

**САМАРҚАНД ИҚТИСОДИЁТ ВА СЕРВИС ИНСТИТУТИ
ХУЗУРИДАГИ ИЛМИЙ ДАРАЖАЛАР БЕРУВЧИ
DSc.27.06.2017.1.18.01 РАҚАМЛИ ИЛМИЙ КЕНГАШ**

САМАРҚАНД ИҚТИСОДИЁТ ВА СЕРВИС ИНСТИТУТИ

КУРБАНОВА РАХИМА ЖАМШЕДОВНА

**СЕРВИС КОРХОНАЛАРИНИ МОДЕРНИЗАЦИЯЛАШ ВА УЛАРДА
ХИЗМАТ КЎРСАТИШ САМАРАДОРЛИГИНИ ОШИРИШ
(Самарқанд вилояти умумий овқатланиш корхоналари мисолида)**

08.00.05 – Хизмат кўрсатиш тармоқлари иқтисодиёти

**Иқтисодиёт фанлари бўйича фалсафа доктори (PhD) диссертацияси
АВТОРЕФЕРАТИ**

Самарқанд – 2019

**Иқтисодиёт фанлари бўйича фалсафа доктори (PhD)
диссертацияси автореферати мундарижаси**

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

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

Курбанова Рахима Жамshedовна

Сервис корхоналарини модернизациялаш ва уларда хизмат кўрсатиш самарадорлигини ошириш (Самарқанд вилояти умумий овқатланиш корхоналари мисолида) 3

Курбанова Рахима Жамshedовна

Модернизация предприятий сервиса и повышение эффективности обслуживания (на примере предприятия общественного питания Самаркандской области)..... 27

Kurbanova Rakhima Jamshedovna

Modernization of service enterprises and enhancing the effectiveness of service (on the example of public catering in the Samarkand region) 51

Эълон қилинган илмий ишлар рўйхати

Список опубликованных работ
List of published works 55

**САМАРҚАНД ИҚТИСОДИЁТ ВА СЕРВИС ИНСТИТУТИ
ХУЗУРИДАГИ ИЛМИЙ ДАРАЖАЛАР БЕРУВЧИ
DSc.27.06.2017.1.18.01 РАҚАМЛИ ИЛМИЙ КЕНГАШ**

САМАРҚАНД ИҚТИСОДИЁТ ВА СЕРВИС ИНСТИТУТИ

КУРБАНОВА РАХИМА ЖАМШЕДОВНА

**СЕРВИС КОРХОНАЛАРИНИ МОДЕРНИЗАЦИЯЛАШ ВА УЛАРДА
ХИЗМАТ КЎРСАТИШ САМАРАДОРЛИГИНИ ОШИРИШ
(Самарқанд вилояти умумий овқатланиш корхоналари мисолида)**

08.00.05 – Хизмат кўрсатиш тармоқлари иқтисодиёти

**Иқтисодиёт фанлари бўйича фалсафа доктори (PhD) диссертацияси
АВТОРЕФЕРАТИ**

Самарқанд – 2019

Иқтисодиёт фанлари бўйича фалсафа доктори (PhD) диссертацияси мавзуси Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси ҳузуридаги Олий аттестация комиссиясида В2017.2.PhD/Iqt99 рақам билан рўйхатга олинган.

Диссертация Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институтида бажарилган.

Диссертация автореферати уч тилда (ўзбек, рус, инглиз (резюме)) Илмий кенгаш веб-саҳифасида (www.sies.uz) ҳамда «ZiyoNet» Ахборот таълим порталида (www.ziyounet.uz) жойлаштирилган.

Илмий раҳбар:	Абдукаримов Барат Али Абдукаримович иқтисодиёт фанлари номзоди, доцент
Расмий оппонентлар:	Тухлиев Искандар Суюнович иқтисодиёт фанлари доктори, профессор Арабов Нурали Уралович иқтисодиёт фанлари доктори, профессор
Етакчи ташкилот:	Қарши муҳандислик-иқтисодиёт институти

Диссертация ҳимояси Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти ҳузуридаги илмий даражалар берувчи DSc.27.06.2017.I.18.01 рақамли Илмий кенгашининг 2019 йил «__» ____ соат ____ даги мажлисида бўлиб ўтади. Манзил: 140100, Самарқанд шаҳри, Амир Темур кўчаси, 9-уй. Тел.: (998 66) 233-19-84; Факс: (998 66) 231-12-53; e-mail: sies_info@edu.uz.

Диссертация билан Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти Ахборот-ресурс марказида танишиш мумкин (__ рақам билан рўйхатга олинган). Манзил: 140100, Самарқанд шаҳри, А.Темур кўчаси, 9-уй. Тел.:(998 66) 233-34-76; Факс:(998 66) 231-12-53; e-mail: sies_info@edu.uz.

Диссертация автореферати 2019 йил «__» ____ куни тарқатилди.
(2019 йил «__» ____ №____ рақамли реестр баённомаси).

М.Э.Пўлатов
Илмий даражалар берувчи илмий кенгаш раиси, и.ф.д., доцент
Н.Э.Ибадуллаев
Илмий даражалар берувчи илмий кенгаш илмий котиби, и.ф.н.
М.М.Мухаммедов
Илмий даражалар берувчи илмий кенгаш қошидаги илмий семинар раиси, и.ф.д., профессор

КИРИШ (фалсафа доктори (PhD) диссертацияси аннотацияси)

Диссертация мавзусининг долзарблиги ва зарурати. Жаҳондаги мамлакатлар тажрибасига кўра, хизмат кўрсатиш соҳаси мамлакат иқтисодиётини ривожлантиришнинг асосий омилларидан бири ҳисобланади. Жаҳон иқтисодиётида банд аҳолининг асосий қисми, жумладан, “АҚШда 80 фоиз, Японияда 70 фоиздан кўпроғи хизмат кўрсатиш соҳасининг ҳиссасига тўғри келади”¹. Ҳозирги вақтда умумий овқатланиш корхоналарининг бозордаги ялпи айланмаси “Россияда 1 301 млрд. сўм, Германияда – 3 400 млрд. сўм., АҚШда эса 43 468 млрд. сўм, яъни йилига 1% дан 3% гача ўсишини кўришимиз мумкин”². Хизмат кўрсатиш корхоналарига бўлган эҳтиёжнинг ўсиши ва бу соҳанинг самарали ривожланиши учун янги ёндашувларни, шакл ва усулларни излаш ҳамда жорий этишни тақозо этади.

