиш корхоналарини қуриш ва ҳоказо;
- иқтисодий–математик усул – узоқ истиқболга ишлаб чиқиладиган дастурларда қўлланилади;
- баланс усули — бунда маиший хизмат кўрсатиш корхоналарида фойдаланиладиган асосий фондларнинг баланслари, ишлаб чиқариш қувватлари баланси ишлатилади.

Аҳолига маиший хизмат кўрсатиш тармоқларининг ривожланишида ишлаб чиқариш базасининг ривожланиши катта аҳамиятга эга. Корхонанинг қуввати ва ўлчамига қараб аҳолига етарли даражада маиший хизмат кўрсатиш мумкинлиги аниқланади. Буларни ривожлантириш қуйидаги омиллар билан боғлиқ:

1. Аҳолига энг юқори даражадаги қўлайликларни яратиш,
2. Аҳолининг вақт сарфини тежаш.
3. Маиший хизматнинг комплекс пунктини тузиш асосида кўрсатиладиган хизматнинг сарфини ошириш.
4. Маиший хизмат кўрсатиш корхоналари лойиҳаларини замонавий типларда яратиш.
5. Маиший хизматнинг янги технологиясини ишлаб чиқиш.
6. Маиший хизмат кўрсатиш корхоналарининг оптимал ўлчамини аниқлаш.

Хизмат кўрсатиш соҳасининг миллий иқтисодиётни ривожлантиришдаги аҳамияти жуда катта бўлиб, бошқа тармоқларнинг ривожланишига кўра ўзига хос жиҳатлари бор. Бу соҳа ташқи омиллар ўзгаришларига боғлиқ эмас. (2-чизмага қаранг) Хизмат кўрсатишда ва сервисни ташкил этишда ташқи муҳитнинг таъсирини унча рол ўйнамайди. Шунинг учун хизмат кўрсатиш соҳасининг ривожланиши бир маромда амалга ошириши мумкин.

Хизмат кўрсатиш соҳаси кўпроқ ички бозорни таъминлашга йўналтирилган бўлганлигини ҳисобга оладиган бўлсак, маҳаллий маҳсулотларнинг кўплаб турларига ички талабни ошириши мумкин. Талабнинг ошишида сифат, яъни хизмат кўрсатишдаги сифат даражалари муҳим рол ўйнайди. Истеъмолчи хизмат кўрсатиш туридан фойдаланар экан, қўшимча хизмат турларига ҳам эътибор бериб боради. ва шунга мос талабни шакллантиради.

Хизмат кўрсатиш соҳаси хизмат кўрсатиш бозорига ўз таъсирини кўрсатмай қолмайди. Истеъмолчиларнинг эҳтиёжидagi чексизлик хизмат кўрсатишнинг янгидан янги турларини қўпайтиришга олиб келади. Хизмат кўрсатиш соҳаси истеъмол бозорида мутаносибликни сақлашга таъсир кўрсатади. Номутаносибликни олдини олишга олиб келади (2-чизмага қаранг).

2-чизма. Хизмат кўрсатиш соҳасининг иқтисодиётдаги роли ва аҳамияти¹

¹ Илмий манбалар асосида муаллифнинг ишланмаси.



Энг муҳими шундаки, хизмат кўрсатиш шаҳсо асосини ташкил этишда ёки умуман бирон бир хизмат кўрсатиш билан шуғулланишни бошлашда катта капитал керак эмас. Бошқача айтганда озроқ маблағ билан ушбу фаолият турини бошлаш мумкин. Демак, хизмат кўрсатиш соҳаси ҳаммабоп соҳа ҳисобланиб, унинг капитал талабчанлиги пастдир. Бундай ҳолат аҳоли қатламидаги кўпчиликни шу соҳа билан шуғулланиш имкониятини келтириб чиқариши мумкин.

Шуни алоҳида қайд этиш керакки, бугунги кунда янги иш ўринларини ташкил этиш устувор масалалардан бири ҳисобланади. Чунки Ўзбекистонда меҳнат ресурслари кўп. Аҳолининг аксарият қисми ёшлардан иборат. Бундай шароитда меҳнат ресурсларидан унумли фойдаланиш имкониятига эришиш керак. Бу эса ўз навбатида янги иш ўринларини яратиш заруриятини келтириб чиқаради.

