

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

НАМАНГАН МУҲАНДИСЛИК-ПЕДАГОГИКА ИНСТИТУТИ

“ТЕХНОЛОГИЯ” ФАКУЛЬТЕТИ

“МЕНЕЖМЕНТ” КАФЕДРАСИ

2-МЖ-12 гуруҳ талабаси
Ахмадалиев Дилмурод Дилшод ўғли
БИТИРУВ МАЛАКАВИЙ ИШИ

**Мавзу: Хизмат кўрсатиш корхоналари фаолияти самарадорлигини
оширишнинг ташкилий механизмини такомиллаштириш
 (“Ҳақулобод савдо ишлаб чиқариш МЧЖ” мисолида)**

Илмий раҳбар:

Т.Дадабоев

Наманган-2016

Аннотация

Ахмадалиев Дилмурод Дилшод ўғлининг Хизмат кўрсатиш корхоналари фаолияти самарадорлигини оширишнинг ташкилий механизмини такомиллаштириш (“Ҳақулобод савдо ишлаб чиқариш МЧЖ” мисолида) мавзусидаги битирув малакавий ишида Республикамизда фаолият кўрсатаётган хизмат кўрсатиш корхоналари фаолияти самарадорлигини оширишнинг ташкилий механизмини такомиллаштиришнинг истикболли йўналишларини белгилашда қўл келадиган таклиф ва тавсиялар ишлаб чиқишдан иборат.

Битирув малакавий ишининг биринчи бобида бозор муносабатлари шароитида хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантиришнинг назарий асослари, хизмат кўрсатиш корхоналарини фаолиятининг моҳияти ва мамлакатнинг ижтимоий-иқтисодий ҳаётидаги роли, хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантиришнинг концептуал йўналишлари ёритилиб берилган.

Битирув малакавий ишининг иккинчи бобида Ҳақулобод савдо-ишлаб чиқариш” МЧЖнинг хизмат кўрсатиш фаолиятини иқтисодий кўрсаткичлари таҳлили “Ҳақулобод савдо ишлаб чиқариш” МЧЖ нинг умумий иқтисодий тавсифи, “Ҳақулобод савдо сервис” МЧЖ нинг хизмат кўрсатиш фаолиятини молиявий кўрсаткичлари таҳлили қилинган.

Битирув малакавий ишининг учинчи бобида хизматлар соҳасини янада ривожлантиришнинг истикболли йўналишлари, хизмат кўрсатиш соҳасини жадал ривожлантириш борасидаги истикболли вазифалар бўйича таклиф ва тавсиялар келтириб ўтилган.

Хулоса қисмида мавзуга оид фикрлар умумлаштирилган ва тадқиқот натижалари асосида тавсиялар ишлаб чиқилган.

КИРИШ

Мавзусининг долзарблиги. Мамлакатни модернизациялаш, иқтисодий муносабатларни либераллаштириш, рақобатбардош хўжалик алоқаларини қарор топтириш шароитида аҳоли фаровонлиги ошириш, турмуш шароитини юксалтириш, ижтимоий ишлаб чиқаришнинг реал сектори тармоқлари фаолиятини барқарор ва самарали ташкил этиш кўп жиҳатдан хизмат кўрсатиш соҳаларининг шаклланганлиги, такомиллашганлиги билан узвий боғлиқ саналанади. Ижтимоий ҳаёт ва моддий ишлаб чиқаришнинг хизматлар соҳаси билан таъминланиш даражасини ифода этувчи кўрсаткичлар қанчалик юқори бўлса, меҳнат ресурслари ижтимоий бандлиги таркибини сифат даражасининг ошишига, пировардда аҳоли турмуш даражасининг юксалишига, ижтимоий муносабатлар барқарорлигига, реал секторда эса яратилаётган маҳсулот сифати ва маҳсулот рақобатбардошлиги нархсиз омилларининг юқори бўлишига олиб келади.

Ўзбекистон Республикаси Президенти Ислом Каримовнинг мамлакатимизни 2015 йилда ижтимоий-иқтисодий ривожлантириш якунлари ва 2016 йилга мўлжалланган иқтисодий дастурнинг энг муҳим устувор йўналишларига бағишланган Вазирлар Маҳкамасининг мажлисидаги нутқида "...хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини жадал ривожлантириш борасидаги тизимли ишлар изчил давом эттирилди.

2015 йилда ялпи ички маҳсулот ўсишининг ярмидан кўпи хизмат кўрсатиш соҳаси ҳиссасига тўғри келгани бу тармоқнинг иқтисодиётимиздаги ўрни ва таъсири нақадар катта эканини кўрсатади. Бугунги кунда хизмат кўрсатиш соҳасининг ялпи ички маҳсулотдаги улуши 2010 йилдаги 49 фоиздан 54,5 фоизга етди. Жами банд аҳолининг ярмидан кўпи ушбу соҳада меҳнат қилмоқда.

Қишлоқ ва туманларимизда хизмат кўрсатиш соҳасини изчил ривожлантиришга алоҳида эътибор қаратилмоқда. Қишлоқ жойларда хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини янада жадал ривожлантириш дастури доирасида сўнгги уч йилда 22 минг 800 дан ортиқ лойиҳа амалга оширилди, кўрсатилаётган хизматлар ҳажми 1,6 баробар, қишлоқда бир кишига тўғри келадиган хизматлар ҳажми 1,5 баробар ошди¹ деб таъкидлади.

Хизматлар соҳаси халқ хўжалиги мажмуининг таркибий қисми бўлиб иқтисодий муносабатлар умумий тизими таркибига киради ва жамиятдаги мавжуд иқтисодий қонунларга бўйсунди. Ҳозирги кунда тармоқларнинг халқаро таснифида улар уч секторга бўлинади: бирламчи (қишлоқ хўжалиги, қазиб олиш саноати), иккиламчи (қайта ишлаш саноати) ва учламчи (хизматлар соҳаси ёки ижтимоий соҳа). Бугунги кунга

¹ Каримов И.А. Бош мақсадимиз – мавжуд қийинчиликларга қарамасдан, олиб бораётган ислохотларни, иқтисодиётимизда таркибий ўзгаришларни изчил давом эттириш, хусусий мулкчилик, кичик бизнес ва тадбиркорликка янада кенг йўл очиб бериш ҳисобидан олдинга юришдир. // Халқ сўзи. 16 январь, 2016.

келиб, иқтисодий адабиётларда хизматлар соҳасининг чегаралари тўғрисида турли фикрлар мавжуд. Жумладан, ушбу соҳага маиший хизматлар, йўловчи транспорти хизматлари, алоқа хизматлари, турар жой коммунал хизматлари, таълим, маданият, санатория-соғломлаштириш, ҳуқуқ соҳасидаги ижтимоий-иқтисодий функциялари бир-бирига ўхшаш хизматлар киради.

Бугун иқтисодий амалиётда хизматларнинг мутлақо янги турлари вужудга келмоқда, анъанавий хизмат турлари эса сифат жиҳатдан такомиллашиб, индивидуаллашув характериға эға бўлиб бормоқда.

Айниқса бу масала алоҳида минтақалар даражасида янада муҳим амалий аҳамиятға эға Чунончи, аҳолиси, минтақавий демографик жараёнлар, хўжалик тузилмаси ва ундаги ислохотлар, ривожланиш суръати, салоҳияти билан ажралиб турувчи Наманган вилоятида хизмат кўрсатиш соҳаларини ташкил этиш ва бошқариш муносабатларини тадқиқ этиш, бугунги кунда вилоятда мавжуд бир қатор ижтимоий-иқтисодий муаммолар ечимида ўзига хос ўрин тутати.

Сўнгги йилларда республикада хизматлар соҳасининг хориж тажрибасидан фойдаланган ҳолда кичик бизнес, тадбиркорликни қўллаб-қуватлаш ва рағбатлантириш борасида ҳукумат томонидан амалға 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 ривожланишиға олиб келмоқда.

Юқоридаги ҳолатлар диплом иши мавзусининг долзарблигидан далолат беради.

Муаммонинг ўрганилганлик даражаси. Хизматлар соҳаси ва ундаги иқтисодий муносабатлар хорижлик олимлар Р.Бреер, Ф.Булдерстон, Б.Бошворч, Д.Уотерс, А.Вольф, С.Дункан, Д.Пилат, Дж.Фредерик, П.Черингтон, тадқиқотларида кенг ўрин олган. Шунингдек, хизмат кўрсатиш тизимининг алоҳида соҳалари ҳамда миллий, тармоқ ва минтақавий тузилмаларда ривожланиши масалалари МДХ олимларидан Е.А.Громов, Л.Демидова, Е.Н.Жильцов, Л.М.Кликич, В.Б.Кондратьев, В.А.Мешков, В.Е.Николайчук, К.Рудий, Т.Н.Скоробогатова, Ю.В.Свириденко ва А.И.Панов асарларида тадқиқ этилган.

Хизмат соҳаларининг ташкилий, бошқарув, иқтисодий жиҳатлари, тармоқ хусусиятлари ўзбекистонлик олимлар Т.И.Мардонкулов, Х.М.Маматкулов, Ч.Муродов, Б.Т.Салимов, Ш.Тўйчиев, А.Н.Хамдамов, Х.Хусанов, Э.С.Файзиев, Қ.А.Чориев, Н.Ўроқов ва бошқаларнинг илмий тадқиқотларида кенг ўрин олган.

Диплом ишининг мақсади. Иқтисодиётни модернизациялаш жараёнида Наманган вилояти туманиларида Хизмат кўрсатиш корхоналари фаолияти самарадорлигини оширишнинг ташкилий механизмини такомиллаштириш юзасидан амалий таклиф ва тавсиялар ишлаб чиқишдан иборат.

Мазкур мақсаддан келиб чиққан ҳолда Диплом ишида куйидаги вазифалар белгиланди ва ҳал қилинди:

Хизмат кўрсатиш корхоналарини фаолиятининг моҳияти ва мамлакатнинг ижтимоий-иқтисодий ҳаётидаги ролини ўрганиш;

-хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантиришнинг концептуал йўналишлари кўриб чиқиш;

-хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини ривожлантиришнинг жаҳон тажрибасини ўрганиш;

-хизмат корхоналарини юксалтиришга қаратилган тизимли ислоҳотларни ўрганиш;

-Норин туманнинг ижтимоий-иқтисодий ривожланиши ва хизмат кўрсатиш соҳалари кўрсаткичларини таҳлил қилиш;

-Норин тумандаги “Ҳақулобод савдо-ишлаб чиқариш” МЧЖнинг молиявий фаолияти ва иқтисодий кўрсаткичлари;

-хизмат кўрсатиш соҳасини жадал ривожлантириш борасидаги истиқболли вазифаларни ўрганиш;

-хизмат кўрсатиш корхоналари фаолияти самарадорлигини оширишнинг ташкилий механизмини такомиллаштириш йўналишлари кўриб чиқиш;

-хизмат кўрсатиш корхоналари самарадорликни оширишнинг асосий йўллари излаш;

-хизмат кўрсатиш ва сервис корхоналарини ривожлантиришда чет эл тажрибасини ўрнаниб таклиф ва тавсиялар ишлаб чиқиш.

Диплом ишининг объекти сифатида Наманган вилояти Норин тумани Ҳақулобод савдо ишлаб чиқариш МЧЖ белгиланган.

Диплом ишининг предмети сифатида Наманган вилояти Норин тумани Ҳақулобод савдо ишлаб чиқариш МЧЖ фаолият кўрсатаётган иқтисодий муносабатлар мажмуи танланди.

Диплом ишининг услубий ва назарий асосини Ўзбекистон Республикаси Президенти И.А.Каримовнинг ижтимоий йўналтирилган бозор иқтисодиёти, иқтисодий ислоҳотларни чуқурлаштириш ва мамлакат модернизациялаштириш сиёсатида оид асарлари, Қишлоқ хўжалиги инфиратузилмасини ривожлантиришига бағишланган хорижий ҳамда маҳаллий олимларнинг илмий ишлари, Ўзбекистон Республикасининг кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик фаолиятини тартибга солишга қаратилган қонунлари ва меъёрий ҳужжатлари ташкил этади.

Битирув малака иши бажариш жараёнида Ўзбекистон Республикаси Сатистика Қумитаси, Наманган вилояти ва Норин тумани ҳокимлиги иқтисодиёт бошқармаси, Статистика бошқармаси ҳисоботлари ҳамда таҳлиллар натижаларидан фойдаланилди.

Диплом ишининг амалий аҳамияти шундан иборатки, шундан иборатки, унда ишлаб чиқилган ғоя ва таклифлар “**Ҳақулобод савдо ишлаб чиқариш МЧЖ**” фаолияти соҳасини ривожланиши, уни ташкил этиш ва такомиллаштириш механизмини амалда қўллаш, хизмат кўрсатиш корхоналаридаги муаммоларни ўрганиш асосида замонавий маркетинг тамойиллардан фойдаланиш имконияти туғилади.

Диплом ишни бажариш вақтида олинган натижалар, ўрганилган масалалар, таклиф этилган асосий йўналишларни хизмат кўрсатиш

соҳасида фаолият юргизаётган иқтисодий субъектларда қўллаш мумкин. Диплом ишидан олинган назарий ва амалий мулоҳазалар хизмат кўрсатиш корхоналари маркетинг механизмини бошқаришда, илмий-тадқиқот ишларида, олий таълим муассасаларида, ҳамда Наманган вилояти ҳокимлиги томонидан мазкур масалага оид дастурий ҳужжат ва амалий чора-тадбирларини ишлаб чиқишда фойдаланиш мумкин.

Диплом ишининг таркиби Битирув малака иши Қириш, 3 та боб, хулоса ва таклифлар ҳамда фойдаланилган адабиётлар руйхатидан ташкил топган.

1-БОБ. Бозор муносабатлари шароитида хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантиришнинг назарий асослари

1.1. Хизмат кўрсатиш корхоналарини фаолиятининг моҳияти ва мамлакатнинг ижтимоий-иқтисодий ҳаётидаги роли

Ўзбекистон Республикаси Президенти Ислон Каримовнинг мамлакатимизни 2015 йилда ижтимоий-иқтисодий ривожлантириш якунлари ва 2016 йилга мўлжалланган иқтисодий дастурнинг энг муҳим устувор йўналишларига бағишланган Вазирлар Маҳкамасининг мажлисидаги нуткида “...**хизмат кўрсатиш ва сервис** соҳасини жадал ривожлантириш борасидаги тизимли ишлар изчил давом эттирилди.

2015 йилда ялпи ички маҳсулот ўсишининг ярмидан кўпи хизмат кўрсатиш соҳаси ҳиссасига тўғри келгани бу тармоқнинг иқтисодиётимиздаги ўрни ва таъсири нақадар катта эканини кўрсатади. Бугунги кунда хизмат кўрсатиш соҳасининг ялпи ички маҳсулотдаги улуши 2010 йилдаги 49 фоиздан 54,5 фоизга етди. Жами банд аҳолининг ярмидан кўпи ушбу соҳада меҳнат қилмоқда.

Банк, суғурта, лизинг, консалтинг ва бошқа турдаги бозор хизматлари барқарор суръатлар билан ривожланмоқда, улар хусусий сектор ва кичик бизнес ривожига хизмат қилмоқда. Хизмат кўрсатиш соҳасида 80 минг 400 та кичик бизнес субъекти фаолият юритмоқда ва бу хизмат кўрсатиш соҳаси корхоналари умумий сонининг 80 фоиздан ортиғини ташкил қилади.

Қишлоқ ва туманларимизда хизмат кўрсатиш соҳасини изчил ривожлантиришга алоҳида эътибор қаратилмоқда. Қишлоқ жойларда хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини янада жадал ривожлантириш дастури доирасида сўнгги уч йилда 22 минг 800 дан ортиқ лойиҳа амалга оширилди, кўрсатилаётган хизматлар ҳажми 1,6 баробар, қишлоқда бир кишига тўғри келадиган хизматлар ҳажми 1,5 баробар ошди”¹ деб таъкидлади.

Бундан хулоса чиқариш мумкинки хизмат кўрсатиш соҳасида ҳам мамлакатимизда чуқур ислохотлар олиб борилмоқда ва ривожланмоқда.

Хизмат деганда аввало меҳнат маҳсулотини тушуниш лозим. Ушбу маҳсулотнинг асосий белгиланиши бўлиб, инсонларнинг аниқ талабларини қондириш ҳисобланади. Бошқача қилиб айтганда хизмат-бу инсонларнинг эҳтиёж ва талабларини қондиришга қаратилган фаолиятдир.

Ушбу фаолият маҳсулотда гавдаланиши (моддий хизматлар), ҳамда меҳнат жараёнининг ўзида истеъмол қилинадиган фойдали меҳнат самараси сифатида (номоддий хизматлар) намоён бўлади. Масалан тикувчининг хизмати шундан иборатки, у костюм, шим ва бошқа буюмлар тикади. Унинг фаолияти ушбу буюмларда гавдаланади (моддий хизмат).

Хизмат кўрсатиш- бу хизматни бажарувчисининг унинг истеъмолчиси билан бевосита алоқасига тўғри келадиган фаолиятидир. Ушбу хизмат кўрсатиш жараёни сервис корхонасининг ишлаб чиқариш воситалари ва ходимлари орқали таъминланади. Хизмат кўрсатиш ўз ичига истеъмолчи буюртмасини таҳлил қилиш, хизмат кўрсатиш лойиҳасини ишлаб чиқиш (техник вазифалар ва хизмат кўрсатиш жараёни), хизматнинг зарурий сифатини белгилашни ва таъминлашни, истеъмолчига етказишларни олади.

Ҳозирги шароитда республикаимизда ўз фаолиятини амалга ошираётган сервис соҳаси мутахассислари хизмат кўрсатишнинг барча сир атворлари тўғрисида касбий билим, малака ва кўникмага эга бўлишлари лозим. Жумладан, ресторан мижозларига хизмат кўрсатишда, официант мижозлар билан муомала қилиш

¹ Каримов И.А. Бош мақсадимиз – мавжуд қийинчиликларга қарамасдан, олиб бораётган ислохотларни, иқтисодиётимизда таркибий ўзгаришларни изчил давом эттириш, хусусий мулкчилик, кичик бизнес ва тадбиркорликка янада кенг йўл очиб бериш ҳисобидан олдинга юришдир. // Халқ сўзи. 16 январь, 2016.

малакасига, этикет билимига, таом ва ичимликларни узатиш ва йиғиш кўникмаларига эга бўлмоғи шарт. Хизмат кўрсатиш сифати кўпчилик ҳолатларда хизмат кўрсатиш услубларига боғлиқ бўлади. Хизмат кўрсатиш услублари корхоналар турларига тегишли бўлади. Масалан тез хизмат кўрсатувчи оммавий овқатланиш корхоналарида таомларни тайёрлаш ва етказиб беришнинг юқори тезлиги зарур бўлади. Кечқурунги ва кечки мижозларга хизмат кўрсатувчи ресторанда эса таомларни секинлик билан тортиш, столни сервировка қилиш қоидалари, таомларни тортиш ва этикет қоидаларини инобатга олган ҳолдаги юқори сифатли хизматларни кўрсатишни тақозо қилади.

Истеъмолчиларга хизмат кўрсатиш сервис корхонасининг ихтисослаштирилган хоналарида ёки хизмат тури ва буюртмачи талабига таълуқли равишда хизматни бажариш учун зарур бўлган ҳар қандай бошқа жойда амалга оширилади. Хизмат кўрсатиш сифатига хизмат кўрсатиш шароитлари бевосита боғлиқ бўлади. Бу ўз навбатида хизмат кўрсатиш жараёнида истеъмолчига таъсир кўрсатади.

Хизматнинг муҳим хусусиятларидан бири бўлиб, унинг истеъмолчи учун фойдалилиги ҳисобланади. Бу ерда шуни инобатга олиш зарурки, фойдалиликка ҳам моддий, ҳам номоддий хизматлар мажмуаси киради. Шу сабабли хизматнинг ижтимоий функцияси бўлиб, бевосита аҳолига хизмат кўрсатиш, ҳаёт фаолияти учун қулай шароитларни яратиш ҳисобланади.

Хизматдан фойдали самара-бу инсоннинг у ёки бу талабини қондиришга бевосита йўналтирилган хизматнинг ялпи фойдали хусусиятидир.

Хизмат истеъмолчиси-бу шахсий эҳтиёж учун хизматни оловчи, буюртма берувчи ёки уни олиш ва буюртма бериш ниятида бўлган фуқородир.