Жаҳонда умумий овқатланиш корхоналарини ривожлантириш, аввало, овқатланишнинг махсус технологияси асосида тайёрланиши, алоқа воситаларининг ривожланиши, хом-ашё ва маҳсулотларни етказиш воситаларини, ишлаб чиқариш жараёнларини техник-технологик янгила-нишини таъминланиши назарда тутилади. Шу жиҳатдан умумий овқатланиш корхоналарини модернизация қилиш, хизмат кўрсатиш сифатини ошириш бўйича мақсадли илмий изланишларни амалга ошириш муҳим вазифалардан бири ҳисобланади.

Мустақиллик йилларида мамлакатимизда сервис корхоналарида кўрсатилаётган хизматлар иқтисодиётнинг муҳим йўналиши ҳисобланиб, бу билан кўпгина ташкилотлар ва яқка тартибдаги тадбиркорлик субъектлари шуғулланмоқдалар. Сервис корхоналарининг ривожлантирилиши инсонларнинг турли хилдаги эҳтиёжларини қондириш вазифасини бажаради. Бундай вазифаларни бажаришда сервис корхоналарини модернизациялаш алоҳида роль ўйнайди. Бироқ уларнинг ҳаммаси ҳам замонавий талабга мос келмайди. Шу боис ҳам, “...маънан ва жисмонан эскирган ускуналарни янгилаш ҳамда модернизация қилиш, ишлаб чиқаришда энергия самарадорлигини ошириш, технологик жараёнларни оптималлаштириш”³ устувор вазифа сифатида белгиланди. Шунинг учун ҳам, сервис корхоналарини модернизациялаш ва уларда хизмат кўрсатиш самарадорлигини ошириш долзарб ҳисобланади.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2015 йил 4 мартдаги “2015-2019 йилларда ишлаб чиқаришни таркибий ўзгартириш, модернизация ва диверсификация қилишни таъминлаш бўйича чора-тадбирлар дастури тўғрисида”ги ПФ-4707-сонли Фармони, Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2016 йил 26 февралдаги “2016-2020 йилларда хизматлар соҳасини ривожлантириш дастури тўғрисида”ги 55-сонли Қарори ва бошқа

¹ <https://www.statista.com/statistics/270072/distribution-of-the-workforce>.

² <https://nsportal.ru/2017/10/21/sovremennye-tendentsii-razvitiya-obshchestvennogo-pitaniya/>

³ Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017 йил 7 февралдаги “Ўзбекистон Республикасини янада ривожлантириш бўйича Ҳаракатлар стратегияси тўғрисида”ги ПФ – 4947 - сон Фармони//Ўзбекистон Республикаси Қонун ҳужжатлари тўплами, 2017 й. 6-сон.

меъёрий-хуқуқий ҳужжатларда белгиланган вазифаларни амалга оширишда мазкур диссертация тадқиқоти муайян даражада хизмат қилади.

Тадқиқотнинг республика фан ва технологиялари ривожланишининг устувор йўналишларига мослиги. Диссертация тадқиқоти республика фан ва технологиялар ривожланишининг I. “Демократик ва ҳуқуқий жамиятни маънавий-ахлоқий ва маданий ривожлантириш, инновацион иқтисодий шакллантириш” устувор йўналишига мувофиқ бажарилган.

Муаммонинг ўрганилганлик даражаси. Сервис корхоналарини модернизациялаш, ҳамда унинг самарадорлигини ошириш муаммолари У.Ростоу, Х.Чуанки, С.М.Ямпольский, С.Г.Галуза, В.И.Терехин, В.И.Шалун, Ю.А.Львов, П.Самуэльсон, К.А.Раицкий, Т.В.Емельянова, О.П.Ефимова⁴ каби хориж давлатлари иқтисодчи олимлари томонидан атрофлича ўрганилган.

Мустақиллик йилларида мамлакатимиз олимлари томонидан ҳам ушбу соҳа бўйича қатор илмий изланишлар олиб борилди. Хизмат кўрсатиш ва сервис соҳаси бўйича М.Қ.Пардаев, И.Иватов, М.М.Мухаммедов, И.С.Тухлиев, Ё.А.Абдуллаев, А.В.Вахабов, Б.А.Абдукаримов, Д.Х.Асланова, Р.А.Сейтмуратов, Т.С.Шариповлар⁵нинг ишларида тадқиқ қилинган, аммо сервис корхоналарини модернизациялаш ва уларда хизмат кўрсатиш самарадорлигини ошириш масалалари илмий-назарий ва методологик жиҳатдан етарлича ўз аксини топмаган. Бу ҳолат эса мазкур соҳада илмий изланишлар олиб бориш зарурлигини тақозо этмоқда.

Диссертация тадқиқотининг диссертация бажарилган олий таълим муассасасининг илмий-тадқиқот ишлари режалари билан боғлиқлиги.