Фикримизча, хизмат кўрсатиш соҳасида янги иш ўринларини яратишга кетиладиган харажатлар нисбатан анча камни ташкил этади. Кам харажатлар асосида янги иш ўринларини яратиш тадбиркор ёки ишбилармонни молиявий имкониятларига катта путур етказмайди.

Маълумки, ҳар қандай соҳада фаолият юритиш муайян харажатларни талаб этади. Масалан, айниқса ишлаб чиқариш соҳасида амалга оширилган харажатлар узок муддатларда ўзини оқлаши мумкин. Хизмат кўрсатиш соҳасида эса аксинча, соҳага сарфланган харажатлар ўзини ўзи тез қоплайди. Натижада тезроқ фойдага кириш мумкин. Фойдага тезроқ эришиш ўз навбатида ликвидиликни оширади.

3. Хизмат кўрсатиш соҳасини жадал ривожлантириш борасидаги муҳим вазифалар

Сўнгги йилларда республикада кичик бизнес, тадбиркорликни қўллаб-қуватлаш ва рағбатлантириш борасида ҳукумат томонидан амалга оширилаётган изчил тадбирлар, хизмат соҳасидаги алоҳида олинган тармоқларини ривожлантириш бўйича қабул қилинаётган қатор дастурий йўналишлар хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини, шунингдек

маиший хизмат кўрсатиш соҳасининг юқори суръатлар билан ривожланишига олиб келмоқда.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2006 йил 17 майдаги «Хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини 2006-2010 йилларда ривожлантириш ҳақида»ги ПҚ-325-сонли, 2007 йил 21 майдаги «Ўзбекистон Республикасида 2010 йилга қадар хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини ривожлантиришни жадаллаштириш бўйича қўшимча чора-тадбирлар ҳақида»ги ПҚ-640-сонли қарорлари бунга яққол мисол бўла олади. Хусусан, республикада 2011 йилга қадар хизматлар ва сервис соҳасини ривожлантиришни жадаллаштиришга оид қўшимча чора-тадбирлар ҳақидаги қарорда қуйидаги асосий йўналишлар белгилаб берилган:

- хизматлар кўрсатиш соҳасида тадбиркорликнинг фаолиятини янада кучайтириш учун қулай шарт-шароит яратиш;
- хизматлар ҳажмининг ялпи ички маҳсулотдаги улушини янада ошириб бориш;
- қишлоқ жойларда истиқомат қилаётган аҳолига кўрсатилаётган хизматлар турларини кўпайтириб бориш;
- анъанавий хизмат турлари билан биргаликда янги истиқболли – юридик, консалтинг, банк, молия, суғурта, лизинг ва баҳолаш хизмат турларини жадал ривожлантириш;
- мамлакатимиз корхоналарининг халқаро бозордаги хизматлари даражасини ва сифатини ошириш ҳамда шу асосда хизматлар экспортини кўпайтириш;
- хизматлар ва сервис соҳасида ишлайдиган кадрларни тайёрлаш ва улар малакасини оширишни ҳар томонлама қўллаб-қувватлаш.

Бу каби хизмат кўрсатиш турларини амалда кенг жорий этилиши миллий иқтисодиётни ривожланишига ижобий таъсирини кўрсатади. Чунки иқтисодиётнинг бу тармоғида капитал айланмасининг тезлашган ҳаракатини кўришимиз мумкин. Жуда кўп ривожланган мамлакатларда хизмат кўрсатишдан жуда катта фойдага эришилиши бизга маълум. Шунинг учун мамлакатимизда бу каби соҳаларни ривожланишига янада кенгрок имкониятларни яратишимиз даркор.

Хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини янада тараққий этириш учун имтиёзлар, енгилликлар ва шарт-шароитлар етарлича яратиб берилиши натижасида республикада кўрсатилган хизматларнинг жами ҳажми ўтган йилга нисбатан 116 фоизга ўсди.