Хизматни бажарувчи-истеъмолчига хизмат кўрсатувчи корхона, ташкилот ёки тадбиркор.

Хизматнинг натижаси бўлиб, товарнинг истеъмол хусусиятларини қайта тиклаш (ўзгартириш, сақлаш), буюртмага биноан янги маҳсулот яратиш, истеъмол шароитларини яратиш, соғлиқни, шахснинг маънавий ва жисмоний ривожланишини таъминлаш ва бошқа бир қатор муҳим вазифалар ҳисобланади.

Сервис фаолиятида идел ва реал хизмат тушунчалари мавжуд.

Идеал хизмат-бу сервис фаолиятининг у ёки бу туридаги абстракт, назарий моделдир. У ўз ичига аҳолига хизмат кўрсатиш қоидалари, сифат стандартлари ва хизмат кўрсатиш технологияларини олади.

Реал хизмат-бу истеъмолчининг талабларини қондиришга йўналтирилган аниқ моддий ҳаракатлардир. Ушбу хизматлар бажарувчилар, истеъмолчилар, уларни кўрсатишнинг аниқ шароитларига қараб яқка ҳолатда тартиблаштирилади.

Ҳозирги кунда сервис ташкилотлари моддий ва ижтимоий-маданий хизматларни амалга оширадilar.

Моддий хизматлар деганда, инсонларнинг моддий талабларини қондирувчи хизматлар тушунилади. Ушбу хизматлар маҳсулотларнинг истеъмол қийматини қайта тиклайди (ўзгартиради, сақлайди) ёки истеъмолчилар буюртмаларига биноан янги маҳсулотлар ишлаб чиқаради, истеъмол учун шарт - шароитларни яратиб беради. Жумладан моддий хизматларга маиший хизматлар (маҳсулотлар, бино ва қурилмаларни таъмирлаш ва техник хизмат кўрсатиш бўйича хизматлар, сартарошхона хизматлари, фото хизматлар), турар жой-коммунал хизматлар, оммавий овқатланиш хизматлари, транспорт хизматлари, қишлоқ хўжалик хизматлари ва бошқалар киради.

Ижтимоий-маданий хизмат деганда инсонларнинг маънавий, интеллектуал талабларини қондирувчи ва уларнинг нормал ҳаёт фаолиятини қўллаб қувватлашга мўлжалланган хизматлар мажмуаси тушунилади. Ушбу турдаги хизматлар соғлиқни сақлаш ва уни тиклаш, шахснинг маънавий ва жисмоний ривожланишини ва унинг профессионал тажрибасини оширишга қаратилган. Ижтимоий-маданий хизматлар таркибига, тиббий хизматлар, туризм, маданий ва таълим хизматлари киради.

Юқорида қайт қилинганидек моддий хизматларнинг натижаси бўлиб, бажарилган иш ёки маҳсулот ҳисобланади. Ижтимоий-маданий хизматлар натижаси моддий шаклга эга бўлмайди. Масалан туристик ва экскурсия хизматлари натижалари маҳсулот яратиш жараёнидан фарқ қилади.

Моддий ва ижтимоий-маданий хизматлар бир бирини доимий равишда тўлдирувчи ҳисобланади. Кўпчилик ҳолатларда товарларни харид қилишга хизматларни истеъмол қилиш ҳамроҳ бўлади. Масалан оммавий овқатланиш хизматларини истеъмол қилишда, истеъмолчи товар олади. Ушбу товарга озиқ-овқат маҳсулотлари, озиқ-овқат маҳсулотларини истеъмол қиладиган жой, таомлар ва ичимликларни бериш бўйича хизматлар, психологик дам олиш ва ҳокозолар қиради.

Истеъмолчиларга хизматлар уларга хизмат қилиш жараёнида амалга оширилади.

Хизматларни тақдим этиш деганда, хизматнинг бажарилишини таъминлаш учун зарур бўлган хизмат бажарувчисининг фаолияти тушинилади. Хизматларни тақдим этиш алоҳида босқичларга бўлинади. Улар жумласига зарур бўлган ресурслар билан таъминлаш, бажаришнинг технологик жараёни, назорат ва баҳолаш, хизмат кўрсатиш жараёни қиради. Шундай қилиб, хизматлар истеъмолчилар ва уни амалга оширувчилар билан чамбарчас боғлиқ ҳисобланади.

Хизматнинг ҳаёт даври бир неча босқичларга бўлинади:

- Истеъмолчиларга таклиф этилаётган хизматлар бўйича маълумот бериш;
- хизматга буюртмани қабул қилиш;
- хизматни бажариш;
- хизматни бажариш сифатини назорат қилиш;
- истеъмолчи буюртмасини бериш.

Хизматнинг истеъмолчиси ва бажарувчиси ўртасидаги ўзаро алоқалар хизмат кўрсатиш жараёнида содир бўлади. Ушбу ўзаро алоқаларнинг тавсифи тақдим этилаётган хизматларнинг шаклига боғлиқ бўлади, бевосита ва билвоситаларга бўлинади. Бевосита ўзаро алоқаларда хизматни бажарувчи ва унинг истеъмолчиси ўртасида тўғридан тўғри алоқа ўрнатилади. Билвосита ўзаро алоқаларда эса, алоқа воситачилар орқали ёки хизматни бажарувчисининг ёрдамчи ходимлари ёрдамида амалга оширилган алоқа (хизматлар) қиради.

Президентимизнинг 2015 йил 22 декабрдаги «Ўзбекистон Республикасининг 2016 йилги асосий макроиқтисодий кўрсаткичлари прогнози ва Давлат бюджети параметрлари тўғрисида»ги қарорига асосан, юртимизда тадбиркорлик фаолиятини қўллаб-қувватлаш, аҳолининг реал даромадларини ошириш мақсадида қатор солиқ ва мажбурий тўловлар ставкалари пасайтирилди. Қонун ҳужжатларига биноан, берилган имтиёзлар муддати узайтирилди.

Хусусан, хизмат кўрсатиш соҳасидаги микрофирма ва кичик корхоналар учун ягона солиқ тўлови ставкаси 2015 йилдаги 6 фоиздан 1 фоизли пунктга пасайтирилиб, 5 фоиз қилиб белгиланди. Шунингдек, жисмоний шахслар даромадларига солиқ юқини пасайтириш мақсадида 2016 йилнинг 1 январидан бошлаб, жисмоний шахслардан олинadиган даромад солиғи ставкасининг иккинчи шкаласи (энг кам ойлик иш ҳақининг бир баробаридан беш баробаригача миқдорда) 2015 йилдаги 8,5 фоиздан 1 фоизли пунктга камайитрилиб, 7,5 фоиз қилиб белгиланди. Натижада 235 миллиард сўмдан ортиқ маблағ ишчи ва хизматчиларнинг ихтиёрида қолиш имконияти яратилди..

1.2. Хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантиришнинг концептуал йўналишлари

2014 йилда бозор хизматлари кўрсатиш ҳажми 15,7 фоизга ўсди, уларнинг ялпи ички маҳсулот таркибидаги улуши эса 53 фоиздан 54 фоизга ошди. Бугунги кунда иқтисодиётда банд бўлган аҳолининг 50 фоиздан ортиғи ушбу тармоқда меҳнат қилмоқда. Ҳар йили яратилаётган янги иш ўринларининг, авваламбор, касб-хунар коллежлари битирувчилари учун ташкил этилаётган иш ўринларининг учдан бир қисмидан кўпроғи айнан мазкур соҳа ҳиссасига тўғри келмоқда.

2015 йилда вилоятда ялпи ҳудудий маҳсулот ҳажми 8,7 фоиз, саноат маҳсулотлари ишлаб чиқариш 14, қишлоқ хўжалиги маҳсулотлари етиштириш 5,9, капитал қўйилмалар 5,9, қурилиш-монтаж ишлари 11,1, чакана савдо айланмаси 12,9, жами хизматлар кўлами 13,2 фоиз ўсди.

Ҳисобот даврида 1650 дан ортиқ янги кичик бизнес субъекти ташкил этилиб, уларнинг умумий сони 15 минг 731 тага, вилоят ялпи ҳудудий маҳсулотидаги улуши 80,2 фоизга, саноатдаги улуши эса 61,9 фоизга етди. 70 га яқин корхона томонидан 127,8 миллион долларлик маҳсулот ва хизматлар экспорт қилинди.

Бу борада хизматлар таркиби ҳам тубдан ўзгариб бораётганини таъкидлаш жоиз. Мобиль алоқа, юқори тезликда ишлайдиган интернет, кабелли телевизион алоқа, масофавий банк хизматлари, қишлоқ хўжалиги техникаси, автомобиллар ва технологик ускуналарни таъмирлаш ва уларга хизмат кўрсатиш каби замонавий юқори технологиялар асосидаги хизмат турлари аҳоли ўртасида тобора оммалашиб бормоқда.

Хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини ривожлантириш аҳоли фаровонлиги ва иш билан бандлик масаласининг ҳал бўлишини таъминловчи муҳим омиллардан биридир. «Ўзбекистон Республикасида 2006–2010 йилларда хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини ривожлантиришни жаддалаштириш чора тадбирлари тўғрисида» ги (2006 йил 17 апрел) Президент қарори ва 2012–2016 йилларда хизмат ва сервис соҳасини ривожлантириш дастурига кўра, 2016 йилда хизматлар соҳасини жадал ривожлантириб, унинг ялпи ички маҳсулотдаги улушини 54-56 фоизга етказиш, хизматларнинг янги, замонавий турларини жорий этиш, аҳолини, биринчи навбатда, қишлоқ жойларда одамларни иш билан банд қилиш муаммоларини ҳал этишдаги ролини ошириш чора тадбирлари кўзда тутилган.

2012-2016 йилларда Президент қарорига биноан, мамлакатимизда хизматлар кўрсатиш ва сервис соҳасини ривожлантиришнинг асосий концептуал йўналишлари кўйидагилардан иборат бўлади:

1. Хизматлар кўрсатиш ва сервис соҳасида тадбиркорликнинг фаоллигини янада кучайтириш учун қўллай шарт-шароит яратиш, хусусан, бу борадаги расмийлик тўсиқларини бартараф этиш вазифаси қўйилган.

2. Хизматлар ҳажмини юқори сураътларда ўсишини таъминлаш ва уларнинг ялпи ички маҳсулотдаги улушини 2016 йилда 54-56 фоизга етказиш.

3. Хизматлар ва сервис соҳасида банд бўлган аҳолининг сонини мунтазам ошириб бориш.

4. Қишлоқ жойларда хизмат ва сервис соҳасини жадал ривожлантириш, хусусан, қишлоқ аҳолисига кўрсатилаётган хизматлар, биринчи навбатда, коммунал-маиший, уй-жойларни таъмирлаш ва қуриш, сувдан фойдаланиш, ветеринария, қишлоқ хўжалик маҳсулотларини таёрлаш ва машина трактор парклари соҳасидаги хизматлар ҳажми ва турларини янада ошириб бориш.

5. Мамлакатимизда анъанавий хизматлар турларини ривожлантириш, айрим бугунги кун талабига жавоб берадиган, аммо унитилиб кетилган хизмат турларини излаб топиш ва уларни тиклаш.

6. Хизматларнинг янги истиқболли турларини, хусусан, юридик, консалтинг, банк, молия, сўғурта, лизинг ва бошқаларини жадал ривожлантириш.

7. Мамлакатимиз хизматлар экспортини кўпайтириш учун ушбу соҳа корхоналарининг халқаро бозордаги хизматлар даражаси ва сифатини оширишга эришиш.

8. Энг муҳими, хизматлар кўрсатиш ва сервис соҳасида ишлайдиган кадрларни тайёрлаш, қайта тайёрлаш ва малакасини оширишни ҳар томонлама қўллаб-қувватлаш.

Хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини ривожлантириш учун ушбу тадбирлар асос бўлиб қолади. Чунки, бугунги эҳтиёж ва талабдан келиб чиқиб, белгиланган тадбирлар, ушбу соҳани ривожлантириш учун муҳим аҳамиятга эга. Ушбу тадбирларни ва вазифаларни батафсил бажариш учун хизматлар кўрсатиш ва сервис соҳасини 2006-2010 йилларда ривожлантириш Дастури ишлаб чиқилган. Ушбу дастур кенг қўламли бўлиб, унда ҳар бир мутасаддига аниқ вазифалар белгилаб берилган. Вилоят, шаҳар ва туман ҳокимликлари ҳам ушбу дастурдан келиб чиқиб, ўзларининг ҳудудий дастурларини ишлаб чиқдилар ва унинг бажарилиши мунтазам мониторинг қилиб борилмоқда. Бундан ташқари ЎзР Вазирлар Маҳкамаси томонидан йиллик ҳисоботларда мазкур масала эшитилади ва барча ҳудудлар бўйича бажарилиши назорат қилиб борилади.

Президентимизнинг ушбу қарорига асосан аҳолига, айниқса, қишлоқ аҳолисига, Ўзбекистон республикаси Меҳнат ва аҳолини ижтимоий муҳофаза қилиш вазирлиги ҳузуридаги аҳоли бандлигини ривожлантириш жамғармаси маблағлари ҳисобидан шу соҳа билан шуғулланадиган тадбиркорлик субъектларига имтиёзли кредитлар ажратиш ва шу асосда аҳолининг бандлик даражасини ошириш вазифаси ҳам юклатилган.

Бугунги кунда мамлакатимизда хизматлар соҳасининг ҳолати хусусида айрим далилларни келтиришни мақсадга мувофиқ деб топдик. Мамлакатда ушбу соҳанинг ялпи ички маҳсулотдаги улуши 2000 йилда 30 фоизни, 2005 йилда 38,3 фоизни, 2006 йилда 39,5 фоизни 2011 йилда 50,5 фоизни ташкил қилган бўлсада, ривожланган мамлакатларда бу кўрсаткич 60-80 фоизгача етмоқда ва иқтисодиётларида банд бўлган аҳолининг 70 фоизи айнан шу соҳада фаолият кўрсатмоқда. Шулардан келиб чиққан ҳолда, Президентимиз соҳани жадал ривожлантириш зарурлигига катта эътибор қаратди. Зеро, хизмат соҳаларининг ривожланмаганлиги аҳоли истеъмол харажатлари таркибига ҳам ўз таъсирини кўрсатади.

2015 йил Қишлоқ ва туманларимизда хизмат кўрсатиш соҳасини изчил ривожлантиришга алоҳида эътибор қаратилмоқда. Қишлоқ жойларда хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини янада жадал ривожлантириш дастури доирасида сўнгги уч йилда 22 минг 800 дан ортиқ лойиҳа амалга оширилди, кўрсатилаётган хизматлар ҳажми 1,6 баробар, қишлоқда бир кишига тўғри келадиган хизматлар ҳажми 1,5 баробар ошди.

Бугунги кунда республикаимиз аҳолисининг истеъмол харажатлари таркибида хизматларнинг улуши 15,4 фоизни ташкил қилса, бу кўрсаткич ривожланган мамлакатларда 50-60 фоизни ташкил этмоқда. Шу ўринда таъкидлаш керакки, хизмат соҳаларини ривожлантириш оилаларни маиший техника, компьютер ва шахсий автотранспорт турлари билан таъминлаш даражасининг ошишига ҳамда уларга кўрсатилаётган хизмат турларининг кўпайишига ҳам имкон яратади. Шунингдек, 2011 йилда алоқа ва ахборотлаштириш хизматлари ҳажмининг 41,6 фоизга ўсганини бугунги кун талабларига жавоб берадиган ижобий тенденция сифатида баҳолаш лозим. Бу кўрсаткич, аввало, мобил алоқа ва интернет тармоғи хизматларидан фойдаланадиган абонентлар сонининг ўсиши ҳисобидан таъминланди. Бунда ҳисобот йилида аҳоли учун Интернет хизматларидан фойдаланиш тарифларини 22 фоизга камайтириш бўйича кўрилган чора-тадбирлар муҳим аҳамият касб этди. Ҳозирги кунда мамлакатимиз аҳолисининг 8 миллионга яқини интернет тармоғидан фаол фойдаланмоқда.

Бу маълумотлардан кўриниб турибдики, хизмат кўрсатиш соҳаси умуман олганда ўсиш тенденциясига эга. Мазкур қарорда кўрилган чора-тадбирлар ва уларга берилган имтиёзлар келажакда ушбу соҳанинг жадал ривожланишини таъминлаш

билан бирга, хизматлар сифатининг ошишига, унинг халқаро андозалар даражасидаги ҳолатининг шаклланишига олиб келади.

Хизмат соҳасига эътибор фақат мазкур қарор билан чегараланиб қолган эмас. Бунга муттасил эътибор берилиб келинган. Чунки, мамлакатимиз иқтисодиётини ривожлантиришнинг ҳозирги ва яқин келажакдаги устувор вазифаларидан бири хизмат соҳасини ривожлантиришдан иборатлиги белгилаб қўйилди.

Ўзбекистонда хизмат соҳаларини рағбатлантирилиши мамлакат ижтимоий-иқтисодий тараққиётининг ҳал қилувчи стратегик омилларидан бири ҳисобланади. Ҳукуматимиз томонидан чиқарилган бир қатор қарорлар натижасида бошланган кичик корхоналар ташкил этиш ва уни рағбатлантириш жараёни кейинги йилларда иқтисодиётимизда муҳим ўзгаришларга олиб келди.

Хулоса қилиш мумкинки, кичик бизнес ўз ўрнини аҳолига маиший хизмат кўрсатиш соҳаларида ҳам топмоқда. Бугунги кунда маданий–маиший ускуналарини ижарага бериш ва таъмирлаш ишлари хусусан, кийим кечакларни таъмирлаш, аҳолига юқори савияда транспорт хизматини кўрсатиш (йўловчиларни ташиш), хонадонларга зарур хўжалик буюмларини (мебел, қурилиш материаллари, иътомол товарларини) етказиб бериш учун керакли хизматлар кўрсатилмоқда.

2015 йилда мамлакатимизда 980 мингдан ортиқ иш ўрни ташкил қилинган бўлса, шунинг 60 фоиздан зиёди қишлоқ жойларда яратилди.

Коллежларнинг 480 мингдан ортиқ битирувчиси иш билан таъминланди. Тижорат банклари томонидан уларга ўз бизнесини ташкил қилиш учун 280 миллиард сўмга яқин имтиёзли кредитлар ажратилди ва бу 2014 йилга нисбатан 1,3 баробар кўпдир.

2015 йилда иқтисодиётимизни юқори суръатлар билан барқарор ривожлантиришга эришганимизаҳоли даромадларини янада кўпайтириш, одамларимизнинг ҳаёт даражаси ва сифатини ошириш учун мустаҳкам асос яратди.

Бюджет ташкилотлари ходимларининг иш ҳақи, пенсия ва стипендиялар 21,9 фоизга, аҳоли жон бошига жами реал даромадлар эса 9,6 фоизга ошди.

Президентимизнинг яна бир «Ўзбекистон Республикасида 2006-2010 йилларда хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини ривожлантиришни жадаллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида» ги (2006 йил 17 апрел) қарорига биноан, мамлакатда хизматлар кўрсатиш ва сервис соҳасини ривожлантиришнинг асосий йуналишлари қаторига мамлакатимизда ан-навий хизматлар турларини ривожлантириш, айрим бугунги кун талабига жавоб берадиган, аммо унитилиб кетилган хизмат турларини излаб топиш ва уларни тиклашга алоҳида эътибор берилган. Белгиланган бу тадбир, хизмат соҳасида оилавий тадбиркорликни ривожлантириш учун муҳим аҳамиятга эга.

Мазкур Фармон ва Низомларда уй шароитида ишлаб чиқариш ва хизматлар кўрсатишни ташкил этиш ва касаначиликнинг турли шакллари кенг ривожлантиришга реал имкониятлар яратиб берилган. Бу имкониятлар натижасида мамлакатда қарийб 570 мингта янги иш ўринлари яратилди. Айниқса 2006 йилда йирик саноат корхоналари билан кооперациялашиш негизида касаначилик фаол ривожланиб, бунинг натижасида 60 мингдан зиёд иш ўрни ташкил этилган. Бу кўрсаткич 2010 йилда 250 мингтани ташкил этди. 2015 йилда мамлакатимизда 980 мингдан ортиқ иш ўрни ташкил қилинган бўлса, шунинг 60 фоиздан зиёди қишлоқ жойларда яратилди. Тадбиркорлик фаолиятдан тушаётган даромад эса, оила даромади таркибида янада кўпроқ ўрин эгаллапти. Келажакда оила эҳтиёжларининг камида 50 фоизини айнан шу фаолияти ҳисобига қопланишига эришиш лозим бўлади.