Диссертация тадқиқоти Самарқанд иқтисодий ва сервис институтининг “Иқтисодийдаги чуқур таркибий ўзгаришлар шароитида хизмат кўрсатиш соҳаси тармоқларини ривожлантиришнинг назарий ва

⁴Rostow W. The Stages of Economic Growth. Cambridge University Press, 1991. - Business & Economics - 272 p, Chuanqi He Modernization Science: The Principles and Methods of National Advancement Springer Science & Business Media, 2012. - 648p., Ямпольский С.М., Галуза С.Г. Экономические проблемы управления научно-техническим прогрессом. Киев: Наук. Думка, 1976. С.364; Терехин В.И. Повышение эффективности производства новой техники. Москва “Экономика” 1987. - С.8-50; Шалун В.И. Общественное питание - на новый технический уровень. Москва «Экономика» 1987. С.24-84; Львов Ю.А. “Основы экономики и организации бизнеса”. - С.Петербург – МГП “ФОРМИКА”.-1992 -384с; Самуэльсон П. “Экономика” 1 том .М.:НПО “Алган” ВНИСЧИ 1992 г – 335 стр.; Раицкий К.А. Экономика предприятия. Учебник.- М.:ИВЦ «Маркетинг» 2003.с.683; Емельянова Т.В. Экономика общественного питания.-Минск: Высшая школа. 2003; Ефимова О.П. Экономика общественного питания. Минск. Новое знание, 2008.с.348

⁵Пардаев М.Қ. ва бошқалар. Модернизация, диверсификация ва инновация - иқтисодий ўсишнинг муҳим омиллари: Монография.:Навруз, 2014.104 б.; Иватов И. Ресторанное хозяйства в туристической сфере. Учебное пособие. - Т.:ТГЭУ,1998. - с131.; Мухаммедов М.М. и др. Экономика торговли. Самарқанд.1998.с.282; Тухлиев И.С. ва бошқалар. “Туризм: назария ва амалиёт” Дарслик. Т.: “Фан ва технология”, 2018-264б.; Абдуллаев Ё.А. Статистиканинг умумий назарияси. Дарслик. Т.: “Ўқитувчи”, 1993-240б. Бозор иқтисодиёти асослари:Т.: “Меҳнат”, 1997- 432б., Макроиқтисодий статистика.-Т.: “Меҳнат”,1998.-382б. Статистика назарияси.- Т.: “Меҳнат”,2000.-448б., Кичик бизнес ва тадбиркорлик асослари.-Т.: “Меҳнат”, 2002.-215б.; Вахабов А.В.,Разыкова Г.Х. Модернизация экономики –Т.: Иқтисод – Молия, 2014й. 200с.; Абдукаримов Б.А. Ички савдо иқтисодиёти.-Т.: “Фан ва технология”, 2008.-224б.; Асланова Д.Х. Трудоёмкость продукции общественного питания и резервы её снижения: автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата экономических наук.- Киев. 1992-с.20. Сейтмуратов Р.А. Модернизация общества и структурное обновление экономики Республики Узбекистан: Монография.Т.:Ўзбекистон миллий энциклопедияси, 2006.140 с.; Шарипов Т.С. Умумий овқатланиш корхоналари самарадорлигини оширишнинг ташкилий иқтисодий механизмларини такомиллаштириш (Самарқанд вилояти мисолида): иқтисод фанлари номзоди илмий даражасини олиш учун диссертация автореферати. Самарқанд 2010 й.60 бет.

амалий муаммолари” 2016-2020 йилларга мўлжалланган илмий-тадқиқот ишлари режасига мос келади.

Тадқиқотнинг мақсади сервис корхоналарини модернизациялаш ва уларда хизмат кўрсатиш самарадорлигини ошириш бўйича илмий таклиф ва амалий тавсияларни ишлаб чиқишдан иборат.

Тадқиқотнинг вазифалари:

“хизмат”, “хизмат кўрсатиш” ва “сервис” тушунчаларининг иқтисодий манфаат келтириш йўлидаги ҳаракатнинг самарадорлигини ошириш нуқтаи назаридан такомиллаштирилган таърифини ишлаб чиқиш;

хизмат кўрсатиш ва сервиснинг мустақиллик давридаги ривожланишининг ўзига хосликларини аниқлаш;

хизмат, хизмат кўрсатиш, сервиснинг назарий таҳлили асосида модернизациялаш корхонанинг сервислаштириш омили эканлигини асослаб бериш;

сервис корхоналарини модернизациялаш масалалари бўйича илмий-назарий таклифлар ва корхона техник-иқтисодий даражасини аниқлаш усулини ишлаб чиқиш;

Самарқанд вилоятидаги умумий овқатланиш корхоналарининг инновацион ҳолати баҳоланиб, истиқболли имкониятларини белгилаш;

умумий овқатланиш корхоналари самарадорлигининг техник-иқтисодий даражаси ва асосий фондларининг янгилиниши бўйича таклифлар ишлаб чиқиш;

умумий овқатланиш корхоналарида такомиллаштирилган хизмат кўрсатиш сифат кўрсаткичлари ва ишчи-ходимлар меҳнатини баҳолаш бўйича таклифларни ишлаб чиқиш.

Тадқиқотнинг объекти сифатида Самарқанд вилоятидаги умумий овқатланиш корхоналари танлаб олинган.

Тадқиқотнинг предмети сервис корхоналарини модернизациялаш ва уларда хизмат кўрсатиш самарадорлигини ошириш ҳамда ушбу соҳани ривожлантиришда амалга оширилаётган иқтисодий муносабатлар ҳисобланади.

Тадқиқотнинг усуллари. Тадқиқот ишида анализ ва синтез, индукция ва дедукция, тизимли ёндашув, таҳлилнинг мантикий ва таққослаш усуллари, статистик ва эконометрик моделлаштириш, социологик сўровнома усулларидан фойдаланилган.

Тадқиқотнинг илмий янгилиги қуйидагилардан иборат:

“хизмат”, “хизмат кўрсатиш” ва “сервис” тушунчаларининг таърифи иқтисодий манфаат келтириш йўлидаги ҳаракатнинг самарадорлигини ошириш нуқтаи назаридан такомиллаштирилган;

умумий овқатланиш корхоналарининг функционал кўрсаткичларидан келиб чиққан ҳолда уларнинг техник-иқтисодий даражасини аниқлаш усули ишлаб чиқилган;

умумий овқатланиш корхоналарининг инновацион фаолиятига таъсир этувчи омиллар ва корхона техник-иқтисодий даражасидан келиб чиққан

ҳолда янги жиҳозларни танлаш, алмаштириш орқали самарадорлигини ошириш бўйича таклифлар ишлаб чиқилган;

умумий овқатланиш корхоналарида ишчи-ҳодимлар меҳнатини баҳолаш ва узлуксиз назоратини олиб бориш учун такомиллаштирилган сифат кўрсаткичлари тизими, маҳсулотлар (таомлар) ва хизмат кўрсатиш сифатининг назоратини олиб бориш учун “бракераж” усули тавсия этилган.