Мазкур кўрсаткичларга эришишда ҳудудларда янги хизмат кўрсатиш шохобчаларининг қуриб, ишга туширилиши асосий омил вазифасини бажарди. Натижада 2009 йилда режадаги 4,3 мингта ўрнига жами 8,1 мингта яқин хизмат кўрсатиш шохобчалари ташкил этилди. Жумладан, 2,9 мингта савдо дўконлари, 706 та умумий овқатланиш корхоналари, 943 та сартарошхона, 1166 та кийим тикиш ва таъмирлаш ҳамда пойафзал тикиш ва таъмирлаш устахоналари, 307 та суратхона, 103 та ҳаммом, 1,8 мингдан ортиқ бошқа объектлар ташкил қилинди.

Ҳудудларда хизмат кўрсатиш ва сервис объектларининг қуриб, фойдаланишга топширилиши натижасида жами 244,5 мингта янги иш ўринлари барпо қилинди. Яратилган янги иш ўринларининг 180,7 мингтаси (73,9%) айнан қишлоқ жойлар улушига тўғри келади. Умуман олганда, ҳудудларда ишлаб чиқариш ва ижтимоий инфратузилма объектларининг қуриб, ишга туширилиши натижасида, республика бўйича қўшимча 1,3 млн. нафар аҳолининг ёки 268,4 мингта оиланинг турмуш даражаси яхшиланиб, зарур ҳаётий ва ижтимоий-маиший эҳтиёжларга бўлган талабини қондиришга эришилди.

**3-жадвал. 2008-2011 йилларда Ўзбекистон Республикаси
минтақаларида хизмат кўрсатиш соҳасининг ривожланиши
(солиштирма нархларда)**

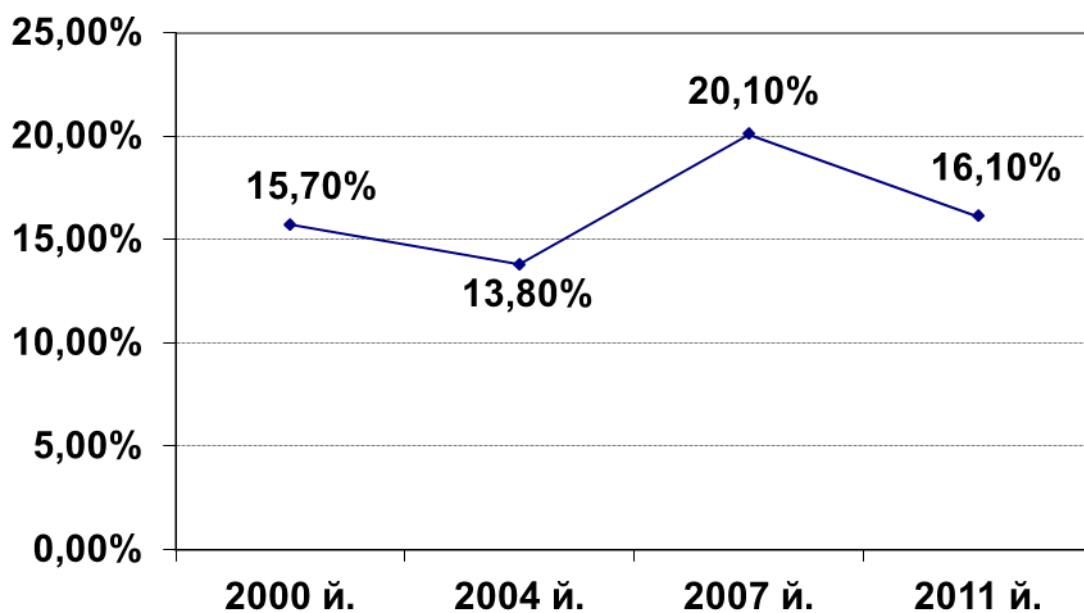
Минтақалар номи	2008	2009	2010	2011
Қорақалпоғистон Республикаси	123	116,2	116,4	117,7
Андижон в.	123,5	120,1	116,6	116,2
Бухоро в.	123,5	121,2	118,4	116,5
Жиззах в.	120,2	114,8	119,6	118,8
Қашқадарё в.	117,7	117,1	115,1	118,0
Навоий в.	124,6	120,6	116,4	116,8
Наманган в.	120,6	122,8	121,6	119,4
Самарқанд в.	135,6	121,6	121,6	117,3
Сурхондарё в.	120,7	120,0	116,4	120,4
Сирдарё в.	126,6	124,3	117,2	124,4
Тошкент в.	132,0	123,7	119,6	114,2
Фарғона в.	125,6	124,5	120,5	116,5
Хоразм в.	121,0	118,9	115,8	119,1
Тошкент в.	124,3	116,6	115,4	117,2
Ўзбекистон Республикаси	121,3	116,7	114,9	113,2