Юқоридаги номи зикр этилган меъёрий ҳужжатларда «касаначилик» тушунчаси кенг қўлланилган. Касаначилик - бу ишлаб чиқаришни ташкил этишнинг тарихий шакллари билан бўлиб, бунда ишчилар тадбиркорлардан

зарурий хом ашёларни олиб, буюртма асосида товар ва хизматлар ишлаб чиқарадилар ва барча ишлаб чиқариш жараёни ишчилар оиласида содир бўлади. Ишлаб чиқаришнинг бундай шакли тадбиркорларга анча моддий манфаатлар келтиради.

1.3. Хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини ривожлантиришнинг жаҳон тажрибаси

Ривожланган бозор иқтисодиётига асосланган мамлакатлар иқтисодиётида рўй бераётган туб ўзгаришлар хизмат кўрсатиш ва сервис тушунчасига ҳам назарий ҳам амалий жиҳатдан янгича ёндашувни зарурат этмоқда. XX асрнинг сўнгги йилларидан бошлаб хорижий адабиётларда хизмат кўрсатиш фаолияти самарадорлиги кўрсаткичларини илмий жиҳатдан тадқиқ қилишга кенг кўламда киришилди.

Шундай қилиб, XX асрнинг иккинчи ярмидан бошлаб хизмат кўрсатиш соҳасининг ривожланиб бориши инсонлар моддий фаровонлиги ва турмуш сифатини ошишига олиб келди. Маълумки, XIX асрнинг охирларида Э.Энгель томонидан аҳоли даромадини ўсиши билан истеъмол таркибини ўзгаришини статистик жиҳатдан боғлиқлигини асослаган эди. Э.Энгельнинг қоидасига кўра, аҳолининг турмуш шароити ва даромадлари даражаси канчалик юқори бўлса, истеъмолчи сарфининг катта қисмини юқори сифатли товарлар ва хизматларга сарфланади. Яъни, аҳолининг фаровонлиги ва даромадлари қанчалик юқори бўлса, улар оилавий бюджетининг кам қисмини озиқ-овқат маҳсулотларига, кўп қисмини эса сервис хизматларига сарфлашади. Ривожланган мамлакатларда оилавий бюджетнинг 18-20%и озиқ-овқат маҳсулотларининг истеъмолига, 35-40%и эса хизматларга сарфланади.

Хусусан, турли хил товар ва хизматларга тўлов қобилиятини даромадга нисбатан эгилувчанлик коэффиценти ва бошқа йўналишдаги тадқиқотлар. Масалан, В.Фьюкс 1968 йилда хизмат кўрсатиш соҳасини кенгайтириш сабабларидан бири сифатида саноат ва қишлоқ хўжалигига нисбатан хизмат кўрсатиш соҳасида унумдорликни паст даражада ўсиши деб ҳисоблайди¹. В.Фьюкс томонидан, саноат, қишлоқ хўжалиги ва хизмат кўрсатиш соҳасида иш билан бандлик тақсимоти аҳоли жон бошига тўғри келадиган реал ялпи ички маҳсулот билан чамбарчас боғлиқ деган фикри ўз тасдиғини топмоқда. У таъкидлайдики, агарда қишлоқ хўжалиги ҳиссаси даромадларга талаб эластиклиги фарқи билан тушунтирилса, хизмат кўрсатиш соҳасидаги ўзгаришлар учинчи сектор (хизмат кўрсатиш)ни биринчи (қишлоқ хўжалиги) ва иккинчи (саноат) секторга нисбатан паст унумдорлик даражаси билан ифодаланади.² Бу ҳақида саноатда ялпи омилли унумдорлик ўсиши ва хизмат кўрсатиш секторини ривожланиши ўртасидаги юқори корреляция коэффиценти мавжудлигидан далолат беради.

1987 йилда Р.Солоу томонидан ишлаб чиқилган «Унумдорлик парадокси»³га кўра компьютер технологиялари учун қилинган инвестиция ҳажмининг ўсиб бориши, унга мос ҳолда хизмат кўрсатиш соҳасида унумдорликни ошишига олиб келмаган.

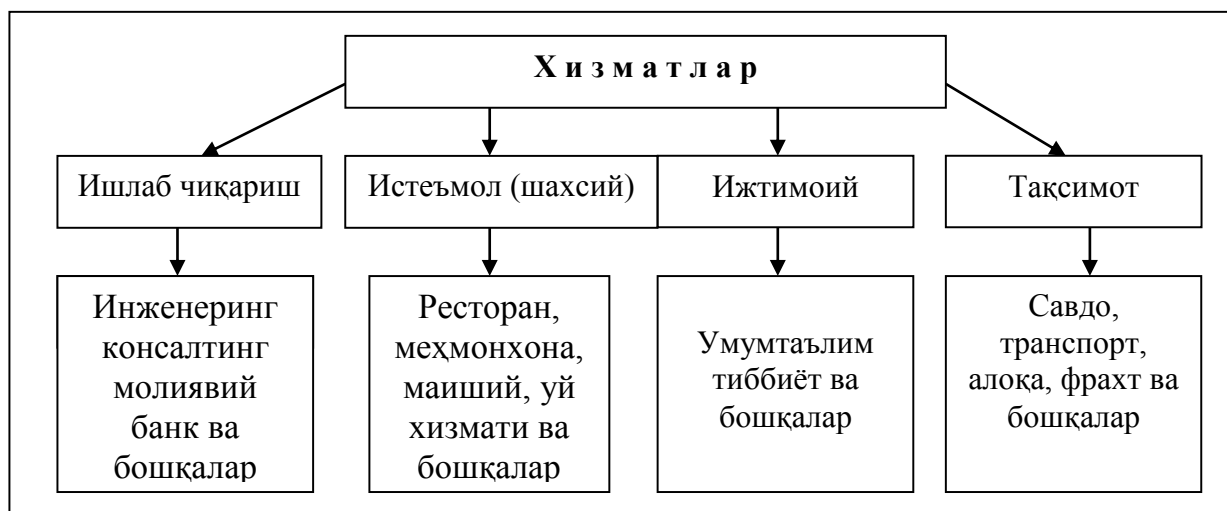
Уни таъкидлашча, XX асрнинг 80 йилларида АҚШда компьютер технологиялари учун қилинган инвестиция 1 трлн. АҚШ долларини ташкил қилган, унинг 85%и хизмат соҳасига йўналтирилган, аммо бу соҳада меҳнат унумдорлигини йиллик ўсиши 1%ни ташкил этган. 90 йилларда эса АҚШ саноатида унумдорликнинг ўсиш суръати 3%ни умуман иқтисодиёт бўйича унумдорлик 1,1%ни ташкил қилган. Ушбу манба асосида шундай хулоса қилиш мумкинки, унумдорликнинг умумий кўрсаткичини паст бўлишига учинчи сектордаги (хизмат кўрсатишда) унумдорлик даражасини пастлиги сабабдир. Сервис фаолияти соҳасида унумдорлик даражаси пастлиги сабабини қуйидагича тушуниш мумкин. Бир томондан хизматлар юқори

¹ FUCHSV.R The service Economic “National Bureau of Economic Research, New York, 1968

² Маркова М.Д. Маркетинг услуг. М.Финансы и статистика. 1996 С-8

³ Solow R We’d Better Out // New York Review of Books. 1987. July 12-p36

технологияли капитал ва интенсив билим талаб қиладиган тармоқларни ўзида мужассамлаштиради, иккинчи томондан, паст технологияли ва кўп меҳнат талаб қиладиган тармоқларни ўзида мужассамлантиради. Шунингдек, хизмат соҳасида юқори малакали ва юқори иш ҳақи оладиган ишчилар ҳам, паст иш ҳақи оладиган ишчилар ҳам меҳнат қилади. Бу ҳол албатта унимдорлик даражасини пастлигига таъсир қилади. Хизматларнинг турли-туманлиги ва хилма-хиллигини Дж.Зингельман томонидан эътироф этилган ва у хизматларни ишлаб чиқариш, истеъмол, ижтимоий ва тақсимот хизматларига таснифлаган (1.-расм).



1.-расм. Дж. Зингельманнинг хизматларни таснифлаш таркиби.

Дж.Зингельман томонидан таснифлаган хизмат турларининг ҳар бири тури, ўз навбатида, ўзининг мураккаб таснифига эга. Мисол учун, банкларнинг, тиббиётнинг, маиший хизматнинг бир неча юз турлари мавжуд. Шунинг учун ҳам бир хизмат доирасида бир неча фарқланувчи белгилари бўлиши мумкин. Хусусан, тиббиёт хизмати бир вақтнинг ўзида юқори малакадаги касбий тайёргарликни талаб қилувчи капитал интенсив кўринишдаги (мисол учун компьютер диагностикаси ва турли аппаратлар билан даволаш) ва юқори меҳнат талаб қилмайдиган меҳнат интенсив (мисол учун, жарроҳлик аралашуви, ташхис қўйиш) кўринишидаги хизматларни ўз ичига қамраб олади.

Шунинг учун ҳам хизматларни ҳаддан ташқари хилма хиллиги сабабли бир тармоқ ичида фан техника тараққиёти моддий ишлаб чиқаришга нисбатан хизмат соҳасига паст таъсир кўрсатади.

Сервис фаолиятини самарадорлик кўрсаткичини пастлигининг яна бир сабаби сифатида моддий ишлаб чиқариш соҳасига нисбатан хизмат соҳасида банд бўлган ходимлар меҳнат ҳақининг пастлигидир. Аммо хизматларнинг баъзи турларини кўрсатувчи ходимлар меҳнат ҳақи, моддий ишлаб чиқариш ходимларига нисбатан анча юқори (мисол учун, инженеринг, консалтинг, молия, суғурта ва ҳоказолар).

Ҳозирги вақтда хориж тадқиқотчилари «Р.Солоу парадокси»нинг ечимини тушинтирувчи бир неча гипотезаларни илгари суришмоқда. Биринчидан энг кўп тарқалган вариант сифатида унимдорлик статистикасини номукамаллиги эътироф этилади. Бундай фикрни Р.Солоу илгари сўрган. Иккинчидан, кенг тарқалган вариантлардан яна бири амал қилаётган моддий ишлаб чиқариш ўзагида «сервис хизматлари»ни тўлиқ ҳисобга олмаслик ҳисобланади. Хусусан, «Дж.Зингельман»нинг ишлаб чиқариш хизматлари шулар жумласига киради. Германия миллий хўжалиги институти маълумотларига кўра 1990 йилларнинг бошларида саноат ишлаб чиқаришида сервис хизмат турларининг ҳиссаси 80,6% ни ташкил этган. Жумладан ахборот – таълим хизматлари 11,6% ни, бошқарув хизматлари 6,11% ни, илмий тадқиқотлар 4,9%ни ташкил этган. Учинчидан «Солоу парадокси» тушунтириш илгари амал қилган бошқа ухшаш тадқиқотлар орқали ҳам тушунтириш мумкин.

Бунга «Дэвиднинг кейинга қолдириш гипотезаси» мисол бўла олади. Шунингдек «Солоу парадокси»нинг турли таҳлилий ечимини амал қилишига қарамасдан ҳозирги вақтда улардан ҳеч бири шубҳасиз тўғри деб тан олинмаган. Аммо саноати ривожланган мамлакатларда хизмат соҳасида унумдорлик ўсиш суръати статистикаси ҳозирги вақтда сервис фаолиятини унумдорлигини (самарадорлигини) барқарор ўсаётганидан далолат беради.

Ўтган йили иқтисодиётимизни таркибий ўзгартириш ва диверсификация қилишни чуқурлаштириш, бандликни таъминлаш, одамларимизнинг даромади ва ҳаёт сифатини оширишнинг муҳим омил ва йўналишларидан бири тариқасида **хизмат кўрсатиш ва сервис** соҳасини жадал ривожлантириш борасидаги тизимли ишлар изчил давом эттирилди.

2015 йилда ялпи ички маҳсулот ўсишининг ярмидан кўпи хизмат кўрсатиш соҳаси ҳиссасига тўғри келгани бу тармоқнинг иқтисодиётимиздаги ўрни ва таъсири нақадар катта эканини кўрсатади. Бугунги кунда хизмат кўрсатиш соҳасининг ялпи ички маҳсулотдаги улуши 2010 йилдаги 49 фоиздан 54,5 фоизга етди. Жами банд аҳолининг ярмидан кўпи ушбу соҳада меҳнат қилмоқда.

Баъзи ҳолларда (масалан, Нервигиода) хизмат кўрсатиш соҳасида меҳнат унумдорлигини ўсиш сурати саноатдагига нисбатан бир мунча юқорилигини таъкидлаш мумкин. Юқоридаги маълумотлар «Дэвиднинг кейинга қолдириш гипотезаси»ни, яъни вақт ўтиши билан меҳнат унумдорлигини ўсиш суръатини жадаллашувини асослашга хизмат қилади.

Хизмат кўрсатиш соҳасининг ўзига хос хусусиятлари қуйидагилардан иборат:

- Хизматлар моддий неъмат тариқасида кўзга кўринмайди;
- Хизмат кўрсатувчи субъектларнинг аксарияти жисмоний шахс сифатида намоён бўлади;
- Хизмат кўрсатувчилар ягона шахс сифатида ҳар бири ўзига хос;
- Хизматларни ишлаб чиқарувчилардан ажратиб олиш ва ажратиб сотиш имконияти йўқ;
- Хизматлар олди-сотди жараёнида предмет сифатида намоён бўлмайди;
- Хизмат сифати ўзгариб туради, яъни бир кишининг хизмати бир даврда турли сифатга эга бўлиши мумкин;
- Хизматни заҳирага олиб қўйиб, сақлаш имконияти йўқ;
- Хизматнинг ўзини эгасидан айри ҳолда бир жойдан иккинчи жойга кўчириш имконияти йўқ;
- Хизматни фақат кўрсатилаётган хизмат жараёнида истеъмол қилиш мумкин;
- Хизмат натижасидан, айрим ҳолларда, кейинчалик ҳам фойдаланиш мумкин;
- Хизмат ишлаб чиқарилиши ва истеъмол қилиниши бир пайтнинг ўзида содир бўлади;
- Хизмат кўрсатувчи ва истеъмол қилувчи субъектлар хизмат жараёнида бевосита бирга бўлиши мумкин ва ҳоказо;

1.4. Хизмат корхоналарини юксалтиришга қаратилган тизимли ислохотлар

Инсонларнинг моддий ва маънавий ҳаётини оширишга, турмуш тарзини яхшилаш ва такомиллаштиришда хизмат кўрсатиш соҳаси муҳим аҳамиятга эгадир. Хизмат кўрсатиш соҳаси моддий, меҳнат ва молиявий ресурсларни тежайди, инсоннинг бўш вақтини кўпайтиради, унинг меҳнатининг ижодий мазмунини оширади, иш вақтидан ташқаридаги оқилона бўлмаган харажатларни қисқартиради, инсонлар ҳаётини янада шинам ҳамда ёқимли қилади ва шу орқали аҳолининг барча ижтимоий гуруҳлари, қатламларининг ҳаётий манфаатларини юзага чиқаради.

Хизматларга купинча моддий кимматдорликлар яратмайдиган барча фойдали фаолият турларини киритишади, яъни у ёки бу фаолият турини хизматлар соҳасига киритишнинг асосий мезони бўлиб, ҳис қилиб бўлмаслик, ушбу соҳада ишлаб чиқарилаётган маҳсулотнинг кўринмайдиган характери ҳисобланади. Амалиётда хизматлар соҳаси кўплаб фаолият турларининг мажмуаси сифатида ва ҳақиқатда уларни қайд этишдан иборат деб қаралади. Бу ҳолат хизматларнинг турли туманлиги, ҳамда уларнинг товарлар билан бирга ҳамроҳ бўлиши (ҳисобот, компьютер дастури, кинолента ва ҳ.к.) билан боғлиқдир.

2015 йилда иқтисодиётда пуллик хизматлар кўрсатиш ҳажми 2014 йилга нисбатан 10,8 фоизга ўсиши хизмат кўрсатиш соҳасининг ялпи ички маҳсулотдаги улуши 54,5 фоизгача ошишини таъминлади. 2015 йилда хизмат кўрсатиш соҳасида юқори ўсиш суръатлари молиявий хизматлар (30,0 фоиз), соғлиқни сақлаш (17,3 фоиз), алоқа ва ахборотлаштириш (15,4 фоиз), савдо ва умумий овқатланиш (18,1 фоиз), маиший хизматлар (17,5 фоиз), туристик хизматлар кўрсатиш (15,9 фоиз), қурилиш (18,6 фоиз), компьютер дастурлаш (13,4 фоиз) ҳамда қишлоқ хўжалиги техникасини таъмирлаш (14,7 фоиз) каби соҳаларда кузатилди. Жумладан, банк, сўғурта, лизинг, консалтинг ва бошқа турдаги бозор хизматлари барқарор суръатлар билан ривожланиб бориши хусусий сектор ва кичик бизнес ривожига хизмат қилмоқда. Хизмат кўрсатиш соҳасида 80,4 мингта кичик бизнес субъекти фаолият юритмоқда ва бу хизмат кўрсатиш соҳаси корхоналари умумий сонининг 80 фоиздан ортиғини ташкил қилади.

Хизматларни асосан ҳис қилиб бўлмайди ва улар бирор бир нарсага эгаликка олиб келмайди (яъни, товар харид қилганда сиз унинг соҳиби бўласиз, лекин хизматлар тўғрисида бундай деб бўлмайди). Бу ҳолат биринчи навбатда жаҳон хизматлар савдосида катта ҳиссага эга бўлган хизматларни ажратиб кўрсатиш билан боғлиқдир. Жумладан, транспорт хизматлари ва туризмга хизматлар билан савдо қилишнинг 1/4 қисми тўғри келади.

Жамиятда доимо янги хизматлар пайдо бўлмоқда ва уларга қўйидагиларни киритиш мумкин:

- ❖ янги турдаги ишбилармонлик (касбий) хизматлари - кўчмас мулк билан савдо қилиш, вақтинчалик эркин пулларни жойлаштириш, ахборот, маркетинг ва реклама хизматлари, бухгалтерия баланси ва ҳисоботларни тузиш, электрон котиба;

- ❖ болаларни тарбиялаш ва ўқитиш бўйича хизматлар - гувернанткалар, хусусий боғчалар ва мактаблар;

- ❖ хайвонларга қараш бўйича хизматлар - хайвонларни даволаш, боқиш, сайр қилдириш ва вақтинчалик қараб туриш;

- ❖ жамиятда эҳтиёж мавжуд бўлган бошқа турли туман хизматлар турлари.

Бир вақтнинг ўзида дунёда хизматларнинг диверсификацияси ҳам кузатилмоқда. Илгари ўз хусусиятлари билан ажралиб турган хизматлар битта компания микёсида бирлашмоқдалар. Корхоналар бир қатор хизматлар мажмуасини таклиф этиш орқали ўз рақобатбардошлигини ошириши ёки хизматларни диверсификациялаш орқали мумкин бўлган таваккалчиликларни сусайтириши мумкин. Жумладан, банк, биржа ва воситачилик хизматлари ягона молиявий хизматлар мажмуасига бирлашишмоқда. Хизматлар соҳаси моддий ишлаб чиқаришга қараганда бир қатор ўз хусусиятларига эга ва улар қўйидагилардан иборатдир:

Биринчидан: товарларлардан фарқли равишда хизматлар бир вақтда ишлаб чиқарилади ва бир вақтда истеъмол қилинади ва сақланмайди. Бу ҳолат хизматларга бўлган талаб ва таклифни тартибга солиш муаммосини келтириб чиқаради ва хизматлар савдосини савдо воситачилигига ҳамда товарларни сақлашга асосланган товарлар савдосидан фарқланишига олиб келади. Товарларни сотиш ва хизматларни

кўрсатишни ўзаро аралашиб кетиши хизматларни ажратиш ва уларнинг ҳисобини олиб боришни қийинлаштиради.