Тадқиқотнинг амалий натижалари қуйидагилардан иборат:

хизмат, хизмат кўрсатиш ва сервиснинг таърифи асосида хизмат кўрсатиш ва сервис корхона ходимларининг мажбурият талабларига яхшилик ва эзгулик фазилатларни сингдириш таклиф қилинган;

хизмат кўрсатиш, сервис корхоналарини модернизациясини амалиётда тадбиғини жадаллаштириш ва самарадорлигини ошириш учун корхоналарнинг техник-иктисодий даражасини аниқлаш усули ишлаб чиқилган ва янги жиҳозларни танлаш, алмаштириш бўйича тавсиялар берилган;

умумий овқатланиш корхоналарида хизмат кўрсатиш сифатини ва самарадорлигини ошириш учун такомиллаштирилган овқатланиш ва савдо хизматлари сифат кўрсаткичлари ва ходимларни рағбатлантириш усули тавсия этилган;

хизмат, хизмат кўрсатиш ва сервис таърифлари, такомиллаштирилган бозор иқтисодиётининг “оқимлар айланма диаграммаси” ва “хизматлар таснифлагичи модели” хизматлар соҳасига оид фанларни ўқитиш сифатини оширишда қўллаш тавсия этилган.

Тадқиқот натижаларининг ишончлилиги. Тадқиқотда илмий натижаларнинг ишончлилиги қўлланилган услубий ёндашув ва усуллар, маълумотларнинг расмий манбалардан олингани ҳамда хулоса, таклиф ва тавсияларнинг апробациядан ўтказилгани, муайян илмий натижаларнинг амалиётга жорий қилингани ваколатли ташкилотлар томонидан тасдиқланганлиги билан изоҳланади.

Тадқиқот натижаларининг илмий ва амалий аҳамияти диссертация натижалари сервис корхоналарини модернизациялашга йўналтирилган аниқ тавсияларнинг назарий ва методик асосларини шакллантириш имконияти мавжудлигида ифодаланади. Бу тавсиялар мажмуаси сервис корхоналарини модернизациялаш ва уларда хизмат кўрсатиш самарадорлигини ошириш имкониятини яратади. Тадқиқот натижаларидан олий ва ўрта махсус касб ҳунари таълими тизимида хизматлар соҳасида иқтисодчилар, менежерлар, маркетинглар, магистрларни тайёрлашда фойдаланиш мумкин.

Тадқиқотнинг назарий-илмий хулосалари ва методик тавсиялардан Ўзбекистон Республикаси ошпазлар уюшмаси фаолиятида ва 2016-2020 йилларгача хизматлар соҳасини ривожлантириш дастурини амалга ошириш жараёнида фойдаланиш мумкин.

Тадқиқот натижаларининг жорий қилиниши. Сервис корхоналарини модернизациялаш ва уларда хизмат кўрсатиш самарадорлигини ошириш бўйича олинган илмий натижалар амалиётга қўлланилиши асосида:

“хизмат”, “хизмат кўрсатиш” ва “сервис” тушунчаларининг таърифи иқтисодий манфаат келтириш йўлидаги ҳаракатнинг самарадорлигини ошириш нуктаи назаридан такомиллаштирилган таърифлари олий таълим бакалавриат йўналиши учун мўлжалланган “Хизмат кўрсатиш корхоналарининг электрон техникаси” ўқув қўлланмасига киритилган (Ўзбекистон Республикаси Олий ва ўрта махсус таълим вазирлигининг 2018 йил 14 июндаги буйруғи, 531-324-сон гувоҳномаси). Натижада “хизмат”, “хизмат кўрсатиш” ва “сервис” тушунчаларини ижтимоий-иқтисодий мазмунини тизимли ва кенгроқ тушуниш орқали хизматлар соҳасига оид фанларни такомиллаштириш ва ўқитиш сифатини ошириш бўйича талабаларда назарий билим ва амалий кўникмаларини ҳосил қилишга эришилган;

умумий овқатланиш корхоналарининг функционал кўрсаткичларидан келиб чиққан ҳолда уларнинг техник-иқтисодий даражасини аниқлаш усули Ўзбекистон ошпазлар уюшмаси фаолиятида фойдаланиш учун қабул қилинган (Ўзбекистон ошпазлар уюшмасининг 2018 йил 19 сентябрдаги 90-сон маълумотномаси). Ушбу усулнинг амалга оширилиши умумий овқатланиш корхоналарининг техник-иқтисодий даражасини аниқлаш имкониятини яратган;

умумий овқатланиш корхоналарининг инновацион фаолиятига таъсир этувчи омиллар ва техник-иқтисодий даражасидан келиб чиққан ҳолда янги жиҳозларни танлаш, алмаштириш орқали самарадорлигини ошириш бўйича таклифлар Ўзбекистон ошпазлар уюшмаси фаолиятида фойдаланиш учун қабул қилинган (Ўзбекистон ошпазлар уюшмасининг 2018 йил 19 сентябрдаги 90-сон маълумотномаси). Ушбу таклифларнинг амалга оширилиши умумий овқатланиш корхоналарининг техник-иқтисодий даражаси ва самарадорлигининг ўзаро боғлиқлигини асослаш имкониятини яратган;

умумий овқатланиш корхоналарида ишчи-ходимлар меҳнатини баҳолаш ва узлуксиз назоратини олиб бориш учун такомиллаштирилган сифат кўрсаткичлари тизими, маҳсулотлар (таомлар) ва хизмат кўрсатиш сифатининг назоратини олиб бориш учун “бракераж” усули бўйича тавсиялар Ўзбекистон Республикаси Бандлик ва меҳнат муносабатлари вазирлиги фаолиятида фойдаланиш учун қабул қилинган (Ўзбекистон Республикаси Бандлик ва меҳнат муносабатлари вазирлигининг 2018 йил 17 сентябрдаги 02-4859-сон маълумотномаси). Ушбу таклифнинг амалиётга жорий қилиниши умумий овқатланиш корхоналарида меҳнат сифатини баҳолаш ва рағбатлантиришга имконият яратган.