Хукумат қарорларида белгиланган вазифаларнинг амалга оширилиши натижасида 2011 йилда аҳолига кўрсатилган умумий хизматлар ҳажми 116,1 фоизга ўсиб, 17983,5 млрд. сўмни ташкил этди.

Хизматларнинг замонавий, илғор турлари – телекоммуникация хизматлари, уяли телефон алоқаси, молия-банк хизматлари, лизинг тартибидаги кредитлар ажратиш, суғурта, сайёҳлик-экскурсия ва бошқа замонавий хизмат турлари жадал суръатда ривожланмоқда. 2011 йилда хизмат кўрсатиш соҳасида 220 мингдан кўп янги иш ўринлари, 2103 та савдо ва 5138 та маиший хизмат кўрсатиш шахобчалари ташкил этилди.

3-чизма. Ўзбекистонда хизмат кўрсатиш соҳасидаги ўсиш суръатлари¹

¹ Чизма муаллиф томонидан Ўзбекистон Республикаси статистика бошқармаси маълумотлари асосида тузилган.



Республикада 2008 йил якуни бўйича аҳоли жон бошига 738,5 минг сўмлик хизматлар кўрсатилган, шу жумладан транспорт хизматлари - 243,8 минг сўм, савдо ва умумий овқатланиш хизмати – 128,8 минг сўм, коммунал хизматлар 113,4 минг сўмни ташкил этди. Маиший хизмат кўрсатиш жами ҳажми 2007 йилга нисбатан 132,8% га ўсди.

Аҳолига кўрсатилаётган маиший хизматлар таркибида замонавий хизмат турлари устувор равишда ривожланмоқда. Маиший хизматларнинг умумий ҳажмида енгил автомобилларни таъмирлаш ва техникавий созлигини аниқлаш хизмати улуши 14,1% ни, мураккаб турдаги техникавий жиҳозларни таъмирлаш 10,6% ни, яқка тартибдаги уй-жойларни қуриш, уларни ва кўп қаватли турар жойларни таъмирлаш хизматлари 12% ни, аҳоли юқларини ташиш транспорт хизмати 12,4% ни, сартарошхона хизматлари 5,6% ни ташкил этади.

Шу билан бирга, айти пайтда мазкур тармокни ривожлантиришда мавжуд имкониятларидан ҳали тўлиқ фойдаланилмаётганлигини таъкидлаш лозим.

Худудлар ёнма-ён бир хил шароитда жойлашганликларига қарамай, уларда кўрсатилаётган хизматлар бир-бирларидан катта фарқ қиладилар. Агар Тошкент шаҳрида ҳар бир кишига 2762,3 минг сўмлик, Навоий вилоятида 963,1 минг сўмлик, Тошкент вилоятида 848,8 минг сўмлик хизматлар кўрсатилган бўлса, бу кўрсаткич Қорақалпоғистон Республикасида – 204,5 минг сўмни, Сурхондарё вилоятида – 290,1 минг сўмни, Жиззах вилоятида 312,2 минг сўмни ташкил этди.

Қишлоқ аҳолисига хизмат кўрсатиш тизими ҳам ҳозирги вақтда ўсиб бораётган талабларга жавоб бермаяпти. 2008 йилда жами хизматлар ҳажмининг 26,8 фоизи қишлоқ аҳолисига тўғри келди, ёки ҳар бир қишлоқ аҳолисига кўрсатилган хизматлар ҳажми шаҳарликларга нисбатан 5,1 маротаба кам бўлди.