Иккинчидан хизматлар соҳаси одатда моддий ишлаб чиқариш соҳасига қараганда хорижий рақобатдан давлат томонидан ҳимоя қилинади. Бундан ташқари кўпчилик мамлакатларда транспорт ва алоқа, молиявий ва суғўрта хизматлари, фан, таълим, соғлиқни сақлаш, коммунал хизматлар анъанавий тарзда қисман ёки тўлиқ давлат ихтиёрида бўлади ёки давлат томонидан қаттиқ назорат қилинади ва тартибга солиниб турилади. Купчилик мамлакатлар ҳукуматларининг фикрича хизматларни импорт қилиш миллий хавфсизлик ва мустақилликка хавф туғдириши мумкин ва шунинг учун хизматлар соҳаси товарлар билан савдо қилиш соҳасига қараганда қаттиқ тартибга солинади.

Номоддий ишлаб чиқариш соҳасида хизматлар турли-тумандир: аҳолига чакана савдо хизмат кўрсатиш, автомобилларни, маиший техникаларни таъмирлаш, йўловчиларни ва юкларни ташиш, таълим ва маслаҳат бериш, маиший хизматлар, тиббиёт хизматлари, пулларни сақлаш, қимматбаҳо қоғозлар ва кучмас мулк билан операциялар, суғўрта ва купчилик бошқа фаолият турлари.

Номоддий ишлаб чиқариш соҳасида хизматларнинг турли-туманлигига қарамай уларнинг барчаси қўйидаги 4 та тавсифномага эгадирлар ва улар хизматларни товарлардан фарқлайдилар:

- хизматларнинг номоддий характери ва ҳис этиб бўлмаслиги;
- хизматларни ишлаб чиқаришнинг ва истеъмол қилишнинг ажралмаслиги;
- сифатининг бир жинсли эмаслиги ва ўзгарувчанлиги;
- хизматларни сақлаб бўлмаслиги.

Хизматлар соҳасининг аҳамиятини янада ошиб бориши ва халқаро аҳамиятга эга бўлишини тушуниш учун хўжалик ҳаётида муҳим роль ўйнайдиган хизматларнинг ўз моҳиятини чуқур ўрганиш лозим.

Хизмат кўрсатиш соҳаси иқтисодиётнинг бошқа тармоқлари ва соҳаларидан озод бўлган меҳнат ресурсларини абсорбцияси функциясини бажариш ҳамда иш ўринлари ва меҳнат ресурсларини баланслашувига имкон бериш орқали мамлакатимиз иқтисодиётида муҳим ўринни эгаллайди.

Ўзбекистонда ҳозирги кунда хизмат кўрсатиш соҳаси ўсиш суръатлари, янги пайдо бўлган хизматлар турлари сони, бозор ҳамда истеъмолчилар эҳтиёжларига мослашиш бўйича муҳим аҳамиятга эга бўлмоқда.

Жаҳон иқтисодиётидаги ўзгаришлар Ўзбекистон иқтисодиётининг бошқа соҳалари сингари хизматлар соҳасини ҳам устувор даражада ривожлантиришни тақозо этмоқда. Шу сабабли мамлакатимизни модернизациялаш шароитида хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш устувор вазифалардан бири ҳисобланади.

Иқтисодиётни модернизациялаш ва диверсификациялаш ҳамда тадбиркорликни қўллаб-қувватлашга йўналтирилган ижтимоий-иқтисодий устуворликларни босқичма-босқич амалга оширилиши мамлакатимизда хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини юқори суръатларда ривожлантиришни таъминламоқда.

Хизматлар соҳаси иқтисодиётнинг тез ривожланувчи тармоқларидан бири ҳисобланади. Ривожланган мамлакатлар тажрибаси шуни кўрсатадики, ишлаб чиқаришнинг мураккаблашуви ва бозорни товарлар билан тўйиниши натижасида хизматларга бўлган талаб ўса бошлайди. Иқтисодий даража қанчалик юқори ва индустриал асос ва меҳнат унумдорлиги юқори бўлса, жамиятнинг хўжалик фаолияти шунчалик мураккаблаша боради. Натижада хўжалик тузилмаси ўзгаради ва хизматларни ишлаб чиқаришга йўналтирилган меҳнат фаолиятининг аҳамияти ўсиб боради.

Кейинги йиллар давомида хизматлар соҳасида ишловчилар сони маълум бир сабабларга кўра ўсиб борди. Бу сабаблар қаторига ишлаб чиқаришдаги такомиллаштиришлар натижасида кўплаб товарларни кам ишчи кучи билан ишлаб чиқарилишини киритиш мумкин. Бу ҳолат кўплаб ишчи кучини ишлаб чиқариш

соҳасидан озод қилди ва уларни турли хил хизматлар кўрсатиш соҳаларига ўтишига сабаб булди. Яна бир бошқа муҳим омиллардан бири бўлиб - технологик ривожланиш ҳисобланади. Бу технологик ривожланиш замонавий компьютер технологиялариникиўллашга асосланган кўплаб хизматларни пайдо бўлишига сабаб бўлди.

Индустриал ривожланган мамлакатларга нисбатан паст даражада ривожланишига қарамай, мамлакатимизда кейинги ун йилликда ушбу соҳа иқтисодиётнинг мустақил соҳасига айланди. Бу ҳолат қуйидаги сабабларга кўра юзага келди: давлат молиялаштирилишининг камайиши, яъни мулк шаклини узгартириш жараёнларининг таъсири ва хусусий тадбиркорликни ривожлантириш натижасида аҳолига ва ташкилотларга пуллик хизматлар кўрсатиш ошиб борди; кўплаб янги хизмат турлари пайдо булди; хизмат кўрсатиш корхоналари орасида рақобат кучайди.

Мамлакатимизда хизматлар соҳасининг ҳолати ва ривожланиш йўналишларини таҳлил қилиш натижалари шуни кўрсатадики, мамлакатимиздаги ва ривожланган хорижий мамлакатлардаги хизмат кўрсатиш даражаси ҳажми ва кўрсатилаётган хизматларнинг сифати ўртасидаги фарқлар унча катта эмас ҳамда ривожланиш тенденциясига эгадир.

Иқтисодий ислохатларни юксалтириш, иқтисодиёт соҳасида эркинлаштириш ва тадбиркорликни кўллаб-қувватлашга йўналтирилган ижтимоий-иқтисодий устуворликларни босқичма-босқич амалга ошириш Республикаимизда хизмат кўрсатиш соҳасини юқори суръатларда ривожлантиришни таъминламоқда. Мамлакатимизда амалга оширилаётган қуйидаги чора-тадбирлар хизматлар соҳасини ривожланишига имкон бермоқда:

❖ соғлиқни сақлаш, таълим болалар спортини ривожлантириш, компьютерлаштириш ва ахборот коммуникация технологиялари, коммунал хизматлар уй-жой қурилиши, қишлоқ инфраструктурасини ривожлантириш, иш билан бандликнинг минтақавий дастурлари, кичик бизнесни ривожлантириш, банк соҳасини ислоҳ қилиш ва бошқа тармоқ дастурларини амалга ошириш;

❖ депозитар тизим, аудиторлик, лизинг, реклама, адвокат, консалтинг,суғурта фаолиятлари, микромолиялаштириш ва кредит уюшмаларини ташкил этиш каби янги бозор институтларининг ҳуқуқий ва ташкилий асосларини яратишга йўналтирилган чора-тадбирлар;

транспорт коммуникацияси тизимлари, телефон алоқа станциялари ва линияларини ривожлантириш бўйича хорижий инвестицияларни жалб қилиш, меҳмонхоналар тармоғини ривожлантириш, қишлоқ аҳоли пунктларини ичимлик суви ва газ билан таъминлаш дастурларини амалга ошириш бўйича амалий чора тадбирларни

Хизмат кўрсатиш ва сервис корхонасиси ривожланишидаги ижобий натижалар қуйидагилардан иборат:

Биринчидан, дунё тажрибалари ва замонавий йўналишлари нуқтаи назаридан қараганда мамлакатимизда хизматлар бозорининг шаклланиш босқичи амалга ошмоқда.

Иккинчидан, хизматлар ҳажмининг ўсиб бориш динамикаси кузатилмоқда.

Учинчидан, республика ҳудудларидаги хизмат кўрсатиш соҳаси ривожланишининг иқтисодиётга таъсири ўзаро фарқланишига қарамай, ҳудудий хизматлар ҳажмининг ЯИМдаги улуши бўйича катта ютуқларга эришилмоқда.

Тўртинчидан, хизмат бозоридаги хизмат турларига бўлган талабларнинг ўзгариши ва иқтисодиётга таъсир даражаси республикада ижобий натижалар бермоқда.

Бешинчидан, хизмат турларига бўлган эҳтиёжлар кўрсатилаётган хизматларнинг сифатига ва бир неча хизмат турларининг мужассамланган комплекс тартибда бўлишига қараб ўсмоқда.

Олтинчидан, соҳага хорижий инвестиция сармояларини жалб этиш, айниқса, транспорт, алоқа ва ахборотлаштириш, молия ва банк хизматларида ортиб бормоқда. Ушбу масалада асосан телекоммуникация тармоғини ривожлантириш ва таъмирлашда, компьютерлаштириш ва ахборотлаштириш технологияларида ижобий натижаларга эришилди. Бу тармоқда энг катта ютуқларга симсиз телефон алоқалари орқали боғланиш, уяли телефон мижозларини кўпайиши, Интернет хизматларини кенгайиши, эфир - кабель телевидения кўрсатувларини жорий этиш каби хизматларнинг ривожланиши орқали эришилди.

Еттинчидан, хизмат кўрсатиш соҳасида янги инфратузилма яратилмоқда. Савдо тизимида дўконлар, умумий овқатланиш шохобчалари, комплекс хизмат кўрсатиш корхоналари ташкил этилди. Йўловчиларни ташиш транспорти маршрут йўлланишлари сони ўсиб бормоқда. Автомат телефон станциялари сони ошибормоқда. Банк мижозларига қулай шарт - шароит яратиш ҳамда молия хизматларига мижозлар ҳаракатини соддалаштириш мақсадида молия ва банк тизимини ривожлантиришга ва инфратузилмаларини кенгайтиришга катта эътибор берилмоқда. Мехмонхоналар сони кўпайиб бормоқда.

Саккизинчидан, соҳада инфратузилманинг яратилиши ҳамда унинг даромади ҳисобига янги иш ўринлари ташкил этилмоқда.

Мамлакатимизда хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш ва кенгайтириш имкониятлари қўйидагилардан иборатдир:

1. Пуллик хизматлар тизимининг келгусида жадал ривожланишини таъкидлаш лозим. Шу билан пуллик хизматлар салмоғининг ошиши ҳисобига истеъмол харажатларининг тузилиши ўзгаради. Соғлиқни сақлаш, таълим, маданият, санъат, уй-жой коммунал хўжалиги, алоқа соҳаларида хизматларни кўрсатиш ва пуллик хизматлар кўрсатиш кенгаймоқда. Ушбу тармоқлар қўшимча ҳолда бир қатор хизматларни ҳам кўрсатишади.

2. Хўжалик юритишнинг бозор тизими шаклланаётган шароитда савдонинг боғловчи бўғин сифатида роли ошиб боради. Ушбу соҳанинг ўсиши истикболли ҳисобланади ва етарлича имкониятларга эгадир.

3. Санатория курорт муассасаларида, дам олиш уйлари ва базаларида, пансионатларда дам олувчи туристлар учун ҳар томонлама ривожланган дам олиш индустриясини яратиш, амал қилувчи мехмонхоналар мажмуаларини қайта таъмирлаш, замонавий талабларга жавоб берувчи янги ва такомиллаштирилган дам олиш объектларини барпо этиш орқали санатория-курорт хизматлари ҳажмини ўстиришда етарлича истикболлар мавжуддир.

4. Кўрсатилаётган хизматлар структурасида кескин ўзгаришлар амалга ошмоқда. Қарорларни қабул қилиш учун зарур бўлган ахборотларга эҳтиёжнинг ортиши билан ва тадбиркорлик таваккалчилигининг камайиши билан ахборот ва маслаҳат хизматларининг салмоғи ошиб бормоқда.

5. Эҳтиёжларнинг кенгайиши ва янги турларининг пайдо бўлиши ҳамда ишчи кучининг ишлаб чиқариш соҳасидан озод бўлиши, ушбу ишчи кучларининг хизмат кўрсатиш соҳасига оқиб келишига шароитлар яратади, бу ҳолат мамлакат иқтисодиётида хизмат кўрсатиш соҳасининг салмоғини ошишига олиб келади.

6. Тадбиркорликни ривожлантириш учун қулай шароитлар яратиш учун зарур бўлган бозор муносабатлари шароитларига мувофиқ келувчи молиявий, лизинг, консалтинг, юридик ва бошқа хизматларни жадал ривожлантириш зарур.

7. Хизматлар соҳаси учун малакали кадрларни тайёрлаш ва тизими ривожлантиришни ва янада такомиллаштиришни талаб қилади.

Хизматлар ва сервис соҳасининг жорий йилда кескин ўсиши, аввало қурилиш, транспорт, молия-банк ва ахборот-коммуникация соҳаларида, аҳолига тиббий ва коммунал-маиший хизматлар кўрсатишда, айниқса, қишлоқ жойларда бу соҳани янада кенгайтириш учун ҳали-бери фойдаланилмаётган катта имкониятлар мавжудлигини кўрсатмоқда. Хизматлар соҳасининг ривожланиши, кўрсатилаётган хизматлар ҳажми

ва сифати бўйича биз иқтисодий ривожланган мамлакатлардан ҳамон жиддий орқада қолмоқдамиз.

II-Боб. “Ҳақулобод савдо-ишлаб чиқариш” МЧЖнинг хизмат кўрсатиш фаолиятини иқтисодий кўрсаткичлари таҳлили

2.1. “Ҳақулобод савдо ишлаб чиқариш” МЧЖ нинг умумий иқтисодий тавсифи

«Ҳақулобод савдо ишлаб чиқариш» масъулияти чекланган жамияти туман аҳолисига, шунингдек, барча турдаги мулкка мансуб бўлган жамиятлар, уюшмалар, корхоналарга озиқ-овқат маҳсулотларини, шу билан бирга халқ истеъмол молларини улгуржи ва чакана савдо орқали етказиб беришга йўналтирилган корхона ҳисобланади.

Норин туман «Ҳақулобод савдо ишлаб чиқариш» масъулияти чекланган жамият Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2003 йил 24 январдаги “Ўзбекистон иқтисодиётида хусусий секторнинг улуши ва аҳолининг тубдан ошириш чора тadbирлари тўғрисида”ги ПФ-3202 сонли фармони талаблари асосида Норин туман матлубот коопагрофирмаси очик акциядорлик жамияти акциядорларининг навбатдан ташқари 30 июн 2003 йилда ўтказилган умумий йиғилиш қарори билан шу акциядорлик жамияти мулки негизида жамият мулк шаклини ўзгартириш орқали ташкил этилган. «Ҳақулобод савдо ишлаб чиқариш» масъулияти чекланган жамият устав фонди миқдори 14125000 сўмни ташкил этган бўлиб, устав фондининг 25 %и, яъни 3531250 сўм Матлуботсавдо АК ҳамда 75 %и меҳнат жамоаси ва бошқа иштирокчилар маблағлари ҳисобига шакллантирилган.

Корхона масъулияти чекланган жамият жамияти бўлиб, Ўзбекистон Республикасининг «Хўжалик жамиятлари ва ширкатлари тўғрисида»ги «Қимматли қоғозлар ва фонд биржалари тўғрисида»ги, «Қимматли қоғозлар бозорининг фаолият кўрсатиш механизми тўғрисида»ги, «Акциядорлик жамиятлари ва акциядорларнинг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш тўғрисида»ги қонунларга мувофиқ тарзда ташкил этилган.

Жамиятнинг асосий мақсадлари бўлиб, Норин туманида чакана ва улгуржи савдони ривожлантириш ва жамият катнашчиларининг ижтимоий иқтисодий эҳтиёжларини қондиришга қаратилган ишлаб чиқариш техника маҳсулотлари, халқ истеъмоли моллари ишлаб чиқариш ва хизматлар кўрсатиш сифатини ошириш, Ўзбекистон Республикасида хўжалик моллар бозорини шакллантиришни тезлаштириш ҳисобланади.

Жамият ўз фаолиятини мустақил равишда режалаштиради, маҳсулот ва хизматга бўлган талаб эҳтиёжидан келиб чиқиб, тараққиёт истиқболларини белгилайди ҳамда ишлаб чиқариш ва ижтимоий жиҳатдан ривожлантиришни таъминлаш, унинг ходимлари шахсий даромадини ошириш заруриятини белгилаб олади.

Жамият ҳар-қандай молия-кредит муассасаларида ҳисоб варағи ва бошқа ҳисоб-китоб учун мўлжалланган ҳисоб рақамларини очиш, улар орқали миллий ва чет эл валюталарида амалиётдаги қонунчилик меъёрларига риоя қилган ҳолда таъқиқланмаган ишларни амалга ошириши мумкин.

Жамият банк муассасаларида ўз ҳисоб рақамидаги пул маблағларини мустақил равишда харажат қилиш миллий ва чет эл валюталари кредитларидан фойдаланиш, қимматли қоғозларни чиқариш ва улардан даромад олишга ҳақлидир.

Меҳнат фаолиятининг туридан қатъий назар ҳар бир ходимнинг меҳнат даромади жамият натижаларини инобатга олган ҳолда унинг шахсий меҳнат улуши билан аниқланади ҳамда солиқлар билан бошқариб турилади. Ходимларга иш ҳақи тўлашнинг шакли тизими, миқдори, шунингдек улар қиладиган бошқа хил даромадларни жамият мустақил равишда белгилайди. Меҳнат даромадининг энг юқори меъёрлари чеклаб қўйилмайди.

Жамият фаолият ва хизмат кўрсатишнинг қуйидаги турларини амалга оширади:

- ишлаб чиқариш маҳсулотлари ва халқ истеъмоли моллари сотиш;
- кадрлар тайёрлаш;
- нақд товар, қимматбаҳо қоғозлар, мол-мулк, контракт билан биржа ва биржадан ташқарида операциялар олиб бориш;
- тижорат, савдо ва воситачилик ҳамда харид қилиш фаолияти билан шуғулланиш ва ҳоказо.

Жамият иштирокчисининг устав фондидаги улуши унга жамият томонидан бериладиган гувоҳнома билан тасдиқланади. Жамият иштирокчисининг улуши миқдори фоизларда белгиланади. Жамият иштирокчиси улушининг миқдори унинг улуши номинал қиймати билан жамият устав фондининг нисбатига тенг бўлиши керак. Жамият иштирокчиси улушининг ҳақиқий қиймати жамият соф активлари қийматининг миқдорига мутаносиб бўлган бир қисмига тенг бўлади.

Хўжалик фаолияти натижасида жамият оладиган фойда амалдаги қонунчилик талаблари асосида солиқ тўловлари тўлангач, жамият ихтиёрида қолади ҳамда жамиятнинг жамғармаларини ташкил этиш, акциядорларга дивидендлар тўлаш учун фойдаланилади.

Жамият устав фондини кўпайтириш жамият иштирокчилари умумий йиғилишининг жамият иштирокчилари умумий овозлари сонининг 3/4 қисмидан иборат кўпчилик овоз билан қабул қилинган қарорига биноан амалга оширилади. Жамият устав фонди 2003 йилда 14125 минг сўмни ташкил этган бўлса, 2015 йил якунларига келиб жамият устав фонди миқдори 40234 минг сўмга етди ёки 2003 йилга нисбатан 2,8 марта ортди.

1-жадвал

«Ҳақулобод савдо ишлаб чиқариш» МЧЖда хўжалик маблағларининг таркиби ва асосий кўрсаткичлари таҳлили¹ (минг сўм)

	Кўрсаткичлар	2013 йил	2014 йил	2015 йил	2015 йилда 2013 йилга нисбатан ўзгариши, (+,-)
1	Бошланғич қайта тиклаш қиймати	30409	35050	40234	5184
2	Эскириш суммаси	12408	14080	16750	2670
3	Қолдиқ қиймат	18001	20970	23484	2414
4	Узоқ муддатли инвестициялар	133	133	133	0
5	Товар моддий захиралари	26881	31392	29935	-1457
6	Ишлаб чиқариш захиралари	5068	5463	5541	78
7	Товарлар	21813	25929	33108	7179
8	Дебиторлар	7067	4545	4968	423

¹ Жадвал муаллиф томонидан Ҳақулобод савдо ишлаб чиқариш» МЧЖ молиявий ҳисоботлари асосида тайёрланди.