Тадқиқот натижаларининг апробацияси. Тадқиқот натижасида олинган хулосалар ва илмий натижалар 6 та халқаро ҳамда 3 та республика илмий-амалий анжуманларида муҳокама қилинган ва апробациядан ўтказилган.

Тадқиқот натижаларининг эълон қилинганлиги. Диссертация ишининг асосий натижалари 24 та иш, жумладан, 1 та яккамуаллифликдаги монография, Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси ҳузуридаги

ОАКнинг докторлик диссертацияларнинг асосий илмий натижаларини чоп этиш тавсия этилган илмий нашрларда 9 та илмий мақола, шулардан 4 таси республика, 1 таси хорижий журналда нашр этилган.

Диссертациянинг тузилиши ва ҳажми. Диссертация таркиби кириш, учта боб, хулоса, фойдаланилган адабиётлар рўйхати ва иловалардан иборат. Диссертация ҳажми 130 бетни ташкил қилади.

ДИССЕРТАЦИЯНИНГ АСОСИЙ МАЗМУНИ

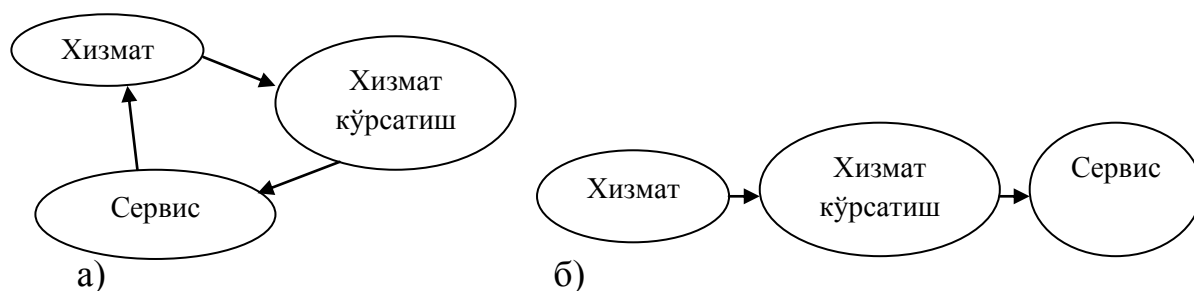
Кириш қисмида ўтказилган тадқиқотларнинг долзарблиги асосланган, мақсади ва вазифалари, объекти ва предмети тавсифланган, республика фан ва технологиялари ривожланишининг асосий устувор йўналишларига мослиги келтирилган, тадқиқотнинг илмий янгилиги ва амалий натижалари баён қилинган, олинган натижаларнинг илмий ва амалий аҳамияти очиб берилган, тадқиқот натижаларини амалиётга жорий қилиш, нашр этилган ишлар ва диссертация тузилиши бўйича маълумотлар келтирилган.

Диссертациянинг «**Сервис корхоналарини модернизациялаш билан хизмат кўрсатиш самарадорлигини оширишнинг назарий масалалари**» деб номланган биринчи бобида сервис корхоналарини модернизациялаш мақсадида хизмат, хизмат кўрсатиш ва сервиснинг таҳлили ўтказилиб, унинг асосида хизмат, хизмат кўрсатиш, сервис тушунчалари ва улардан келиб чиқадиган иқтисодий айланма модели ва хизматлар таснифлагичи модели такомиллаштирилди. Ўзбекистонда хизмат кўрсатиш, сервиснинг ҳолати таҳлил этилиб, унинг ривожланиш босқичлари ва келажаги, сервис корхоналарида хизмат кўрсатиш самарадорлигини оширишда модернизациянинг объектив зарурат эканлиги ёритиб берилган.

Маълумки, ҳар бир соҳанинг ривожланиш қонуниятлари, хусусиятлари, янги назарияларнинг келиб чиқиш шароитлари илмий тафаккур усулини радикал равишда ўзгартирувчи илмий фикрлар соҳа тарихида мунтазам равишда бўлиб турган ва охир оқибат маълум соҳанинг тўлиқ шаклланишига сабаб бўлган. Хизмат кўрсатиш, сервиснинг назарий таҳлили шуни кўрсатдики, ҳозирги вақтда унинг назарияси парадигма ҳолатида, яъни ҳозирги изланиш вазифаларини ечиш учун кўпчилик томонидан қабул қилинган назария даражасидадир. Олиб борилган таҳлил сервис соҳасининг эволюцион ривожланиш йўлидан бораётганини кўрсатди. Ривожланиш босқичлари давомида шаклланиши ва турли фаолият даражасидаги муаммоларни ечиш йўлларига, яъни турли инновацион тушунчага эга бўлиши талаб этилади. Аммо ҳозирги вақтда кўпгина муаллифларнинг таъкидлашича, сервиснинг таърифий ифодаланишида умумий бирлик сезиларли даражада эмас ва шу билан бирга, унинг умумий илмий меъёри ҳам етарлича ёритиб берилмаган. Сервиснинг ривожланиш босқичларидаги трансформацияси шуни кўрсатадики, унинг эволюцион ривожланиш тарихида, айниқса, охирги вақтларда «сервис» дефиницияси⁶ очиб, уни меъёрлаштиришга интиломда ва асосий мунозара бу «сервис» ва

⁶лат. Definitio қандайдир тушунчанинг қисқача (асосий хусусиятларини ўз ичига олган ҳолатида) илмий таърифи.