Бундан ташқари янги хизмат турлари, жумладан, тадбиркорликни ривожлантириш учун қулай муҳит яратишда зарур бўлган молиявий, лизинг, консалтинг, юридик ва бошқа хизматлар етарли даражада ривожланмаяпти. Туристик хизмат кўрсатиш соҳасида беқиёс имкониятлар мавжуд бўлишига қарамай ушбу соҳа ўта секин ривожланмоқда. Бунга худудлар бўйича туристик хизматларни кўрсатувчи тизимнинг яратилмаганлиги, ички туризм рекламалари ривожланмаганлиги, республика ичидаги туристик йўналишлар (маршрутлар) аҳолига маълум эмаслиги тўсқинлик қилмоқда.

Мамлакат хазинасига туризмдан тушган валюта ҳажми ва янги иш ўринларини ташкил топиши турли қўшимча хизматларнинг кенгайиши билан боғлиқ. Агар асосий хизматлар ўз ичига туристларни жойлаштириш, овқатлантириш, транспорт хизматларини

ҳам олса, кўшимча хизматлар туристик хизмат самарадорлигини янада оширишга қаратилган бўларди. Жумладан, сувенир савдо шахобчаларини, миллий санъат буюмларини сотишни кенгайтириш мақсадга мувофиқдир.

Хорижий туристларни жалб қилишни кенгайтириш учун виза билан боғлиқ талабларни енгиллаштириш зарур. Ўзбекистондаги туристик маҳсулотларга хорижий туристларни жалб этишнинг осон ва енгил йўллари излаб топиш, меҳмонхоналарда яхши шароитлар яратиш зарур. Улардаги хизмат сифатини яхшилаш, халқаро андозаларга мослаштириш лозим.

Мамлакатимизда хорижий туристларнинг меҳмон бўлиб турадиган кунларининг кўпайиши валюта тушиш имкониятларининг янада кенгайишига сабаб бўлади.

Хорижий туристлар сонини кўпайтириш учун Ўзбекистоннинг туристик имкониятларини жаҳоннинг барча чеккаларидаги истеъмолчиларига маркетинг фаолиятларини қўллаб ахборот етказиш зарур.

Барча тармоқлар қатори туризм соҳаси ҳам профессионал кадрларга жуда мухтож. Ўзбекистонда туризмнинг ривожланиш моделини тезроқ шакллантиришда юқори малакали кадрлар ўрни катта. Халқаро андозаларга мос келадиган мутахассисларни тайёрлаш бу тармоқ ривожланишига ижобий таъсир этади.

Ҳозирги кунга келиб, бозор шароитларининг ўзгариши билан боғлиқ қарорларни тезкорлик билан ҳал қилиш мақсадида муҳим стратегик маълумотларни компьютер тизимлари орқали бош компанияга тезлик билан етказиш ҳолатлари кўзатишмоқда. Бозорнинг кўпроқ улушига эгалик қилиш ёки уни кенгайтириш янги маҳсулотлар ишлаб чиқиш, истеъмолчининг янги талабларини шакллантириш, маҳсулотдан фойдаланишнинг янги соҳаларига кириб бориш орқали амалга оширилади.

Президент қарорида берилган катта имтиёзлар, жумладан Болалар спорт иншоотларида кўрсатиладиган пуллик спорт хизматлари даромадидан олинадиган солиқ ва яқка тартибдаги солиқ тўловларидан 3 йилгача озод қилинганлигига қарамай, қишлоқларда ушбу хизмат тури умуман ривожланмаяпти. Ҳисобот йилида Республикада 203 та янги қурилган ва таъмирланган Болалар спорт комплексларининг 75% қишлоқ жойларда фойдаланишга топширилганлигига қарамай, уларда кўрсатилган хизматлар ҳажми қисқариб бормоқда.

Шу сабабли ҳукуматимиз томонидан хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини ривожлантиришни тўғрисида қабул қилинган қарорда хизматлар ҳажмининг ўсиш даражасини юқори кўрсаткичларда белгилаб берилди. 2009 йилнинг ўзида 1389 та янги маиший хизмат кўрсатиш корхоналари ташкил этилиши мўлжалланган эди ва бу амалга оширилди. Ушбу шахобчаларнинг асосий қисми қишлоқ жойларда ташкил этилади. Ташкил этилиши мўлжалланган шахобчаларда ҳар йили 200 мингдан ортиқ янги иш жойлари ташкил этилиши кўзда тутилган.

Хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш бўйича ҳудудий дастурларни тубдан қайта кўриб чиқиш ва қишлоқ жойларда уларни аҳоли, айниқса, ёшлар бандлигининг, қишлоқда ҳаёт даражасини оширишнинг муҳим омили сифатида жадал ривожлантиришга доир кўшимча чора-тадбирлар кўриш зарур.

Бу борадаги энг асосий вазифа вазиятга тадбиркор нуқтаи назаридан қараш, яъни унга ўз ишини ривожлантириш учун нима тўсқинлик қилаётгани ва давлат томонидан қандай ёрдам кераклигини аниқлаш лозим. Хусусий секторга қишлоқ жойларда кўрсатилаётган хизматлар турларини кенгайтириш учун зарур шарт-шароитларни яратишга ҳам алоҳида аҳамият бериш даркор.

Хулоса

Бугунги кунга келиб, иқтисодий адабиётларда хизматлар соҳасининг чегаралари тўғрисида турли фикрлар мавжуд. 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 ҳоказо ташкил этилиши ҳамда индивидуал бўлиши ҳам мумкин.

Хизмат кўрсатиш соҳаси – ижтимоий ишлаб чиқаришнинг моддий-буюмлашган кўринишга эга бўлмаган истеъмол қийматларини яратишга йўналтирилган соҳалари. У ўз ичига моддий хизматлар кўрсатиш (транспорт, алоқа, савдо, маиший хизмат ва бошқалар) ҳамда номоддий хизматлар кўрсатиш (ҳуқуқий маслаҳатлар бериш, ўқитиш, малака ошириш ва бошқалар)ни олади.

Хизмат кўрсатиш соҳаси миллий иқтисодиётнинг шиддат билан ривожланиб бораётган соҳаларидан бирига айланди. Бу соҳада ҳам иш билан бандлик тобора ошиб бормоқда. Капитал маблағларнинг айланмасидаги қулайликлар ушбу соҳага турли соҳа мутахассисларининг кириб келишини кўрсатмоқда.

XX асрнинг иккинчи ярмидан инсоният ҳаётига хизмат кўрсатишнинг янги шакл кўриниши «Сервис» тушунчаси кириб келдики, ҳозирги вақтда ҳаётда ўзининг тўла тадбиқини топаяпти. Бугунги кунда хизмат кўрсатиш соҳасига яқин келган «сервис» деган тушунча кўпроқ халқаро микёсда қўлланилади. Сервис бу – ишлаб чиқариш – техника мақсадларидаги маҳсулотларни, маданий-маиший, хўжалик ва бошқа саноат маҳсулотларини сотиш ҳамда уларни ишлатиш билан боғлиқ бўлган хизматлар соҳаларини ўз ичига олади.

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.

Халқаро муҳитдаги кўп илмий манбаларда «service branch» иборалари қўлланилади. Бу икки сўздан иборат тушунчани рус тилига тўғридан тўғри «сфера обслуживания» деб таржима қилинади. Ўз навбатида бу каби тушунчалар хизмат кўрсатиш соҳасини ангалатади.

Мамлакатимизни модернизация қилиш ва янгилашда хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини изчил ривожлантиришни давом эттириш ҳам, албатта, давр талаби ҳисобланади. Бу шу борада кўпгина хизмат кўрсатиш ва сервис соҳалари катори, Ўзбекистонда туризм, ахборот технологияларидан фойдаланиш, таълим ва молия соҳасида хизмат кўрсатиш, сервис соҳасини ривожлантириш ҳам давр талаби ҳисобланади. Чунки, ҳозирги вақтда хизмат кўрсатиш кўпгина ривожланган ва ривожланаётган давлатлар иқтисодиётининг фундаментал асоси бўлиб қолмоқда.