«Ҳақулобод савдо ишлаб чиқариш» МЧЖда мавжуд бўлган ресурс ва имкониятлардан самарали фойдаланиш лозим. Хусусан, корхонада мавжуд фондлар, яъни асосий ва айланма фондлардан ўз ўрнида ва самарали фойдаланиш корхона рақобатбардошлик даражасига бевосита таъсир кўрсатмасдан қолмайди.

«Ҳақулобод савдо ишлаб чиқариш» масъулияти чекланган жамиятда бошлангич қайта тиклаш қиймати, эскириш суммаси, қолдиқ қиймат ва узоқ муддатли инвестициялар каби молиявий кўрсаткичлар таҳлилини 2.1.1-жадвалдан кўришимиз мумкин. Жамиятда маҳсулот ҳажми 2013 йилда 27515 минг сўмни ташкил этган бўлса, 2014 йилда 39486 минг сўм, 2015 йилда эса 45385 минг сўмни ташкил қилиб ўсиш суръати 5899 минг сўмни ташкил қилган. Асосий воситаларнинг ўртача йиллик қиймати 2013 йилда 18001 минг сўм, 2014 йилда 20970 минг сўм, 2015 йилда эса 23484 минг сўмни ташкил қилган ҳамда 2015 йилда 2013 йилга нисбатан 2514 минг сўмга асосий воситаларнинг ўртача йиллик қиймати ўзгарган. Айланима маблағларнинг ҳам йиллик ўртача қийматида ижобий ўзгаришларни кузатишимиз мумкин. Яъни 2013 йилда жамият айланима маблағларининг йиллик ўртача қиймати 49138 минг сўмни ташкил қилган бўлса, ушбу кўрсаткич 2014 йилда 58735 минг сўмни, 2015 йилда эса 68700 минг сўмни ташкил этган. Жамият соф фойдаси кўрсаткичларини таҳлил этар эканмиз ушбу кўрсаткич 2013 йилда 3136 минг сўмни, 2014 йилда 11442 минг сўмни, 2015 йилда эса 8306 минг сўмни ташкил этганини кўришимиз мумкин. «Ҳақулобод савдо ишлаб чиқариш» масъулияти чекланган жамиятининг айланима маблағлари рентабеллигини таҳлил қилсак ушбу кўрсаткич 2013 йилда 6,38 фоизни, 2014 йилда 19,4 фоизни, 2015 йилда эса 12,09 фоизни иташкил этганини кўрамиз, лекин айланима маблағларининг рентабеллик кўрсаткичлари 2015 йилда 2013 йилга нисбатан 7,31 фоизга камайган. Жамиятнинг асосий воситалари рентабеллигини таҳлил этсак 2013 йилда жамиятда ушбу кўрсаткич 17,4 фоизни, 2014 йилда 54,5 фоизни, 2015 йилда эса 35,32 фоизни ташкил этганини ҳамда 2015 йилда 2013 йилга нисбатан асосий воситаларнинг рентабеллиги кўрсаткичлари 19,2 пасайганини кўришимиз мумкин.

2.1.2-жадвал

«Ҳақулобод савдо ишлаб чиқариш» масъулияти чекланган жамият жамиятида фонд самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлар таҳлили

	Кўрсаткичлар	Ўлчов бирлиги	2013	2014	2015	2015 й.да 2013 й.га нис. фарқи (+,-)
1	Маҳсулот ҳажми	Минг сўм	27515	39486	45385	5899
2	Асосий воситаларнинг ўртача йиллик қиймати	Минг сўм	18001	20970	23484	2514
3	Айланима маблағларнинг йиллик ўртача қиймати	Минг.сўм	49138	58735	68700	9965
4	Соф фойда	Минг сўм	3136	11442	8306	-3136
5	Айланима маблағлар рентабеллиги (4к/3қ*100%)	%	6,38	19,4	12,09	-7,31
	Асосий воситалар	%	17,4	54,5	35,3	-19,2

6	рентабеллиги (4к/2к*100%)					
---	------------------------------	--	--	--	--	--

2.2. “Ҳақулобод савдо сервис” МЧЖ нинг хизмат кўрсатиш фаолиятини молиявий кўрсаткичлари таҳлили

Бозор иқтисодиёти шароитида ҳар қандай корхонанинг иш фаолияти самараси бошқарув фаолияти билан бевосита боғлиқдир. Шу муносабат билан «Ҳақулобод савдо ишлаб чиқариш» масъулияти чекланган жамиятида маркетинг фаолиятини таҳлил қилиш учун бошқарув фаолиятини ўрганиш, таҳлил қилиш ва баҳолашга алоҳида эътибор қаратиш талаб этилади.

«Ҳақулобод савдо ишлаб чиқариш» масъулияти чекланган жамият жамиятида сайлаб қўйиладиган ва ҳайъат йўсинида иш олиб борадиган қуйидаги идоралар бошқарув идоралари бўлиб ҳисобланади (1-чизма):

- акциядорларнинг умумий йиғилиши;
- кузатув кенгаши;
- ижро этувчи орган (бошқарув раиси);
- тафтиш комиссияси.

Акциядорларнинг умумий йиғилиши жамиятни бошқаришнинг олий органи ҳисобланади. Жамият Низомига кўра ҳар йили акциядорларнинг умумий йиғилиши ўтказилиши шарт. Бундан ташқари ўтказиладиган умумий йиғилишлар навбатдан ташқари йиғилиш ҳисобланади.

Жамиятнинг кузатув кенгаши жамият фаолиятига умумий раҳбарлик қилади. Кузатув кенгаши 5 йил муддатга 3 кишидан иборат таркибда сайланади.

Жамият кузатув кенгаши - кенгаш аъзоларидан таркиб топади ва ўз фаолиятини амалдаги қонунлар ҳамда акциядорларни умумий йиғилиш қарори билан қабул қилинган Низомга асосан иш юритади.

Умумий йиғилишлар орасидаги даврда жамиятнинг ижроия идора раҳбарлигини ижро этувчи орган олиб боради.

Жамиятнинг ижро органи ёки бошқарув раиси бир йил муддатга сайланади ва чекланмаган миқдорда қайта сайланиши мумкин.

Бошқарув раиси:

- акциядорларни умумий йиғилиши оралиғида жамиятга раҳбарликни амалга оширади ва ҳамма масалалар юзасидан қарорларни қабул қилади;

- умумий йиғилиш ва кузатув кенгаши қарорларини ижро этади ва амалга оширади;

- ўз ўринбосарларини, ижро органи аъзоларини кузатув кенгаши билан келишилган ҳолда тайинлайди ва улар ўртасида мажбуриятларни тақсимлайди ҳамда ходимларнинг хизмат мажбуриятлари тўғрисидаги йўриқномаларни тасдиқлайди;

- жамият бошқарувининг ташкилий тузилмаси бўйича қарорларни қабул қилади жамият бўлинмалари ва аппарат мутахассисларининг штат жадвалини тузади;

- Низомнинг меъёрий қоидалари асосида жамиятнинг вазифалари ва мақсадларини амалга ошириш жараёни устидан назорат қилишни таъминлайди ҳамда Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатларида кўрсатилган бошқа мажбурият ва ваколатларини амалга оширади;

- жамият номидан ишонч қоғозисиз ваколатини амалга оширади.

Жамият ижро органи умумий йиғилиш ҳамда кузатув кенгаши мутлоқ ваколатига қирадиган масалалардан бошқа жамият фаолиятига доир барча масалаларни ҳал этади. Жамият ижро органи акциядорлар умумий йиғилишига ҳисобот беради ва унинг қарорлари ижросини таъминлайди

Бошқарув раисига маркетинг ва савдо-сотик бўйича бошқарув раиси ўринбосари, бош муҳандис, иқтисодий ва молиявий ишлар бўйича бошқарув раисининг ўринбосари, ходимлар билан ишлаш бўйича бошқарув раисининг ўринбосари тўғридан-тўғри бўйсунди.

Маркетинг ва савдо-сотик бўйича бошқарув раиси ўринбосари эса маркетинг ва буюртма маркази ҳамда хом-ашё ва моддий таъминот бўйича савдо-сотик маркази устидан умумий раҳбарликни амалга оширади.

Иқтисодий ва молиявий ишлар бўйича бошқарув раисининг ўринбосари эса иқтисод ва бухгалтерия бўлимларига бевосита раҳбарлик қилади.

Жамиятнинг молия-хўжалик фаолиятини назорат қилиш учун жамият Низомига мувофиқ акциядорлар умумий йиғилиши ҳар йили жамият аудиторини тасдиқлайди ва аудитор ўз фаолиятини Ўзбекистон Республикаси қонунчилиги ҳамда корхона Низомига асосан амалга оширади.

Жамиятнинг молия хўжалик фаолиятини текшириш якунларига кўра аудитор хулоса тайёрлайди, бу хулосада:

-ҳисоботларда ва жамиятнинг бошқа молия ҳужжатларида акс эттирилган маълумотлар қай даражада тўғрилигига баҳо берилади.

-бухгалтерия ҳисобини юритиш ва молия ҳисоботини тақдим этиш тартиби шунингдек, молия хўжалик фаолиятини амалга ошириш чоғида қонун ҳужжатлари бузилганлиги тўғрисида ахборот берилади.

Ушбу келтириб ўтилган бошқарув фаолияти таҳлилидан кўринадик, «Ҳақулобод савдо ишлаб чиқариш» масъулияти чекланган жамиятда иқтисодий фаолиятнинг барча масалаларини ҳал қилиш бошқарув органининг фаолиятида қамраб олинган. Шунингдек, бошқарув тузилмасида тадқиқотимиз предмети бўлган молиявий фаолият кўрсаткичлари таҳлиliga кенг ўрин ажратилган. Демакки, корхонада маркетинг тадқиқотларини олиб бориш зарурлиги ва унинг корхона якуний натижаларига таъсири этишдаги аҳамиятини назарий жиҳатдан тушуниб етилган. Бу эса ўз-ўзидан равшанки, корхонанинг рақобат муҳитида нафақат ўз ўрнини сақлаб қолиш, балки, уни мустақамлаш имкониятларини кенгайтишига ҳам олиб келиши мумкин.

Шу муносабат билан корхона амалда молиявий фаолият кўрсаткичларини яхшилашга қай даражада аҳамият қаратганлиги тўғрисида аниқ хулосаларга келиш учун 3-4 жадвал маълумотларида корхона молиявий кўрсаткичлари ишлаб чиқариш самарадорлик даражасида акс этаётганини кўришимиз мумкин.

Маълумки, бозор иқтисодиётига ўтиш муносабати билан муайян масалаларни, хусусан, мавжуд иқтисодий имкониятлардан оқилона фойдаланиш, иш сифатини, асосий фондлардан фойдаланишнинг самарадорлик даражасини, меҳнат унумдорлигини кескин ошириш, республика аҳолисининг sanoat маҳсулотлари ва бошқа товарларга бўлган талабини чуқурроқ ўрганиш, иқтисодий тежамкорликни кучайтириш масалаларини ҳал қилиш лозим. Мақсадга эришиш учун аввало, ҳар бир корхона ва бўлим фаолиятининг атрофлича, чуқур таҳлиliga асосланиб, ички хўжалик имкониятларидан тобора унумлироқ фойдаланишга, қамроқ харажат қилиб, юқори натижаларга эришишга, илғор тажрибаларни жорий этишга, илғорларнинг ташаббусларини оммалаштиришга алоҳида эътибор бериш, сифат кўрсаткичларини муттасил яхшилаб бориш керак.

Шундай экан, барча корхоналарнинг, шу жумладан, sanoat корхоналарининг раҳбарлари, мутахассислари, иқтисодчилари, ҳисобчилари, бўлим бошлиқлари иқтисодий таҳлил услубларини мукамал ўзлаштиришлари ва иқтисодий билимларни пухта эгаллашлари лозим. Бу уларнинг ўзлари ишлаётган корхона иқтисодиётини чуқур билишларига, пухта иш юритишларига, фаолиятларига иқтисодиёт соҳасидаги янгиликларни изчиллик билан татбиқ эта олишлари, камчиликларнинг сабабларини аниқлашларига, келгусида бундай хатолар такрорланишига йўл қўймасликларига, эътибордан четда қолаётган ички хўжалик имкониятларини топиб, улардан тўла фойдаланилиши таъминланишига ёрдам беради.

Бозор иқтисодиёти шароитида корхонанинг ҳам ички, ҳам ташқи бозорлардан мустақам ўрин эгаллашлари учун унинг сифатини бозор талабларига мослаштириш талаб этилади. Шу нуқтаи-назардан «Ҳақулобод савдо ишлаб чиқариш» масъулияти чекланган жамиятда маркетинг

тадқиқотларининг асосий йўналишларидан бири бўлмиш маҳсулот сифатини яхшилашга бўлган эътиборнинг қандай эканлиги тўғрисида аниқ тасаввурга эга бўлиш мақсадга мувофиқдир. Шундан келиб чиқиб, корхонада ишлаб чиқарилган маҳсулотлар сифати таркибининг ўзгаришини таҳлил қилганимизда шуни кўришимиз мумкинки, корхонада маҳсулот сифатини ошириб бориш тадбирларига етарлича аҳамият қаратилмаяпти..

Бозор иқтисодиёти шароитида хўжалик юритиш субъекти иқтисодий-ижтимоий самарадорликка эришиши учун замонавий техника-технологиялардан фойдаланиши, қўл меҳнати билан бажариладиган ишларни қисқартириш талаб этилади. Аммо, «Ҳақулобод савдо ишлаб чиқариш» масъулияти чекланган жамиятда асосий воситаларнинг актив қисмини улушини орттиришга деярли аҳамият қаратилмаяпти, реклама фаолиятини олиб бориш учун замонавий усуллардан фойдаланишга умуман аҳамият қаратилмаяпти.

Таъкидлаш жоизки, бозор муносабатлари шароитида корхонада рентабелликка эришилмаса, унга нисбатан ишонч йўқолади. Ўз-ўзидан равшанки, бундай ҳолатлар турли муаммоларни, хусусан, сотиш муаммосининг мураккаблашиши, моддий ва молиявий ресурслар танқислигининг ортиб бориши каби кўплаб муаммоларни юзага келишига олиб келади. Ва аксинча, бу каби муаммоларнинг юзага келиши корхонанинг самарали фаолият олиб боришига тўсқинлик қилади.

Корхона молиявий ҳолати таҳлилларига эътибор қаратадиган бўлсак, дебиторлик ва кредиторлик қарзлари ўртасидаги фарқлар йилдан-йилга нисбатан камайиб боришига қарамай жамият қарздорликдан қутулгани йўқ. «Ҳақулобод савдо ишлаб чиқариш» акциядорлик жамиятида дебитор ва кредитор қарздорлик ҳолатини таҳлилини 2.2.1-жадвалдан кўришимиз мумкин. Корхонанинг кредиторлик қарзлари аста-секин пасайиб бормокда. Яъни дебиторлик қарзлари 2015 йилда 4968 минг сўмни ташкил қилиб, 2014 йилга нисбатан 423 минг сўмга кўпайган. Жамиятнинг кредиторлик қарзлари 2014 ҳамда 2015 йилларда мавжуд эмас.

2.2.1-жадвал

«Ҳақулобод савдо ишлаб чиқариш» масъулияти чекланган жамиятида дебитор ва кредитор қарздорлик ҳолатини таҳлил қилиш

минг сўм

Кўрсаткичлар	2014 йил	2015 йил	2015 йилда 2014 йилга нисбатан ўзгариши (+,-)
Дебиторлик қарзлари	4545	4968	+423
Кредиторлик қарзлари	-	-	-
Дебиторлик ва кредиторлик қарзлари ўртасидаги фарқ	+4545	+4968	-

«Ҳақулобод савдо ишлаб чиқариш» МЧЖнинг молиявий ҳолатини кенгроқ таҳлил қилиш ва кредиторлик қарзларини дебиторлик қарзларига нисбатан солиштириш ҳамда шу асосда корхона фаолиятини баҳолаш ҳамда уни ривожлантириш йўналишлари тўғрисида зарурий чора-тадбирлар тизимини ишлаб чиқиш талаб этилади.

Корхонада мавжуд бўлган бундай ҳолатлар унинг молиявий натижаларига бевосита таъсир ўтказмасдан қолмайди. Шу муносабат билан корхона молиявий натижалари таҳлиliga назар солганимизда, корхонада 2015 йилдаги молиявий натижалар салбий бўлганини кузатишимиз мумкин. Яъни 2015 йилда 2014 йилга нисбатан маҳсулот сотишдан тушган тушум 73,3 фоиз, сотилган маҳсулот таннари 76,1 фоиз, сотишдан тушган ялпи фойда 54,9 фоиз, давр харажатлари 50,8 фоиз, асосий фаолият фойдаси 72,1 фоиз, молиявий фаолият харажатлари эса 82,6 фоиз, даромад солиғини тўлагунгача бўлган фойда 67,2 фоиз, даромад солиғи эса 58,3 фоиз, жамиятнинг соф фойда 69,0 фоизни ташкил қилганини кўришимиз мумкин. Тўғри, бундай ҳолатга ишлаб чиқарилаётган маҳсулотлар нархларининг ортиб бориши ҳам сезиларли таъсир кўрсатган. Шундай бўлсада, 2015 йилда салбий молиявий натижаларга эришилган.

Корхонада вужудга келган бундай ҳолатлар албатта, унинг молиявий жиҳатдан нобарқарорлик ҳолатига олиб келади, имкониятларини чеклаб қўяди. Бу эса ўз навбатида ишлаб чиқарилаётган маҳсулотларнинг рақобатга бардош бера олмаслигига, корхона омборларида маҳсулотларнинг туриб қолишига олиб келибгина қолмай, корхонанинг банкротлик ёқасига олиб боради.

2.2.2-жадвал

**«Ҳақулобод савдо ишлаб чиқариш» масъулияти чекланган жамиятда молиявий
натижалар таҳлили (минг сўм)**

	Кўрсаткичлар	2014 йил	2015 йил	2015 йилда 2014 йилга нисбатан, %
1	Маҳсулот сотишдан тушган тушум	824208	604514	73,3
2	Сотилган маҳсулот таннари	717065	545725	76,1
3	Сотишдан тушган ялпи фойда	107143	58789	54,9
4	Давр харажатлари	86721	44058	50,8
5	Асосий фаолият фойдаси	20422	14731	72,1
6	Молиявий фаолият харажатлари	6575	5429	82,6
7	Даромад солиғини тўлагунга қадар фойда	13842	9302	67,2
8	Даромад(фойда) солиғи	2405	1402	58,3
9	Соф фойда	11442	7900	69,0

Шу муносабат билан айтиш мумкинки, корхона молиявий кўрсаткичлари юқорида келтириб ўтилган камчиликларни бартараф этиш ва ички бозорни тўлиқ ўрганиб фойда юритишнинг энг мақбул йўллари қидириб топиш заруриятини тақозо қилади.

3-БОБ. Хизматлар соҳасини янада ривожлантиришнинг истиқболли йўналишлари

3.1. Хизмат кўрсатиш соҳасини жадал ривожлантириш борасидаги истиқболли 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.

Хизмат кўрсатиш соҳаси иқтисодийтимизни барқарор ривожлантиришнинг энг муҳим манбаи ва омили ҳисобланади. Жаҳон тажрибаси бугун айнан ушбу соҳа ялпи ички маҳсулотни шакллантириш, аҳоли бандлигини таъминлаш, одамларнинг фаровонлигини оширишда етакчи ўрин тутишини кўрсатмоқда.

Иқтисодий ислохотларни чуқурлаштириш ва иқтисодийни модернизациялаш шароитида кутилаётган муҳим мақсадлардан бири – аҳоли моддий фаровонлигини оширишдир. “Аҳолининг моддий фаровонлиги мураккаб ва серқирра кўрсаткич бўлиб, у бир неча шарт-шароит ва омилларга, жумладан, аҳоли пул даромадларининг ошишига ва хизмат кўрсатиш тармоқларининг хизмат турлари ва сифатига ҳам боғлиқ. Таъкидлаш зарурки, республикамизда амалга оширилган давлат мулкни хусусийлаштириш жараёни натижасида тадбиркорликнинг ҳар хил турлари вужудга келмоқда ва уларнинг аксарият қисми хизматлар кўрсатиш соҳасида фаолият кўрсатмоқда”⁷.