«хизмат» тушунчаларининг идентификацияси борасида бормоқда. Индустриал жамиятдан постиндустриал жамиятга ўтишида, айниқса, ғарбдаги иқтисодиётда юқори иш ҳақи сиёсати натижасида, халқнинг сотиб олиш қобилиятини кескин ошиши хизмат соҳасининг аҳамиятини ошириб юборди. Натижада «глобал сервис кенглиги», «дунё ва миллий иқтисодиётнинг сервисизацияси», «хизматлар янги иқтисодиёти», «сервис типдаги иқтисодиёт» ва ҳ.к. тушунчалари келиб чикди⁷ ва иқтисодиётда ўз ўрнини топди. Хизматнинг кундан кунга такомиллашиб, сервисга ўтишини, унинг синергетик хусусиятга эга эканлиги олимлар томонидан тўлиқ ўрганилмоқда. Лекин, хизмат парадигмаларининг изланишида: хизмат ва товар бўлинишидан, барча хизматларни умумий меъёр остида қарашдан воз кечиб, хизмат турларини алоҳида изланишини ташкил этишни ва хизматни товардан фарқ қилган ҳолда янги тавсифини излашни таклиф этилиши бу соҳадаги илмий изланишни жадаллаштирмоқда. Охириги йилларда ўтказилган тадқиқотлар ҳақли равишда хизматнинг жараён эканлигини таъкидлаб келмоқда. Хизмат жараёнида маълум кетма-кетликда ҳаракатлар ёки операцияларнинг бажарилиши «...хизмат кўрсатиш жараёнлар сценарияси» эканлигини «хизматлар театридаги сервис жараёнларда мижозлар билан алоқада бўлиш»⁸, «...хизмат - ҳаракатни билдиради»⁹ деб кўрсатмоқда. Хизмат, хизмат кўрсатиш, сервис тушунчаларининг бир-бирига боғлиқлик тузилмаси (1а-расм) таъкидланса, мантиқий фикр тугамайди. Лекин кўпгина олимларнинг хизматни жараён деб таъкидлашлари, хизмат таърифи муаммосини бир мунча тўғри ҳал қилишга ёрдам беради. Хизмат, хизмат кўрсатиш ва сервиснинг назарий таҳлили шуни кўрсатдики, уларнинг тушунчаларини таърифга ўтказиш учун кетма-кет боғлиқлик тузилмасини қабул қилишимиз лозим (расм-1б).



1а,б-расм. Хизмат, хизмат кўрсатиш ва сервис тушунчаларининг бир - бирига боғлиқ тузилмаси¹⁰

Тадқиқот жараёнида, хизматнинг жараён эканлиги, жараённи эса ҳаракат сифатида инсоният жамиятининг ривожланиши ва равнақ топишига қаратилганлигини инобатга олган ҳолда, **хизмат** - инсон(лар)нинг инсон(лар)га яхшилик, эзгулик билан манфаат келтириш йўлидаги ҳаракатидир, деган таъриф берилди. Хизматга шундай парадигмал таърифни беришдан мақсад, хизматга бўлган муносабатни ўзгартириш, у асос

⁷Аттали Ж.Избранное. На пороге нового тысячелетия. М.: Международные отношения, 1993. М.: ИНФРА-М, 2001. 35 с.

⁸Лавлок К. Маркетинг услуг: Персонал, технологии, стратегии пер.с англ. 4-е изд.М.:Издательский дом «Вильямс» 2005 г.

⁹Лавлок К. Маркетинг услуг:Персонал, технологии, стратегии пер.с англ 4-е изд М.: Издательский дом «Вильямс» 2005 г.

¹⁰ Муаллифнинг тадқиқотлари асосида шакллантирилган.

бўладиган барча соҳаларда жамиятнинг ахлоқий юксаклигини, фаровонлигини, тараққиётга тезроқ эришиш йўлидаги хизматда хушфёълликни, ҳалолликни, бағрикенглик сингари фазилатларни сингдириш, жамиятда яхшиликни, эзгуликни устувор бўлишини таъминлаш ҳисобланади.

Хизматни жамиятдаги инсонларнинг бир-бирига бўлган турли хилдаги муносабатининг иқтисодий жиҳатдан намоён бўлишини хизмат кўрсатиш эканлигини асослаган ҳолда, унинг таърифини қуйидагича ифодалаш мумкин: **хизмат кўрсатиш** – инсон(лар)нинг инсон(лар)га яхшилик, эзгулик билан манфаат келтириш йўлидаги фаолият олиб бориш ҳаракатидир. Хизмат ва хизмат кўрсатиш жараёнида ҳар иккала томон манфаатдорлигини инобатга олган ҳолда, хизмат кўрсатувчида даромад, фойда олиш, истеъмолчида эса хизматни сарф-харажати бажариб, кўрсатилган хизматдан мамнун, рози бўлиш мақсади устувор ҳисобланади.

Хизмат кўрсатишнинг ижтимоий-иқтисодий хусусиятларига эга эканлигини ҳисобга олган ҳолда **сервис** – инсон(лар)нинг инсон(лар)га яхшилик, эзгулик билан манфаат келтириш йўлидаги ҳаракати билан юқори малакада замонавий воситалар ёрдамида комплекс (бир вақтнинг ўзида бир нечта хизматларни кўрсатиш) фаолияти олиб бориши ҳисобланади.

Тадқиқот жараёнида хизматлар деганда яхшилик, эзгулик мақсадида инсоннинг инсонга (инсонларга) қилган ҳаракатини тушунар эканмиз, бундай фаолият олиб боришида хизматларнинг айрим турлари бепул бозорга сотилмай бажарилишини кўраемиз. Тадқиқот ишида келтирилган бозор иқтисодиётининг “Оқимлар айланма диаграммаси” (Н.Менькю¹¹, П.Самуэльсон¹²) моделига талаб ва таклиф, истеъмолчи ва ишлаб чиқарувчилар киритилиб, пулли кўрсатиладиган хизматларни товар ва хизматлар бозорига киритиш, бепул кўрсатиладиган хизматларни эса бозордан четлатиб тўғридан-тўғри ўтказиш билан такомиллаштирилди.