Шуни алоҳида қайд этиш керакки, Чуст тумани мисолида олиб борилган тадқиқотларимиз хизмат кўрсатиш соҳасини бошқарилиши жараёнларига боғлиқ тарзда олиб борилди. Таҳлилларимиз шуни кўрсатдики, бугунги кунда Чуст туманида хизмат кўрсатишнинг деярли барча соҳалари ривожланиб бормоқда. Бу борада маҳаллий-худудий микёсда ҳам бир қатор чора-тадбирлар амалга оширилмоқда. Масалан, хизмат кўрсатиш соҳасида яратилган янги иш жойларининг аксарият қисми кишлоқ жойларига тўғри келиши фикримиз далилидир. Қолаверса, туман таркибидаги корхоналар улушида хизмат

кўрсатиш соҳасига тааллуқли корхоналарнинг йилдан йилга ошиб бориши ҳам далилий фикримизнинг давомидир.

Бироқ, хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасида эришилган ютуқлар билан бир қаторда муаммолар ҳам бор. Бу муаммолар мазкур таҳлил этилаётган соҳанинг ривожланишига тўсиқ яратувчи сабабларни ўз ичига қамраб олган. Ушбу муаммоларни Чуст тумани мисолида ўрганиш, уларни аниқлаш ва таҳлил этиш орқали ўз фикр ва мулоҳазаларимизни билдириб, бу каби муаммоларни олдини олишга йўналтирилган таклифлар ишлаб чиқишга эришдик.

Бугунги кунда Чуст тумани хизмат кўрсатиш соҳасининг ривожланиши жараёнларида ва бу секторни бошқарилишида қуйидаги муаммолар шаклланган:

- айрим хизмат кўрсатиш соҳасидаги тармоқчалар миқдор жиҳатдан кенг ва салмоқли тарзда ривожланмаяпти, бунга мисол тариқасида таълим ва молия, шунингдек, туризм соҳасини келтиришимиз мумкин;
- туманда консалтинг хизматлари ва суғурта тизимдаги хизматларни амалга оширишда муаммолар юзага келган. Шунинг учун бу соҳада ташкил этилган хизмат кўрсатиш шахобчалари жуда камчиликни ташкил этади;
- хизмат кўрсатиш соҳасида ўз мутахассисликлари асосида ишлайдиган касб эгалари ҳам биз кутганчалик даражада етарли эмас;
- транспорт ва коммунал хизматлар кўрсатишда бир қатор камчиликлар учрайди.

Юқоридаги таҳлилларимиз асосида ўрганилган муаммоларни ҳал этиш мақсадида туман ҳокимлиги, тегишли бошқарув идоралари томонидан қуйидаги қўшимча чора-тадбирларни амалга ошириш мақсадга мувофиқ деб ҳисоблаймиз:

- энг замонавий хизмат кўрсатиш соҳасида (масалан, консалтинг, компьютер технологиялари, молия, лизинг ва суғурта соҳасида) янги иш ўринларини кўпайтириш чораларини кўриш;
- қишлоқ жойларида хизмат кўрсатиш соҳаларини кенгайтириш имкониятларидан фойдаланган ҳолда, барча мавжуд ресурсларни жалб этиш;
- таълим тизимга хос бўлган хизмат кўрсатиш салоҳиятини ошириш;
- йўловчиларни ташиш бўйича аҳоли пунктларида маршрутлар таъминотини ошириш;
- узок қишлоқ аҳоли пунктлари ва қаттиқ қопламали йўлларни қамраб олган ҳолда маршрутлар тизимини кенгайтириш;
- коммунал соҳада қўшимча кичик корхоналар тармоғини ташкил этиш, аҳолини иссиқ ва совуқ сув билан таъминлашни ва иссиқлик таъминотини модернизациялаш ва таъмирлаш бўйича бажариладиган ишларни тезлаштириш.
- 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.

Албатта, бундай эзгу ишларда эришилган ютуқ ва муваффақиятлар билан бирга юқорида кўрсатилган камчиликларни олдини олиш ва янги зафарларга эришиш мақсадида яқин келажакда янада салоҳиятли ишларни амалга жорий этажакмиз.

Бу каби салоҳиятли ишлар бошида юртбошимиз раҳбарлигида юксак малакали ижодкорлик ва ташаббускорлик қобилиятига эга бўлган, келажакда касбий ва ҳаётий муаммоларни мустақил ҳал қила оладиган, янги техника ва технологияларга тез мосланишга лаёқатли кадрлар, бош бўладилар.