Дарҳақиқат, иқтисодий фаолиятнинг бугунги қиёфасини хизматлар кўрсатиш тизимисиз тасаввур қилиб бўлмайди. Ушбу магистрлик диссертацияси биринчи бобида таъкидланганидек, Бутунжаҳон савдо ташкилоти классификациясида хизматларнинг 160 дан ортиқ тури белгиланганлиги ҳам фикримизнинг ёрқин далилидир. Бу борада хизматлар таркиби ҳам тубдан ўзгариб бораётганини таъкидлаш жоиз. Мобиль алоқа, юқори тезликда ишлайдиган интернет, кабелли телевизион алоқа, масофавий банк хизматлари, қишлоқ хўжалиги техникаси, автомобиллар ва технологик ускуналарни таъмирлаш ва уларга хизмат кўрсатиш каби замонавий юқори технологиялар асосидаги хизмат турлари аҳоли ўртасида тобора оммалашиб бормоқда.

Сўнгги беш йилда анъанавий маиший ва коммунал хизматлар улуши 16 фоиздан 9,5 фоизга тушди, юқори технологиялар асосидаги хизматлар улуши эса 21,2 фоизга қадар кўтарилди.

Юқори технологияларга асосланган хизматлар орасида кейинги йилларда алоқа ва ахборотлаштириш хизматлари бошқа соҳаларга нисбатан жадал ривожланаётганини алоҳида таъкидлаш жоиз. Ушбу хизматлар ҳажми сўнгги беш йилда 3,3 баробар, ўтган йили эса 24,5 фоизга ўсди.

Иқтисодийтимиз ва жамиятимиз ҳаётида ахборот-коммуникация технологияларининг алоҳида ва муҳим ўрин тутишини ҳисобга олиб, 2013 йилда 2013-2020 йилларда Ўзбекистон Республикасининг Миллий ахборот-коммуникация тизимини ривожлантириш комплекс дастури қабул қилинди. Ушбу дастур доирасида амалга оширилаётган лойиҳалар 2014 йилда мамлакатимизда барча автомат телефон станцияларини рақамли тизимга ўтказишни яқунлаш учун замин яратди. Бу эса халқаро ахборот тармоқларидан фойдаланиш тезлигини сезиларли даражада ошириш имконини берди.

Аҳоли, жумладан, мамлакатимизнинг олис ҳудудларида яшаётган аҳолининг ахборот-коммуникация технологиялари хизматларидан фойдаланиш имкониятини кенгайтириш масаласига алоҳида эътибор қаратилмоқда. Масалан, 2014 йилда юртимизда, хусусан, Қўнғирот, Бойсун, Узун, Мўйноқ каби олис туманларда 2 минг километрдан зиёд оптик толали алоқа тармоқлари барпо этилди.

Наманган вилояти мисолида қарайдиган бўлсак, вилоятда туризм, экскурсия, рекреацион, меҳмонхона, реклама, маркетинг, консалтинг хизматлари, халқ ҳунармандчилиги ва бадий

⁷ Сафеева С. Иқтисодни модернизациялаш шароитида ресторан хизматлари сифатини бошқариш. – Т.: “Бозор, пул ва кредит” журналы, 2008 йил, № 2 (129). 62-бет.

санъатига асосланган ижтимоий-маданий хизматлар сервис сектори бозорида ҳозирча ўз муносиб ўрнини топа олган дейиш қийин кечади.

Бу борада қуйидагилар таклиф этилади:

- вилоятнинг тарихий-археологик (Тўрақўрғон, Чуст, Косонсой, Учқўрғон, Поп, Наманган шаҳри), табиий-рекреацион (Янгиқўрғон, Косонсой, Чуст, Поп, Чорток) ресурслари тўлиқ ўрганилиб, улар асосида туризм, экскурсия, меҳмонхона, ижтимоий-маданий хизматларни ривожлантириш. Чунончи, тарихий даврлар асосида археологик обидалар бўйича, табиат (экологик) ландшафтлари бўйича экскурсия маршрутларини ташкил этиш, аynи чоғда, бундай тадбирларда қўшни Андижон ва Фарғона вилоятидан ҳамкорлар изаб топиш ва бошқалар;
- миллий, шу жумладан, маҳаллий инвесторлар эътиборини тортиш мақсадида, корхоналар, хўжалик фаолияти соҳалари истиқболлари, улардаги ишбилармонлик муҳитини баҳолаш мақсадида консалтинг (жумладан, ахборот-таҳлид) хизмати тузилмаларини ташкил этиш;
- вилоят аҳолиси ўртасида маҳаллий ишлаб чиқарувчилар маҳсулотларининг реализациясига эришиш мақсадида реклама агентликлари ишини такомиллаштириш ва бошқ.

Ўтган йили 500 дан ортиқ янги базавий мобиль алоқа станциялари ўрнатилиши ҳисобидан алоқанинг ушбу замонавий, юқори технологияларга асосланган тизими абонентлари сони қарийб 20 миллион кишини ташкил этди, уларга кўрсатилаётган хизматлар ҳажми қарийб 26 фоизга кўпайди.

Аynи пайтда қишлоқ жойларда хизматлар соҳаси ҳали-бери етарлича ривожланмаганини ҳам айтиш жоиз. Қишлоқда аҳоли жон бошига тўғри келадиган хизматлар кўрсатиш ҳажми шаҳардагидан ҳали-ҳамон сезиларли даражада ортда қолмоқда. Аynи пайтда қишлоқ жойларда алоқа хизмати, банк-молия ва коммунал хизматлар соҳасини ривожлантириш учун катта салоҳият мавжуд.

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, аynи пайтда мазкур тармоқни ривожлантиришда мавжуд имкониятларидан ҳали тўлиқ фойдаланилмаётганлигини таъкидлаш лозим.

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 ҳудудлар бўйича туристик хизматларни кўрсатувчи тизимнинг яратилмаганлиги, ички туризм рекламалари ривожланмаганлиги, республика ичидаги туристик йўналишлар (маршрутлар) аҳолига маълум эмаслиги тўсқинлик қилмоқда.

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. 2012 йилнинг ўзида 1389 та янги маиший хизмат кўрсатиш корхоналари ташкил этилиши мўлжалланган. Ушбу шаҳобчаларнинг асосий қисми қишлоқ жойларда ташкил этилади. Ташкил этилиши мўлжалланган шаҳобчаларда 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, аynиқса, ёшлар бандлигининг, қишлоқда ҳаёт

даражасини оширишнинг муҳим омили сифатида жадал ривожлантиришга доир кўшимча чоратadbирлар кўриш зарур.

Бу борадаги энг асосий вазифа вазиятга табдиркор 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.

3.2. Хизмат кўрсатиш корхоналари фаолияти самарадорлигини оширишнинг ташкилий механизмини такомиллаштириш

Бозор муносабатлари ривожланиши шароитида хизмат кўрсатиш соҳасини ташкилий-иқтисодий жиҳатдан тўғри шакллантириш муҳим аҳамият касб этади. Агар ушбу соҳанинг ривожланиши ташкилий жиҳатдан оптимал ва хизматлар бозори конъюктурасига нисбатан эгилувчан бўлса, хизмат кўрсатиш сифати ва самарадорлиги шунчалик юқори бўлади. Хизмат кўрсатиш соҳасида меҳнат фаолиятини ташкил этишни тўғри йўлга қўйиш миллий иқтисодиёт миқёсида бир қатор ижтимоий ва иқтисодий муаммоларни бартараф этишга сабаб бўлади. Масалан, соҳани ривожлантириш асосида аҳолининг иш билан бандлигини таъминлаш, хизматчиларни ишбилармонлик фаоллигини ошириш, кўрсатилаётган хизматларни оператив тарзда ташкил этилиши ва бошқаларни яхшиланишига сабаб бўладиги, буларнинг барчаси охир-оқибатда мамлакат аҳолиси турмуш даражаси ва сифатини оширишга олиб келади.

Хизмат кўрсатиш соҳасида ишлаб чиқариш ва хизмат кўрсатиш жараёни таркибий қисмларининг мураккаблиги ва хилма хиллиги, уларнинг бажарилиш табдирларини мустақил танлаш, ҳисоблаш, лойиҳалаштириш ва мувофиқлаштириш имкониятлари меҳнатнинг мазмунига муҳим ўзгаришлар киритади.

Хизмат кўрсатиш корхоналарида ходимлар меҳнат фаолиятининг энг самарали бўлишини таъминлаш мақсадида хизмат кўрсатиш жараёнларини ўрганиш, такомиллаштириш ва ҳар томонлама асосланган хизмат кўрсатиш нормаларини ишлаб чиқиш ва иш вақтидан самарали фойдаланиш асосида меҳнат унумдорлигини ўстириш имкониятини аниқлаш зарур.

Бироқ меҳнат унумдорлигини оширишни секинлаштирувчи ва тўхтатувчи омиллар бозор муносабатлари ривожланишининг ҳозирги шароитида ҳам мавжуд. Чунки хизмат кўрсатаётган корхоналар харажатларини тўхтовсиз камайтириш, ишлаб чақариш ва хизмат кўрсатиш ҳажмини кўпайтириш билан эмас, балки ўзлари ишлаб чиқараётган маҳсулотлар ёки кўрсатаётган хизматлар камчилигидан, танқислигидан фойдаланиб, уларнинг баҳоларини ошириш эвазига режалаштирилган миқдорда даромад олишга эришмоқдалар. Бундай ҳол, ўз навбатида нафақат бошқариб бўлмайдиган инфляция жараёнининг янада ривожланишини кучайтиради, балки ҳар томонлама илмий асосланган хизмат кўрсатиш нормаларини кэнг жорий этиб, хизмат кўрсатиш жараёнини ташкил қилиш ва бошқариш харажатларини қисқартиришга умуман имкон бермайди.

Ҳозирги шароитда ишчилар фаолиятининг меҳнатдаги буюмлашган элементлари билан ўзаро алоқасини ўрнатибгина қолмай, ўзаро ҳамкорликдаги фаолият қатнашчилари бўлган «инсон-техника» ўртасида меҳнат муносабатларини

шакллантириш, жонли меҳнат самарадорлигини ошириш каби муаммоларни ечиш зарур бўлмокда.

. Бизнинг фикримизча, хорижий мамлакатлар хизмат кўрсатиш соҳасининг ташкилий тузилиши хизматлар бозори ташкилий тузилмасининг тадқиқоти орқали республикамызда хизматлар бозорининг ташкилий тузилмасини қуйидагича таснифлашимиз мумкин:

- амал қилиш механизмлари бўйича (воситачилик молиявий, ахборот-технологик, ҳуқуқий, маркетинг);
- мулк шакли бўйича (хусусий, кооператив(жамоа), давлат, ижтимоий, хорижий);
- кўрсатиладиган хизматлар кўлами бўйича (халқаро, миллий, ҳудудлараро, ҳудудий, маҳаллий);
- кўрсатиладиган хизматлар турлари ва йўналишлари бўйича: ишбилармонлик хизматлари (молиявий, суғурта, кредит хизматлари), тақсимот хизматлари (савдо, умумий овқатланиш), ижтимоий хизматлар (таълим, соғлиқни сақлаш, жисмоний маданият, ҳуқуқий хизматлар).

Хизмат кўрсатиш соҳаси самарадорлигини таъминлашда юқорида таъкидланган таснифлар муҳим аҳамият касб этади. Аммо, мамлакатимиз иқтисодий сиёсатида хизматлар салмоғини оширишга қаратилган ислохотлар ушбу хизмат соҳаларини янада ривожлантиришни талаб этади. Масалан, хизматлар турлари сифатида савдо уйлари, ташкилотлари, ярмаркалар, озиқ-овқат ва ноозиқ-овқат маҳсулотларини реализациясига ҳамда уларни ишлаб чиқарувчиларини самарали фаолиятига ижобий таъсир кўрсатади. Аммо, хизматлар махсус товар сифатида уни кўрсатувчиларга ўзига хос талабларни бажаришни талаб этади. Ушбу фикрни тасдиғи сифатида ярмаркаларнинг ўрни ва ролини мисол қилиш мумкин. Кейинги вақтларда хизмат соҳасининг савдо-воситачилик таркибий тузилмаси сифатида уларнинг роли жаҳон тажрибасида бирмунча пасайиб бормокда. Етакчи ўринга хизматлар бозори таркибида ушбу бозорнинг ҳолати ҳақида ишлаб чиқарувчилар ва хизмат истеъмолчилари ҳақидаги ахборотларни тўплаш ва қайта ишлаш зарур.

Булунгур туманида хизмат кўрсатиш соҳаси корхоналарининг фаолияти таҳлили шундан далолат бермокдаки, пуллик хизматлар кўрсатиш ташкилий жиҳатдан етарли даражада ривожланмаган, хусусан, молия-кредит хизматлари инфратузилмаси самарали шаклланмаган. Туманда банк тизимидан ташқари молия-кредит ташкилотлари, кредит, кафолат, суғурта, ассоциациялар етарли даражада шаклланмаган ҳамда уларнинг ташкилий механизмлари ишлаб чиқилмаган. Ваҳоланки, бизнинг фикримизча тадбиркорлар, ишбилармонлар, хўжалик юритувчи субъектлар, алоҳида шахслар фаолияти учун ушбу хизмат муҳим аҳамиятга эга.

Маълумки, ҳозирги вақтда тижорат банклари хизмат соҳасида фаолият юритаётган кичик ва хусусий тадбиркорларга камдан-кам ҳолатларда кредитларни ажратишади. Бундай ҳолатнинг сабаби, хизмат кўрсатиш корхоналарида молиявий операциялар ҳажмини камлиги, кредит учун зарурий кафолатларни бера олмасликлари ҳамда ушбу корхоналарни барқарорлик масалалари билан изоҳланади.

Шунинг учун ҳам, хизмат кўрсатиш корхоналарини қўллаб-қувватлаш учун ташкил этилажак турли хил ташкилотлар уларнинг фаолият кўламини молиявий, моддий ва бошқа кўмаклар ёрдамида кэнгайтиришларига имконият яратади.

Демак, бизнинг фикримизча, ҳозирги вақтда хизмат кўрсатиш корхоналари ассоциациясини ташкил этиш хизматлар соҳаси самарадорлигини таъминловчи муҳим ташкилий таркиб ҳисобланади. Унинг таркибига миждозларга комплекс хизмат кўрсатишни (барча хизматларни кўрсатишни) ташкил қилиш мумкин бўлади.

Хизмат кўрсатиш корхоналари фаолияти самарадорлигини оширишнинг яна бир ташкилий механизмларидан бири – бу соҳа учун хизмат қиладиган ахборотлар тизимидир. Мазкур тизим ўз ичига, фикримизча, қуйидагиларни камраб олади: реклама агентликлари, маркетинг хизмати марказлари, доимий ёки кўчиб юрувчи кўргазмалар, ахборот воситалари ва электрон алоқа тизимлари ва бошқалар. Бизнинг фикримизча, хизмат кўрсатиш соҳасида ахборот таъминотини янада ривожлантириш аҳолини хизматларга бўлган тўлов қобилиятини тўла қондириш, ушбу соҳани ўсиш динамикасини баҳолаш, кўрсатиладиган хизматлар сифати ва самарадорлигини яхшилашга имконият яратади. Бунинг учун туман миқёсида хизматларга бўлган талабни ўрганиш бўйича махсус хизматни маркетинг-марказларини ташкил этиш керак.

Хизмат кўрсатиш корхоналари ахборот таъминотини таъминловчи муҳим ташкилий бўғини-бу реклама фаолиятидир. Унинг ушбу соҳа учун аҳамияти хизматлар ҳақидаги маълумотларни турли хил шаклларда омма орасида тарқатишдан иборат, шу билан бир қаторда реклама нафақат ахборот манбаи, балки у хизматларга янги эҳтиёжлар ва аҳолини тўлов қобилиятини рағбатлантирувчи муҳим ташкилий механизмдир.

Хизмат кўрсатиш корхонаси фаолиятини ташкилий жиҳатдан таъминлаш механизми:

- Ходимларнинг индивидуал меҳнат фаолиятини ташкил этиш
- Хизмат кўрсатиш корхонаси миқёсида

Ходимларнинг индивидуал меҳнат фаолиятини ташкил этиш

- Меҳнат тақсимооти.
- Меҳнат нормаларини такомиллаштириш.
- Меҳнат шароитини яратиш
- Иш жойини ташкил этиш.
- Ишлаб чиқариш ва хизмат кўрсатиш маданиятини ошириш.
- Иш жойларини ташкил этиш.
- Иш жойларини ихтисослаштириш.
- Ходимнинг меҳнат натижаларидан манфаатдорлигини ошириш.
- Меҳнат унумдорлигини ошириш резервларини аниқлаш

Хизмат кўрсатиш корхонаси миқёсида

- Корхонага илғор меҳнат усуллари ва услубларини жорий этиш.
- Хизмат кўрсатиш жараёнида меҳнатнинг буюмлашган элементларидан фойдаланишни яхшилаш.
- Хизматлар рақобатбардошлигини ошириш.
- Хизматлар бозори конъюктураси бўйича маълумотлар банкини яратиш.
- Ходимлар фаолиятини техник тараққиёт элементлари билан мувофиқлигини таъминлаш.

- Хизматларни истеъмол қилиш жараёнининг ташкилий техник самарадорлигини ошириш.

- Ходимлар сифат таркибини такомиллаштириш

Ҳар қандай корхона фаолиятини ташкил этишнинг негизи бўлиб меҳнатни тўғри тақсимлаш ҳисобланади.

Ишлаб чиқариш ёки хизмат кўрсатиш жараёнида ходим ҳолатининг ўзгариб боришига таъсир этувчи омиллар, бирор жараён таъсирида янгиладиган ёки ўзгарадиган сабаб ва ҳолатларга боғлиқ бўлади. Ишлаб чиқариш ёки хизмат кўрсатишнинг илмий-техник ва технологик тараққиёти меҳнат жараёнларида ходим ҳолатини ўзгартиришнинг далилий таъсир килувчи сабабидир. Техника-технологияга боғлиқ тарзда меҳнат ва хизмат кўрсатиш жараёнларини ташкил этиш ҳам узлуксиз ўзгариб боради. Масалан, хизмат кўрсатишдаги технологик жараён (қисқариши) меҳнат унумдорлиги ўзгаришига (ошишига) олиб келади. Бу ҳолат ходим меҳнатида интенсив фойдаланишни оширади ва меҳнат талабчанлигини пасайтиради. Шунингдек, меҳнат жараёнидаги ташкилий-техникавий омилларнинг таъсири меҳнат меъёрларини такомиллаштиришни зарурат этади. Бозор муносабатлари ривожланиши шароитида хизмат кўрсатиш ходимлари фаолиятини ташкилий жиҳатдан таъминлашнинг асосий мақсади самарадорликка эришиш билан боғлиқ ижтимоий ва иқтисодий мақсадларга: рақобатбардош товар ва хизматлар ишлаб чиқариш ва реализациясини амалга ошириш, иш кучини тиклаш учун корхоналарнинг мавжуд имкониятлари ва натижаларига фаол равишда таъсир этишдан иборат. Бунинг маъноси шуки, ходимлар фаолиятини ташкилий жиҳатдан таъминлаш бир томондан, олинadиган фойдани кўпайтиришга кўмаклашиши, иккинчи томондан эса меҳнатга қобилиятли жамоа ярата олиш имконини беради.

Хизмат кўрсатиш корхоналарида ходимлар фаолиятини ташкилий жиҳатдан таъминлаш уларни самарали бошқариш борасида биринчи даражали вазифа бўлиб қолмоқда. Шунингдек хизмат кўрсатиш жараёнида юқори сифатга эришиш ва меҳнат унумдорлигини ошириш усулларини яхши ўзлаштирган раҳбар ва мутахассис кадрларга талаб ортиб бормоқда. Корхона ходимларининг умумий меҳнат натижалари ҳар бир ходимнинг шахсий меҳнат натижаларига боғлиқдир. Шу сабабли уларнинг биргаликда фаолият олиб боришлари учун муайян тартибни сақлаб бориш, ишнинг бошланиши ва тугалланиши, танаффусларга риоя этиш лозим. Шунингдек меҳнат интизомини сақлаб боришнинг аниқ механизми ҳам зарур.