1- жадвал

Ўзбекистонда мустақиллик давридаги хизмат кўрсатиш ва сервиснинг эволюцион ривожланиш босқичлари¹³

I – босқич (1991-1997 й)	Кўп укладли иқтисодиётга ўтиш, хизмат тизимини ислоҳ қилиш, хизмат кўрсатиш фаолиятига эркинлик бериш.
II – босқич (1997-2006 й)	Хизмат кўрсатиш, сервис тизимини ривожлантириш учун ҳуқуқий ижтимоий-иқтисодий шароит яратиш.
III – босқич (2006- 2017 й)	Мамлакатни ижтимоий-иқтисодий ривожлантиришда хизмат кўрсатиш, сервис тизимини такомиллаштириш ва янада ривожлантириш.
IV – босқич 2017 йилдан ҳ.в.	Мамлакатни ижтимоий-иқтисодий стратегик ривожлантиришда хизмат кўрсатиш, сервис тизимини “Ҳаракатлар стратегияси”нинг бешта устувор йўналиши бўйича модернизация ва диверсификация қилиш ҳисобидан рақобатбардошлигини ошириш.

¹¹ Н.Менькю “Принципы Экономикс” СПб: Питер Ком, 1999. — 784 с.

¹² Samuelson P. A. (1958) An exact Consumption-Loan Model of Interest with or without the Social Contrivance of Money. Journal of Political Economy, 66 (6), pp. 467—482. (англ.).

¹³ Муаллифнинг тадқиқотлари асосида шакллантирилган.

Ўзбекистон иқтисодиёти тараққиётида соҳаларнинг босқичма-босқич самарали ривожланиши таркибида хизмат кўрсатиш ва сервиснинг мустақиллик давридаги эволюцион ривожланишини таҳлил этган ҳолда унинг ривожланишини босқичларига (1-жадвал) бўлиш таклиф қилинди.

Таклиф қилинган сервис таърифини моҳияти ва ундан келиб чиқарилган вазифаларни аниқлаш учун таркибий жиҳатдан қуйидаги қисмларга бўлинади:

- инсон(лар)нинг инсон (лар)га яхшилик йўлидаги ҳаракати;
- манфаат келтириш йўлидаги фаолият кўрсатиш ҳаракати;
- юқори малакада замонавий воситалар ёрдамида комплекс фаолият олиб бориши.

Демак, сервис корхоналарнинг самарадорлигини ошириш учун:

- ижтимоий-маданий модернизациялаш;
- иқтисодий модернизациялаш;
- интеллектуал ва техник - технологик модернизациялашни бажариш зарурати борлигини тақозо этмоқда.

Диссертациянинг **“Самарқанд вилояти умумий овқатланиш корхоналарини модернизациялаш ва хизмат кўрсатиш самарадорлигини ошириш”** деб номланган иккинчи бобида умумий овқатланиш корхоналарини модернизациясида инновацион ҳолати баҳоланган, умумий овқатланиш корхоналарининг техникавий ва функционал кўрсаткичлари таҳлил қилиниб, корхонанинг техник-иқтисодий даражасини аниқлаш усули ишлаб чиқилган ҳамда унинг корхона самарадорлигига боғлиқлиги тадқиқ қилинган.

Таъкидлаш лозимки, модернизация ҳолати, биринчи навбатда, корхонанинг инновацион фаолиятдан келиб чиқади. Шунинг учун корхонани модернизациялашда ижтимоий-маданий, иқтисодий, интеллектуал ва техник-технологик ва бошқа омиллар таъсир этади. Ушбу омиллар таъсирини ўрганиш мақсадида Самарқанд вилоятидаги 191 та умумий овқатланиш корхоналари (ресторан, ошхона, кафе ва чойхоналар) танланиб, 2017 ва 2018 йилларда сўровнома усули орқали инновацион фаолиятга тўсқинлик кўрсатувчи ҳамда ривожлантириш омиллари аниқланди. Инновацион ҳолатни аниқлашда сўров усулидан фойдаланилди. Барча умумий овқатланиш корхоналарида модернизацияни амалга ошириш учун инновацион фаолиятига салбий таъсир этувчи омиллар кўрсатилган сўров анкетаси орқали сўров ўтказилди. Сўров анкетасида кўрсатилган омилларнинг ҳар бирига тўрт хил жавобдан: асосий, аҳамиятли; аҳамиятсиз; жавоб беришга қийналаман деган жавоблардан бири берилди. Сўровга жами 17 та омил уч гуруҳга: иқтисодий (6 та омил), ишлаб чиқариш (6 та омил) ва бошқа турдаги (5 та омил)лар киритилди. Агар омил «асосий» деб тавсифланса унинг салмоқлилик коэффиценти 1 га тенг деб олинади, «аҳамиятли» деганда 0,6 коэффицент, «аҳамиятсиз» дейилса, унинг коэффицентга 0,2 га тенглаштирилади. Охириги «жавоб беришга қийналаман» баҳосига 0 минимал коэффиценти берилди. Ҳар бир омилни

баҳолаш учун омил тўсқинлик индекси ҳисоблаб чиқилади. Индексни ҳисоблаш учун қуйидаги формуладан фойдаландик:

$$I = \left[\frac{\sum_{i=1}^n (X_i \times Y_i)}{\sum_{i=1}^n X_i} \right] \times 100\% \quad (1)$$

Бу ерда: I – тўсқинлик индекси; n-инновацион фаолиятга берилган баҳолаш жавобининг сони (бизда n = 4); i-жавоб вариантнинг тартиб номери; X_i- жавоб берганлар сони; Y-салмоқлилик коэффициенти (Y = 1,0; 0,6; 0,2; 0). Шундай қилиб, I – индекси 0 дан 100% гача нормаллаштирилиб, 100% максимал қаршилик омили ҳисобланади.