Фойдаланилган адабиётлар рўйхати

1. Каримов И.А. Мамлакатимизни модернизация қилиш ва кучли фуқаролик жамияти барпо этиш – устувор мақсадимиздир. – Президент Ислом Каримовнинг Ўзбекистон Республикаси Олий Мажлиси Қонунчилик палатаси ва Сенатининг қўшма мажлисидаги маърузаси. // Халқ сўзи, 2010 йил 28 январь.
2. Каримов И.А. Жаҳон молиявий-иқтисодий инқирози, Ўзбекистон шароитида уни бартараф этишнинг йўллари ва чоралари. –Т.: Ўзбекистон, 2009.
3. Ахмедов Х.И., Аддаберганов А.А. Организация обслуживания в гостинице. – Ташкент, “Тўлқин”. 2007. – 222 б.
4. Абдиримов М. Тижорат банкларида инқирозга қарши бошқарувни такомиллаштириш. // Иқтисодиёт ва таълим. 2011. 3-сон.157 бет.
5. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: Учеб. пособие, - Киев: ВИРА-Р, 2001. – 250 с.
6. Холиков М. Хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасида самарадорлини ошириш масалалари. // Иқтисодиёт ва статистика. 1999. 4-сон.
7. Зубков А.А., Чибисов С.И. Справочник работника гостиничного хозяйства. – М.: Вўсшая школа, 1998. – 272 с.
8. Глухов В.В. Менеджмент: Учебник. –СПб.: Специальная Литература, 1999. -700 с.: ил.
9. Ли Д.М, Аллаберганов А.А., Умарходжаев М.Г. Гостиничный сервис. – Т.: Издательство – полиграфический творческий дом имени Г.Гуляма. 2004 . – 149с.
10. Ляпина И.Ю., Игнатева Т.Л., Безрукова С.В. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов. –М.: АСАДЕМА. 2004. – 251 с.
11. Мескон М., Алберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента: Пер в англ. –М.: Дело, 2000.
12. Шарифхўжаев М., Абдуллаев Ё. Менежмент: Дарслик. –Т.: Ўқитувчи, 2001 -701 б.
13. Усов В.В. Организация производство и обслуживания на предприятиях общественного питания. – М.: Изд. Центр “Академия”. , 2006. – 416 с.
14. Эргашев И. Хизмат кўрсатиш соҳасида инвестицион жозибадорликни оширишнинг иқтисодий аҳамияти ва омиллари. / Иқтисодиёт ва таълим. 2011 йил, 2-сон.
15. Ўзбекистон Республикаси Президенти И.А.Каримовнинг «Мамлакатимизни модернизация қилиш ва кучли фуқаролик жамияти барпо этиш – устувор мақсадимиздир» ҳамда «Асосий вазифамиз – Ватанамиз тараққиёти ва халқимиз фаровонлигини янада юксалтиришдир» номли маърузаларини ўрганиш бўйича Ўқув-услугий мажмуа. – Тошкент: Иқтисодиёт. - 2010. – 340 бет.
16. Ўзбекистон Республикаси Президенти И.А.Каримовнинг 2011 йилнинг асосий якунлари ва 2012 йилда Ўзбекистонни ижтимоий-иқтисодий ривожлантиришнинг устувор йўналишларига бағишланган Ўзбекистон Республикаси вазирлар Маҳкамасининг мажлисидаги «2012 йил Ватанамиз тараққиётини янги босқичга кўтарадиган йил бўлади» мавзусидаги маърузасини ўрганиш бўйича ўқув қўлланма. – Т.: Ўқитувчи, НМИУ, 2012. -272 бет.
17. Қозижонова Г. Хизмат кўрсатиш соҳаларида мустақил аудит тизимидан фойдаланиш самарадорлиги. // «Кичик ва ўрта бизнесни, тадбиркорликни ривожлантиришда янги техника ва технологияни қўллаш ҳамда уларнинг иқтисодий самарадорлигини ошириш муаммолари» мавзусидаги халқаро илмий-амалий анжуман маърузалари тўплами. НМИИ, 2002. 242 бет.
18. www.strategyclub.com
19. www.pca.uz
20. www.reviem.uz
21. www.cer.uz