3.3. Хизмат кўрсатиш корхоналари самарадорликни оширишнинг асосий йўллари

Хизмат соҳаси самарадорлигини ошириш, хўжалик юритишнинг бозор тизими ҳамда ҳар қандай даврнинг муҳим талабидир. Самарадорлик исталган корхонанинг иқтисодий барқарорлиги ва фаолият юритиш қобилиятини акс эттиради. ҳар қандай ишда, жумладан, корхоналар фаолиятида самарадорликнинг, ижобий натижаларнинг мавжуд бўлмаслигини, қисқача қилиб айтганда, оворагарчилик, вақт, куч ва ресурсларни йўқотиш билан изоҳлаш мумкин.

Фан-техника тараққиёти корхоналарнинг Хизмат соҳасифаолияти самарадорлигини оширишда муҳим омил бўлиб келган ва ҳозирда ҳам ўз аҳамиятини йўқотмаган. Мазкур омилдан қуйидаги йўллар билан фойдаланиш мумкин:

*0 Хизмат соҳаси ва меҳнатни механизациялаштириш, автоматлаштириш ҳамда комплекс равишдаги механизациялаштириш;

*1 асосий технологик жараёнларни роботлаштириш;

*2 прогрессив, меҳнат ҳамда ресурсларни тежашга йўналтирилган технологик жараёнларни амалиётга киритиш ва улардан кэнг фойдаланиш;

*3 хом ашё ва материаллар (меҳнат предметлари) замонавий турларини яратиш ва улардан фойдаланиш;

*4 ишлаб чиқаришни ташкил қилиш, режалаштириш ва бошқариш жараёнларида замонавий ахборот технологияларидан, ҳисоблаш техникасидан фойдаланиш;

*5 Хизмат соҳасива меҳнатни илмий ташкил қилиш.

Амалиётда фан-техника тараққиётининг, жумладан, унинг таркибий қисмларининг аҳамияти ва ролини инкор қилувчи ёки тушунмовчи корхонани топиш амримаҳол. Бироқ ушбу омилни амалга ошириш учун фақатгина хоҳиш ва истакларнинг ўзигина етарли эмас. Бунинг учун биринчидан, фан-техника тараққиётининг айна пайтда зарур бўлган йўналишларини излаш ва аниқлаш, иккинчидан, пул маблағларини ва бошқа зарур бўлган ресурслар (инвестициялар) излаб топиш, учинчидан, замонавий илмий-техникавий ишламаларга ихтисослашган илмий-тадқиқот институтлари, конструкторлик, технологик ва бошқа илмий муассасалар билан керакли алоқаларни “боғлаш”, тўртинчидан, ўз илмий-техникавий мақсадларининг самаралилигини ҳисоблаб чиқиш талаб қилинади.

Фан-техника тараққиёти сўнгги пайтларгача эволюцион равишда ривожланиб келмоқда эди. Асосий эътибор амалдаги технологияларни такомиллаштириш, машина ва ускуналарни қисман замонавийлаштиришга қаратилган эди. Бундай чора-тадбирлар маълум бир чекланган натижаларга олиб келарди.

Янги техникаларни ишлаб чиқиш ва амалиётга киритишдан манфаатдорлик талаб даражасида эмасди. Хизмат соҳасива меҳнатни ташкил қилишнинг хорижий прогрессив технологиялари “эксплуаторлик белгиси” сифатида, ишлаб чиқаришни автоматлаштириш ва механизациялаштириш эса ишсизликнинг асоси сифатида қабул қилинар эди. Хориж тажрибаларига капиталистик тажриба деб қараларди ҳамда бу тажрибаларнинг кэнг тарқалишига йўл қўйилмас эди.

Бозор муносабатлари шаклланаётган ҳозирги шароитларда, чуқур сифат ўзгаришлари, тамойиллари янги технологиялар ва сўнгги авлод техникасига ўтиш, иқтисодиётнинг барча тармоқларини фан ва техниканинг энг янги ютуқлари асосида қайта қуроллантириш зарур. Шу билан бир қаторда олимлар, конструкторлар, муҳандис ва ишчиларнинг ижодий руҳда меҳнат қилишлари учун иқтисодий ва ижтимоий манфаатдорликни яратиш муҳим аҳамият касб этади. Масалан, Япония корхона ва фирмаларида ижодий гуруҳлар, сифат гуруҳлари ташкил қилинган, яъни фан-техника тараққиёти билан узвий боғлиқ бўлмиш университетлар, илмий марказ ва лабороториялар билан алоқалар ривожлантирилмоқда. Япониянинг бугунги кунда роботлар ҳамда замонавий техника ва технологияларнинг бошқа турларини яратишда биринчи ўринларда туриши ҳам бежиз эмас.

Бошқарувда эса, бошқариш, режалаштириш, иқтисодий рағбатлантиришнинг усул ва шакллари, яъни корхона фаолиятининг бутун хўжалик механизмини такомиллаштиришда ифодаланади. Корхона раҳбарининг иш стили ва усуллари фан-техника тараққиёти ва бозор иқтисодиётига мос келиши зарур. Масалан, корхона директори билими, тажрибаси ва профессионал малакасига кўра, оддий ходимлар ва бўлинма (хизмат) раҳбарларидан юқори туриши лозим. Акс ҳолда у жамоани керакли тарзда бошқара олиши ҳамда муваффақиятга эришиши ва имиджга эга бўлиши қийин.

Режалаштиришда режаларнинг баланслаштирилиши, кўрсаткичлар тизимини оптимал шакллантириш, режалаштирилаётган мақсадлар ресурслар билан таъминланиши муҳим аҳамият касб этади. Бу эса ўз навбатида корхонадаги иқтисодий фаолиятни кучайтиришни, режалаштириш ва иқтисодий ҳисоб-китобларни ҳамда замонавий компьютер техникаси ва унинг режа иқтисодий ҳисоб-китобларини амалга оширишдаги имкониятларини яхши билувчи, саводли ва малакали иқтисодчиларни танлашни талаб қилади.

Корхона фаолиятининг самарали бўлишида ишлаб чиқаришни интенсивлаштириш, ишлаб чиқарилаётган маҳсулотларнинг тури ва сифатини ошириш ҳамда жаҳон стандартлари даражасига етказиш, корхонанинг хизмат соҳаси тузилмасини яхшилаш каби омиллар ҳам муҳим ўринни эгаллайди. Бунга эса замонавий машина ва асбоб-ускуналар, замонавий технологиялар, Хизмат соҳаси ва меҳнатни ташкил қилишнинг илғор усулларида фойдаланиш орқали эришилади.

Албатта, юқорида келтириб ўтилган омилларни амалга ошириш маълум бир ресурслар ва вақт сарфлашни талаб қилади. Бироқ бу муаммоларнинг моҳияти ва аҳамиятини ўзгартирмайди. Амалиёт шуни кўрсатадики, замон билан ҳамнафас ҳолда ҳаракат қилувчи, барча фаолият турларида тежамкорликка риоя этувчи, ўз салоҳиятидан унумлироқ фойдаланувчи, замонавий фан ва техника ютуқларига таянувчи корхона ўзининг бугунги кундаги муваффақиятларидан ташқари, келажакда ҳам муваффақиятларга эришишини, жумладан, бозордаги ўз ўрни ва рақобатчилик муҳитида қулай аҳволда бўлишини таъминлайди.

3.4. Хизмат кўрсатиш ва сервис корхоналарини ривожлантиришда чет эл тажрибаси

Республикамиз иқтисодиётида сервис тизими шаклланиб бораётган бир пайтда, ушбу соҳага оид масалалар ривожланган бозор иқтисодиётли давлатларда қандай амалга оширилаётганлигини, уларда бу борадаги иш тажрибаси тўғрисида керакли даражада тасаввурга эга бўлиш, тадбиркорларга сервис соҳасида муваффақияти фаолият юритишларига имконият яратиши шубҳасиздир.

Ривожланган давлатлар иқтисодчиларининг фикрига кўра, ҳозирги кунда моддий ишлаб чиқариш соҳасида кескин ўсишга эришиш бир қатор омиллар туфайли мумкин эмас экан. Бунинг асосий сабаби, бирламчи тармоқлар маҳсулотларига талабнинг камайиб бориши ҳисобланади. Натижада меҳнат ва капиталнинг моддий тармоқлардан хизмат кўрсатиш соҳасига ўтиши вужудга кела бошланди.

Ҳозирги кунда АҚШ да иқтисодиётнинг учламчи сектори (хизмат кўрсатиш соҳаси) ялпи миллий маҳсулотнинг 73% дан кўпрогини таъминлайди, Европа

Ҳамкорлиги давлатларида 63% ялпи миллий маҳсулот ва 62% банд бўлганлар сонидан, Японияда ушбу кўрсаткичлар таълуқли равишда 59% ва 56% ни ташкил этади.

Ушбу давлатлардаги хизматлар динамикасининг ўзгариши бир қатор ижтимоий-иқтисодий ривожланишнинг узоқ муддатли асосий омилларининг таъсири натижасида вужудга келди. Яъни ижтимоий меҳнатнинг бўлиниши, хизматларни ишлаб чиқаришга ихтисослашган секторнинг активлашиши, ишлаб чиқаришнинг моддий ва номоддий элементларининг интеграллашуви, иқтисодий ўсиш характеридаги ўзгаришлар (илмий билим манбаалари, инсон омили, номоддий жамғарилишларнинг кўпайиши) асосида вужудга келади. Шу сабабли сервис институтида инсоннинг ўзини такомиллаштириш, унинг интеллектуал ва жисмоний имкониятларини такомиллаштириш йўналишидаги ўзгаришлар сабаб бўлди. Ривожланган давлатлар иқтисодиётларининг ижтимоий йўналтирилиши, ижтимоий ишлаб чиқаришнинг инсон омилидан бевосита боғлиқлиги, ушбу давлатларнинг бир қатор хизматларни ривожлантириш учун, биринчи навбатда ижтимоий хизматлар характерларини сезиларли даражада оширишга мажбур қилди.

АҚШ да истеъмол хизматларини амалга оширувчи корхоналар ичида кенг тарқалгани бўлиб, маиший хизмат кўрсатиш корхоналари ҳисобланади. Улар умумий сони бўйича оммавий овқатланиш корхоналари, соғлиқни сақлаш, дам олиш ва ҳордиқ чиқариш (кинотеатрларни қўшган ҳолда) корхоналаридан ҳам кўпдир. Ушбу корхоналар АҚШ да фаолият юритувчи корхоналар ичида энг кичиклари ҳисобланадилар. Ушбу корхоналар «сичқонлар» деб ном олишганлар. Ҳозирги кунда бундай корхоналар сони 6 млн. га яқин ва уларда банд бўлганлар сони ўртача 3-4 кишини ташкил этади. Ушбу корхоналар жумласига дорихоналар, гаражлар, сартарошхоналар, савдо шаҳобчалари, таъмирлаш устахоналари ва бошқалар киради. Таъмирлаш корхоналарининг айримларида асосий ишчи кучи-тадбиркорнинг ўзи ҳисобланади. Жумладан соат ва заргарлик маҳсулотларини таъмирлашда ҳар 10 корхонага 4, оёқ кийимни таъмирлашда 7, электр асбоб-ускуналарини таъмирлашда 8 ёлланма ишчи тўғри келади. Ўртача бир корхонага шахсий хизмат кўрсатиш учун 2,9, таъмирлаш хизматларини кўрсатиш учун эса 3,8 банд бўлган ходимлар тўғри келади. Жами корхоналарнинг 75% даги йиллик оборот ҳажми 1 млн. долларга етмайди. Шунга қарамасдан маиший хизмат кўрсатишнинг бирор бир ўта йирик корхонаси таълуқли хизматларнинг умуммиллий бозорининг 2-3% дан юқорисини назорат қилмайди.

Корхоналарнинг кичиклиги ва маиший хизмат кўрсатишдаги оддий ишлаб чиқариш формаларининг мавжудлиги, авваламбор уларни вақт, хизмат кўрсатиш жойи, талабнинг якка тартибдаги хусусиятларини инобатга олган ҳолда, хизматларни ишлаб чиқаришни якка тартибдаги истеъмолчига яқинлаштириш зарурияти билан асосланади. Натижада сервис хизмат кўрсатиш корхоналари мумкин бўлган миқдорнинг ортидан ҳамма жойга эргашиб боради. Ушбу жойлар жумласига: турар жойлар, савдо марказлари, шаҳарнинг ишчан қисми, меҳмонхоналар, шифохоналар, йирик автомагистраллар атрофи ва бошқа ижтимоий жойлар киради.

АҚШ да тадбиркорлар ассоциациялари ишининг диққатга сазовор тажрибаси мавжуд. Бундай ташкилотлар асосан кичик ва ўта кичик, шу жумладан хизмат соҳасида ҳам, фаолият юритишадилар.

Тадбиркорлар ассоциациялари хизматларнинг стандарт тўпламларини ишлаб чиқишадилар, уларнинг сифат даражаларини белгилайдилар ва назорат қиладилар. Регламентлаштириш тизимида марказий ўринни у ёки бу шаклда баҳоларни ўрнатиш эгаллайди. Ассоциациялаштирилган тадбиркорлар, ҳар бир касб бўйича мавжуд бўлган этика кодекси талабларига риоя қилишига мажбур бўлишадилар, унинг бузилиши жазоланишга олиб келади, ҳатто ушбу фаолият тури билан шуғулланиш рухсатини олиб қўйишгача.

Хизмат кўсатиш соҳаси корхоналарининг эгалари ишчи кучидан фойдаланишнинг қисман банд бўлиш шаклларида кенг фойдаланишмоқдалар. Умумий ҳолда хизматлар соҳасида бундай шароитда барча банд бўлганларнинг 80% дан кўпроғи ишлашадилар. Уларда иш ҳафтасининг ўртача давомийлиги 19 соатни ташкил этади. қисман банд бўлиш фойдалиликни давомийликнинг камайиши ҳисобига меҳнат интенсивлигини ошириш орқали кўпайтириш имконини беради.

Охирги йиллар мобайнида АҚШ да авваллари жозибали ва обрўли меҳнат ҳисобланмаган хизмат кўрсатиш соҳаларига ишчи кучи оқимининг барқарор келиши ҳолати характерлидир. Ишчи кучи бозоридаги кучли рақобат, ҳар қандай ишга ижобий ва жиддий ёндошишни тақозо этади.

Давлат тадбиркорликка нисбатан икки вазифани қўяди: кичик тадбиркорлик структуралар сонининг ўсиши, шунингдек ушбу фирмаларнинг кўпчилик қисми мамлакат ичида ўзларининг ҳиссалари ва аҳамиятларини ошириш учун зарурий шарт-шароитларни ташкил этишдир. Масалан, Англияда ҳукумат томонидан кичик тадбиркорликни қўллаб-қувватлашнинг уч даражаси мавжуд:

1. Бизнесни ташкил этиш ва унинг гуллаб яшнаши учун қулай муҳитни яратиш (кенг доираларда лорд Янгнинг сиёсати деб танилган)

2. Янгидан ташкил этилган корхоналарни кенг молиявий қўллаб-қувватлаш (тадбиркорларни субсидиялаш дастури). У ўз ичига бизнесни олиб бориш санъатига ўргатиш ва келгусида маслаҳат бериб туришни олади. Бизнесни олиб боришни ўргатувчи курсларнинг оммавий равишда ривожланиши янги ташкил этилган корхоналарнинг яшовчанлигига имкон яратди. Яъни ушбу курсларни тамомлаган бизнесменлар ўзлари ташкил этган корхоналарда биринчи уч йилда яшовчанлик кўрсаткичи 90% бўлган.

3. Ҳаракат қилаётган корхоналарда маслаҳатлар ва ёрдам бериш. Корхона раҳбарларининг кўпчилиги паст молиявий база ёки раҳбарлик тажрибасининг бўлмаслиги туфайли корхонанинг ўсишини режалаштирмайдилар. Шу билан бирга 1 дан 19 тагача банд бўлганларга иборат тадбиркорлик тузилмалари, асосий иш жойларини ташкил этувчилар ҳисобланадилар ва ёрдамга жуда муҳтож ҳисобланишадилар.

Масалан Японияда ҳар қандай тадбиркор ижтимоий маслаҳат марказлари хизматларидан фойдаланиши мумкин. Бу ерда уларга бизнес-режани тузишга ёрдам беришадилар, асосий масалалар бўйича маслаҳат беришадилар, шериклар ва янги технологияларни қидиришда ёрдам кўрсатишадилар.

Ривожланган бозор иқтисодиётли давлатларнинг 30-40 йиллик тажрибаси шуни кўрсатадики, тадбиркорликнинг кичик шакллари давлат томонидан қўллаб-қувватлашнинг тизими яратилиши лозим. Йирик корхоналар одатда молиявий мустақамликнинг муълум захираларига эгадирлар. Улар ташқи алоқалар ҳисобига иқтисодий барқарор ҳисобланишадилар. Улар ихтиёрида кучли менежмент ва маркетинг бўлимлари, лизинг, стратегик ва контроллинг марказлари мавжуд. Шу сабабли хавф-хатарни суғурталанишнинг кенг ва ишончли имкониятларига эгадирлар. Кичик бизнес корхоналари кўпчилик ҳолатларда бундай имкониятларга эга эмаслар. Шунинг учун кўпчилик ривожланган давлатларда махсус давлат, ярим давлат, тижорат, жамоатчилик структуралари ташкил этилган. Улар кичик бизнесни турли йўналишлар ва турли шаклларда (махсус давлат ва ҳудудий дастурлар доирасида сармоялаштиришдан, тадбиркорлар ва менежерларни ўқитишгача) қўллаб-қувватлашни амалга оширмоқдалар.

Ушбу мақсадларда турли хилдаги халқаро ташкилотларнинг кенг тарқалган шаҳобчалари ҳам ҳаракат қилишмоқдалар. Улар жумласига кичик ва ўрта корхоналарнинг халқаро ассоциациясидан тортиб, то Европа ва бошқа ҳудудий қўллаб-қувватлаш ва ўқитиш фондларини киритиш мумкин.

АҚШ президенти ва конгресси қошидаги кичик бизнес ассоциацияси, ўз марказий аппаратида, штатлар ва округларда, марказлар ва институтларда, университетлардаги ходимлар сонининг штати 5 минг кишини ташкил этади. Унинг бюджети 1 млрд. долларга яқинни машкил этади. Ушбу бюджет кичик бизнесни ривожлантиришнинг ҳудудий дастурларини қўллаб-қувватлашга, кичик бизнес соҳасидаги илмий тадқиқотларни молиялаштиришга, тадбиркорлар ва менежерларни тайёрлашга, семинар ва конференцияларни ўтказишга, халқаро ташкилотлар ва ривожланаётган давлатларга кичик бизнес ва хусусий тадбиркорликни шакллантириш ва консалтинг марказларининг фаолият юритишлари учун сарфланади.

Кўпчилик давлатларда давлат структураларидан ташқари кичик бизнес учун махсус марказий ва маҳаллий хусусий банклар, фондлар, савдо палаталари, марказлар «ишлашадилар».

Сервис ташкилотларининг самарали фаолият юритишлари учун зарурий шарт-шароитларни инфратузилма ташкил этади. Ривожланган бозор иқтисодиётли давлатларда хизмат кўрсатиш соҳаси инфратузилмаси, давлат томонидан қўллаб-қувватлашнинг объекти бўлиб ҳисобланади, хусусан катта ижтимоий аҳамият касб этадиган хизматлар бўлса. Ушбу хизматлар жумласига транспорт ва алоқа хизматларини келтириш мумкин. Жумладан Японияда интернет хизматлари ва уяли телефон алоқаси давлат томонидан дотациялаштирилади, йўллар ва темир йўл магистралларини қуриш бюджет маблағлари ҳисобига амалга оширилади.

Ривожланган давлатлардаги хизмат кўрсатиш соҳасида фаолият юритаётган корхоналар самарадорлигининг яна бир рецепти шундан иборатки, уларда юқори малакали мутахассислардан кўпроқ фойдаланиш ҳисобланади. Ушбу давлатларда сервис соҳасида меҳнат ресурсларини рационал жалб қилиш масалалари доимий равишда менежерларнинг диққат эътиборида бўлиб келган, охириги йилларда улар ўта долзарб ҳисоблана бошланди. Агарда таққослайдиган бўлсак, Ўзбекистонда хизмат кўрсатиш соҳасида ишловчиларнинг катта қисми ёки кам малакадир, ёки

ихтисослаштирилган билимлар, иш тажрибаси ва ҳоказоларга эга бўлмаган, халқ хўжалигининг бошқа соҳаларидан ўтган ходимлар ҳисобланишадилар.

Тадқиқотлар натижасида шу нарса аниқландики, ходимлар сифати масалалари сервис ташкилотининг типи ва унинг иши конкрет мазмунига боғлиқ бўлади. Ривожланган давлатларда сервис корхоналари одатда қуйидагича таснифлаштирилади:

- номоддий сектор.
- хизматларни сотиш.
- ноу-хау.

Хизматларни сотиш ва ноу-хау корхоналари турли меҳнат сиғими, капитал сиғими билан тавсифланиши ва ходимлар малакасининг турли даражаларини талаб қилиши мумкин. Айрим хизматлар, масалан компютерлаштирилган банк хизматлари ёки ҳаво қатновлари жуда катта капитал қуйилмаларни талаб қилади. қолганлари эса, жумладан тиббий хизмат кўрсатиш ёки бошқарув бўйича маслаҳат капиталнинг жуда кичик ҳажмини талаб қиладилар ёки умуман талаб қилмайдилар, лекин ишловчилар профессионализмининг юқори даражаси бўлиб фарқланади.

ХУЛОСА

2015 йилда ялпи ички маҳсулот ўсишининг ярмидан кўпи хизмат кўрсатиш соҳаси ҳиссасига тўғри келгани бу тармоқнинг иқтисодиётимиздаги ўрни ва таъсири нақадар катта эканини кўрсатади. Бугунги кунда хизмат кўрсатиш соҳасининг ялпи

ички маҳсулотдаги улуши 2010 йилдаги 49 фоиздан 54,5 фоизга етди. Жами банд аҳолининг ярмидан кўпи ушбу соҳада меҳнат қилмоқда.

Қишлоқ ва туманларимизда хизмат кўрсатиш соҳасини изчил ривожлантиришга алоҳида эътибор қаратилмоқда. Қишлоқ жойларда хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини янада жадал ривожлантириш дастури доирасида сўнгги уч йилда 22 минг 800 дан ортиқ лойиҳа амалга оширилди, кўрсатилаётган хизматлар ҳажми 1,6 баробар, қишлоқда бир кишига тўғри келадиган хизматлар ҳажми 1,5 баробар ошди.

Хусусан, хизмат кўрсатиш соҳасидаги микрофирма ва кичик корхоналар учун ягона солиқ тўлови ставкаси 2015 йилдаги 6 фоиздан 1 фоизли пунктга пасайтирилиб, 5 фоиз қилиб белгиланди. Шунингдек, жисмоний шахслар даромадларига солиқ юкини пасайтириш мақсадида 2016 йилнинг 1 январидан бошлаб, жисмоний шахслардан олинадиган даромад солиғи ставкасининг иккинчи шкаласи (энг кам ойлик иш ҳақининг бир баробаридан беш баробаригача миқдорда) 2015 йилдаги 8,5 фоиздан 1 фоизли пунктга камайтирилиб, 7,5 фоиз қилиб белгиланди. Натижада 235 миллиард сўмдан ортиқ маблағ ишчи ва хизматчиларнинг ихтиёрида қолиш имконияти яратилди..

Бундан хулоса чиқариш мумкинки хизмат кўрсатиш соҳасида ҳам мамлакатимизда чуқур ислохотлар олиб борилмоқда ва ривожланмоқда.

2015 йил Қишлоқ ва туманларимизда хизмат кўрсатиш соҳасини изчил ривожлантиришга алоҳида эътибор қаратилмоқда. Қишлоқ жойларда хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини янада жадал ривожлантириш дастури доирасида сўнгги уч йилда 22 минг 800 дан ортиқ лойиҳа амалга оширилди, кўрсатилаётган хизматлар ҳажми 1,6 баробар, қишлоқда бир кишига тўғри келадиган хизматлар ҳажми 1,5 баробар ошди.

Хулоса қилиш мумкинки, кичик бизнес ўз ўрнини аҳолига маиший хизмат кўрсатиш соҳаларида ҳам топмоқда. Бугунги кунда маданий–маиший ускуналарини ижарага бериш ва таъмирлаш ишлари хусусан, кийим кечакларни таъмирлаш, аҳолига юқори савияда транспорт хизматини кўрсатиш (йўловчиларни ташиш), хонадонларга зарур хўжалик буюмларини (мебел, қурилиш материаллари, иътомол товарларини) етказиб бериш учун керакли хизматлар кўрсатилмоқда.

2015 йилда иқтисодиётда пуллик хизматлар кўрсатиш ҳажми 2014 йилга нисбатан 10,8 фоизга ўсиши хизмат кўрсатиш соҳасининг ялпи ички маҳсулотдаги улуши 54,5 фоизгача ошишини таъминлади. 2015 йилда хизмат кўрсатиш соҳасида юқори ўсиш суръатлари молиявий хизматлар (30,0 фоиз), соғлиқни сақлаш (17,3 фоиз), алоқа ва ахборотлаштириш (15,4 фоиз), савдо ва умумий овқатланиш (18,1 фоиз), маиший хизматлар (17,5 фоиз), туристик хизматлар кўрсатиш (15,9 фоиз), қурилиш (18,6 фоиз), компьютер дастурлаш (13,4 фоиз) ҳамда қишлоқ хўжалиги техникасини таъмирлаш (14,7 фоиз) каби соҳаларда кузатилди. Жумладан, банк, суғурта, лизинг, консалтинг ва бошқа турдаги бозор хизматлари барқарор суръатлар билан ривожланиб бориши хусусий сектор ва кичик бизнес ривожига хизмат қилмоқда. Хизмат кўрсатиш соҳасида 80,4 мингта кичик бизнес субъекти фаолият юритмоқда ва бу хизмат кўрсатиш соҳаси корхоналари умумий сонининг 80 фоиздан ортиғини ташкил қилади.

Жамиятда доимо янги хизматлар пайдо бўлмоқда ва уларга қўйидагиларни киритиш мумкин:

- янги турдаги ишбилармонлик (касбий) хизматлари - кўчмас мулк билан савдо қилиш, вақтинчалик эркин пулларни жойлаштириш, ахборот, маркетинг ва реклама хизматлари, бухгалтерия баланси ва ҳисоботларни тузиш, электрон котиба;
- болаларни тарбиялаш ва ўқитиш бўйича хизматлар - гувернанткалар, хусусий боғчалар ва мактаблар;
- хайвонларга қараш бўйича хизматлар - хайвонларни даволаш, боқиш, сайр қилдириш ва вақтинчалик қараб туриш;
- жамиятда эҳтиёж мавжуд бўлган бошқа турли туман хизматлар турлари.

Бир вақтнинг ўзида дунёда хизматларнинг диверсификацияси ҳам кузатилмоқда. Илгари ўз хусусиятлари билан ажралиб турган хизматлар битта компания микёсида бирлашмоқдалар. Корхоналар бир қатор хизматлар мажмуасини таклиф этиш орқали ўз рақобатбардошлигини ошириши ёки хизматларни диверсификациялаш орқали мумкин бўлган таваккалчиликларни сусайтириши мумкин. Жумладан, банк, биржа ва воситачилик хизматлари ягона молиявий хизматлар мажмуасига бирлашишмоқда. Хизматлар соҳаси моддий ишлаб чиқаришга қараганда бир қатор ўз хусусиятларига эга ва улар қўйидагилардан иборатдир:

Биринчидан: товарларлардан фарқли равишда хизматлар бир вақтда ишлаб чиқарилади ва бир вақтда истеъмол қилинади ва сақланмайди. Бу ҳолат хизматларга бўлган талаб ва таклифни тартибга солиш муаммосини келтириб чиқаради ва хизматлар савдосини савдо воситачилигига ҳамда товарларни сақлашга асосланган товарлар савдосидан фарқланишига олиб келади. Товарларни сотиш ва хизматларни кўрсатишни ўзаро аралашиб кетиши хизматларни ажратиш ва уларнинг ҳисобини олиб боришни қийинлаштиради.

Иккинчидан хизматлар соҳаси одатда моддий ишлаб чиқариш соҳасига қараганда хорижий рақобатдан давлат томонидан ҳимоя қилинади. Бундан ташқари кўпчилик мамлакатларда транспорт ва алоқа, молиявий ва суғўрта хизматлари, фан, таълим, соғлиқни сақлаш, коммунал хизматлар анъанавий тарзда қисман ёки тўлиқ давлат ихтиёрида бўлади ёки давлат томонидан қаттиқ назорат қилинади ва тартибга солиниб турилади. Купчилик мамлакатлар ҳукуматларининг фикрича хизматларни импорт қилиш миллий хавфсизлик ва мустақилликка хавф туғдириши мумкин ва шунинг учун хизматлар соҳаси товарлар билан савдо қилиш соҳасига қараганда қаттиқ тартибга солинади.

Хизмат кўрсатиш ва сервис корхонасиси ривожланишидаги ижобий натижалар қўйидагилардан иборат:

Биринчидан, дунё тажрибалари ва замонавий йўналишлари нуқтаи назаридан қараганда мамлакатимизда хизматлар бозорининг шаклланиш босқичи амалга ошмоқда.

Иккинчидан, хизматлар ҳажмининг ўсиб бориш динамикаси кузатилмоқда.

Учинчидан, республика ҳудудларидаги хизмат кўрсатиш соҳаси ривожланишининг иқтисодиётга таъсири ўзаро фарқланишига қарамай, ҳудудий хизматлар ҳажмининг ЯИМдаги улуши бўйича катта ютуқларга эришилмоқда.

Тўртинчидан, хизмат бозоридаги хизмат турларига бўлган талабларнинг ўзгариши ва иқтисодиётга таъсир даражаси республикада ижобий натижалар бермоқда.

Бешинчидан, хизмат турларига бўлган эҳтиёжлар кўрсатилаётган хизматларнинг сифатига ва бир неча хизмат турларининг мужассамланган комплекс тартибда бўлишига қараб ўсмоқда.

Олтинчидан, соҳага хорижий инвестиция сармояларини жалб этиш, айниқса, транспорт, алоқа ва ахборотлаштириш, молия ва банк хизматларида ортиб бормоқда. Ушбу масалада асосан телекоммуникация тармоғини ривожлантириш ва таъмирлашда, компьютерлаштириш ва ахборотлаштириш технологияларида ижобий натижаларга эришилди. Бу тармоқда энг катта ютуқларга симсиз телефон алоқалари орқали боғланиш, уяли телефон мижозларини кўпайиши, Интернет хизматларини кенгайтириши, эфир - кабель телевидения кўрсатувларини жорий этиш каби хизматларнинг ривожланиши орқали эришилди.

Еттинчидан, хизмат кўрсатиш соҳасида янги инфратузилма яратилмоқда. Савдо тизимида дўконлар, умумий овқатланиш шохобчалари, комплекс хизмат кўрсатиш корхоналари ташкил этилди. Йўловчиларни ташиш транспорти маршрут йўлланишлари сони ўсиб бормоқда. Автомат телефон станциялари сони ошибормоқда. Банк мижозларига қулай шарт - шароит яратиш ҳамда молия хизматларига мижозлар ҳаракатини соддалаштириш мақсадида молия ва банк тизимини ривожлантиришга ва инфратузилмаларини кенгайтиришга катта эътибор берилмоқда. Меҳмонхоналар сони кўпайиб бормоқда.

Саккизинчидан, соҳада инфратузилманинг яратилиши ҳамда унинг даромади ҳисобига янги иш ўринлари ташкил этилмоқда.

Наманган вилояти мисолида қарайдиган бўлсак, вилоятда туризм, экскурсия, рекреацион, меҳмонхона, реклама, маркетинг, консалтинг хизматлари, халқ ҳунармандчилиги ва бадий санъатига асосланган ижтимоий-маданий хизматлар сервис сектори бозорида ҳозирча ўз муносиб ўрнини топа олган дейиш қийин кечади.

Бу борада қуйидагилар таклиф этилади:

- вилоятнинг тарихий-археологик (Тўрақўрғон, Чуст, Косонсой, Учқўрғон, Поп, Наманган шаҳри), табиий-рекреацион (Янгиқўрғон, Косонсой, Чуст, Поп, Чортоқ) ресурслари тўлиқ ўрганилиб, улар асосида туризм, экскурсия, меҳмонхона, ижтимоий-маданий хизматларни ривожлантириш. Чунончи, тарихий даврлар асосида археологик обидалар бўйича, табиат (экологик) ландшафтлари бўйича экскурсия маршрутларини ташкил этиш, айтиш чоғда, бундай тадбирларда қўшни Андижон ва Фарғона вилоятидан ҳамкорлар изаб топиш ва бошқалар;

- миллий, шу жумладан, маҳаллий инвесторлар эътиборини тортиш мақсадида, корхоналар, хўжалик фаолияти соҳалари истиқболлари, улардаги ишбилармонлик муҳитини баҳолаш мақсадида консалтинг (жумладан, ахборот-таҳлид) хизмати тузилмаларини ташкил этиш;

- вилоят аҳолиси ўртасида маҳаллий ишлаб чиқарувчилар маҳсулотларининг реализациясига эришиш мақсадида реклама агентликлари ишини такомиллаштириш ва бошқ.

Корхона фаолиятининг самарали бўлишида ишлаб чиқаришни интенсивлаштириш, ишлаб чиқарилаётган маҳсулотларнинг тури ва сифатини ошириш ҳамда жаҳон стандартлари даражасига етказиш, корхонанинг хизмат соҳаси тузилмасини яхшилаш каби омиллар ҳам муҳим ўринни эгаллайди. Бунга эса

замонавий машина ва асбоб-ускуналар, замонавий технологиялар, Хизмат соҳаси ва меҳнатни ташкил қилишнинг илғор усулларида фойдаланиш орқали эришилади. Албатта, юқорида келтириб ўтилган омилларни амалга ошириш маълум бир ресурслар ва вақт сарфлашни талаб қилади. Бироқ бу муаммоларнинг моҳияти ва аҳамиятини ўзгартирмайди. Амалиёт шуни кўрсатадики, замон билан ҳамнафас ҳолда ҳаракат қилувчи, барча фаолият турларида тежамкорликка риоя этувчи, ўз салоҳиятидан унумлироқ фойдаланувчи, замонавий фан ва техника ютуқларига таянувчи корхона ўзининг бугунги кундаги муваффақиятларидан ташқари, келажакда ҳам муваффақиятларга эришишини, жумладан, бозордаги ўз ўрни ва рақобатчилик муҳитида қулай аҳволда бўлишини таъминлайди.

Фойдаланилган адабиётлар рўйхати

1. Меъёрий ҳужжатлар ва Президент асарлари

1. Ўзбекистон Республикасининг Конституцияси. –Т.: Ўзбекистон, НМИУ, 2010.
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 2006йил.
3. Каримов И.А. «Ўзбекистоннинг 16 йиллик мустақил тараққиёт йўли». – Т.: 1. Ўзбекистон, 2007.
4. Каримов И.А. 2012 йил ватанимиз тараққиётини янги босқичга кўтарадиган йил бўлади. –Т.: Ўзбекистон, 2012.
5. Каримов И.А. Ўзбекистон мустақилликка эришиш остонасида. –Т.: Ўзбекистон, 2011.
6. Каримов И.А. Бизнинг йўлимиз – демократик ислохотларни чуқурлаштириш ва модернизация жараёнларини изчил давом эттириш йўлидир. –Т.: Ўзбекистон, 2011.
7. Каримов И.А. Барча режа ва дастурларимиз ватанимиз тараққиётини юксалтириш, халқимиз фаровонлигини оширишга хизмат қилади. –Т.: Ўзбекистон, 2011.
8. Каримов И.А. Асосий вазифамиз - ватанимиз тараққиёти ва халқимиз фаровонлигини янада юксалтиришдир. –Т.: Ўзбекистон, 2010.
9. Каримов И.А. Мамлакатимизда ислохотларни янада чуқурлаштириш ва фуқаролик жамиятини ривожлантириш концепцияси. –Т.: Ўзбекистон, 2010.
10. 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.
11. Каримов И.А. Жаҳон молиявий-иқтисодий инқирози, Ўзбекистон шароитида уни бартараф этишнинг йўллари ва чоралари. –Т.: Ўзбекистон, 2009.
12. Каримов И.А. Ўзбекистон Конституцияси – биз учун демократик тараққиёт йўлида ва фуқаролик жамиятини барпо этишда мустаҳкам пойдевордир. – Президент Ислом Каримовнинг Ўзбекистон Республикаси Конституцияси қабул қилинганининг 17 йиллигига бағишланган тантанали маросимдаги маърузаси. // Халқ сўзи, 2009 йил 6 декабрь.
13. Каримов И.А. Юксак маънавият – енгилмас куч. –Т.: Маънавият, 2008.
14. Каримов И.А. Ўзбекистон мустақилликка эришиш остонасида. –Т.: Ўзбекистон, 2012.
15. Каримов И.А. Инсон манфаати, ҳуқуқ ва эркинликларини таъминлаш, ҳаётимизнинг янада эркин ва обод бўлишига эришиш – бизнинг бош мақсадимиз. –Т.: Ўзбекистон, 2012.
16. Каримов И.А. Бош мақсадимиз – кенг кўламли ислохотлар ва модернизация йўлини қатъият билан давом эттириш. –Т.: Ўзбекистон, 2013.
17. Каримов И.А. Она юртимиз бахту иқболи ва буюк келажаги йўлида хизмат қилиш – энг олий саодатдир. –Т.: Ўзбекистон, 2015.
18. Каримов И.А. Бош мақсадимиз – мавжуд қийинчиликларга қарамасдан, олиб бораётган ислохотларни, иқтисодиётимизда таркибий ўзгаришларни изчил давом

эттириш, хусусий мулкчилик, кичик бизнес ва тадбиркорликка янада кенг йўл очиб бериш ҳисобидан олдинга юришдир. // Халқ сўзи. 16 январь, 2016 йил

Илмий адабиётлар ва манбалар

1. Хусанов Р.Х. «Аграрная реформа: теория, практика, проблема» -Т.: Узбекистан, 1994. -72 б.
2. Анимица Е.Г., Ротнер Н.М. Всемирное хозяйство: закономерности формирования и развития: курс лекций, Екатеринбург, 1994. 153 б.
3. Отобоев.М., Эшонкулов.А. Ўзбекистоннинг мева-сабзавот комплекси. Муаммо, тажриба ва ечимлар. –Т.: -Меҳнат. 1991. –14-15 б.
4. Буздалов И.Н. Кооперация и рынок // Экономика сельского хозяйства. 1996. №7.
5. Газибеков Д.Г., Ангелиди М.С. «Инвестиционная деятельность перед вхождением в рыночную экономику». РЦНТИ. Узинфорагропром. -Т.: 1991.
6. Газибеков Д.Г. «Как привлекать иностраннѐе инвестиции». Экономика и жизнь. № 8-1991.
7. Газибеков Д.Г. Кдралиев Т.М. «Инвестиция фаолиятини ташкил этиш ва давлат томонидан тартибга солиш». -Т.: 1993.
8. Газибеков Д.Г. «Инвестицияларни молиялаштириш масалалари» -Т.: 2003.
9. Дадабоев.Т., Рахматуллаев Б. Боғдорчиликда агрофирмалар фаолияти. // Ж. Ўзбекистон қишлоқ хўжалиги. –2006. -№ 8. –Б.
10. Эргашев И. Хизмат кўрсатиш соҳасида инвестицион жозибадорликни оширишнинг иқтисодий аҳамияти ва омиллари. / Иқтисодиёт ва таълим. 2011 йил, 2-сон.

Статистик маълумотлар

11. Наманган вилоятининг иқтисодий-ижтимоий ривожланиши // Статистик тўплам. 2014.
12. Наманган вилоятининг иқтисодий-ижтимоий ривожланиши // Статистик тўплам. 2015.
13. Янгиқўрғон тумани Паспорти. 2015 йил

Интернет материаллари

14. www.stat.uz. - Ўзбекистон Республикаси Давлат Статистика қўмитасининг расмий сайти.
15. www.ceep.uz.- Ўзбекистон Республикаси Иқтисодиёт Вазирлиги ҳузуридаги Самарали иқтисодий сиёсат маркази расмий сайти.
16. www.bearingpoint.uz.- USAID Bearingpoint Uzbekistan Economic Reform.
17. www.internetindicators.com.- Иқтисодий индикаторлар интернет веб-сайти.
18. www.management.ru.- официальной сайт Российской компании «Консалтинговая группа МД».