2-жадвал

Самарқанд вилоят умумий овқатланиш корхоналари инновацион фаолиятига тўсқинлик қилувчи омиллар индексини баҳолаш¹⁴, %

№	Омиллар	2017	2018	I - индекс ўртача
1	Иқтисодий омиллар			
1.1	Ўз маблағининг етишмаслиги	68,06	68,10	68,08
1.2	Давлат томонидан молиявий ёрдамнинг етишмаслиги	40,41	38,91	39,66
1.3	Янги маҳсулотларга тўлов истеъмолининг камлиги	21,78	31,17	26,47
1.4	Янги техника киритиш юқори қийматлиги	57,06	62,88	59,97
1.5	Юқори иқтисодий хавф-хатар	52,25	57,47	54,86
1.6	Янгиликнинг узок муддатга қопланиши	31,83	29,54	30,68
2	Ишлаб чиқариш (технологик) омиллари			
2.1	Ташкилотнинг паст инновацион фаолияти	47,30	43,24	45,27
2.2	Малакали кадрларнинг етишмаслиги	51,37	55,85	53,61
2.3	Янги техника технологиялар бўйича ахборотнинг камлиги	62,09	72,61	67,35
2.4	Сотиш бозори ҳақидаги информациянинг камлиги	62,40	73,15	67,77
2.5	Корхонанинг янгиликни қабул қилиш қийинлиги	51,41	56,03	53,72
2.6	Илмий ташкилот ва бошқа корхоналар билан алоқанинг камлиги	59,58	52,07	55,82
3	Бошқа омиллар			
3.1	Истеъмолчининг инновацион маҳсулотга талабининг камлиги	53,40	55,13	54,26
3.2	Инновацион фаолиятни қўллаб-қувватловчи норматив ҳужжатлар ва қонунларнинг етишмаслиги	56,54	57,65	57,09
3.3	Инновацион жараён муддатининг ноаниқлиги	48,16	38,55	43,35
3.4	Инновацион инфратузилмасининг ривожланмаганлиги	48,58	40,36	44,47
3.5	Технологиялар бозорининг ривожланмаганлиги	56,54	53,15	54,84

Сўровда 17 омил қатнашганлиги учун биз ўртача қийматини топамиз. Самарқанд вилоятидаги умумий овқатланиш корхоналарининг инновацион фаолиятига тўсқинлик қилувчи омиллар 2017 йил ҳолати бўйича ўтказилган сўров натижалари аксарият корхоналарда «Ўз маблағининг етишмаслиги» иқтисодий омили юқори даражада эканлигини кўрсатди (2-жадвал).

¹⁴ Муаллифнинг тадқиқотлари асосида шакллантирилган.

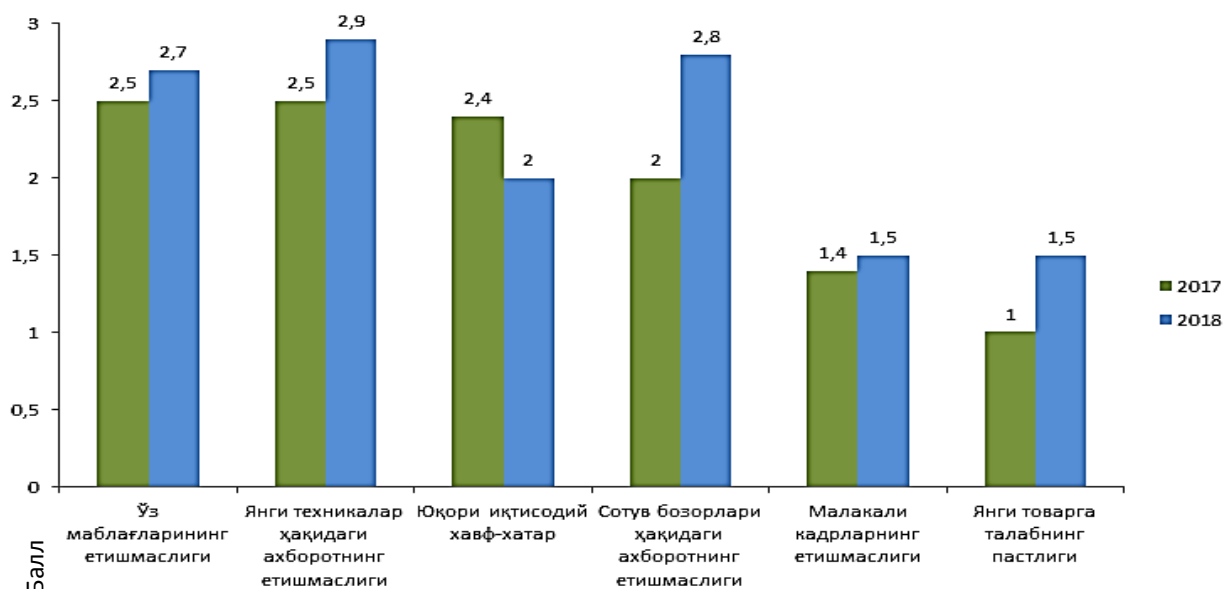
3 - жадвалда инновацион фаолиятга тўсқинлик қилувчи омилларининг индекслари ҳисоби келтирилган.

3-жадвал

2017-2018 йилларда инновацион фаолиятга тўсқинлик қилувчи омиллар гуруҳи¹⁵,%

Омиллар гуруҳи	2017	2018	I - индекс ўртача
Иқтисодий омиллар	45,23	48,01	46,62
Ишлаб чиқариш (техник-технологик) омиллари	55,69	58,82	57,25
Бошқа омиллар	52,64	48,96	50,8
Жами индекслар	51,18	51,93	51,55
барча жавоблар, бирлик	191	111	151

Шунингдек, 2018 йил Самарқанд шаҳар «Юлдуз» ресторани бўйича алоҳида ўн кишидан иборат сўров комиссияси ташкил этилиб, сўров ўтказилди. Сўровнома саволларида инновацион фаолиятга тўсқинлик қилувчи омиллар ҳамда инновацияни ривожлантирувчи омиллар кўрсатиб ўтилган. Олинган натижалар бўйича инновацион ривожланиш кўрсаткичларининг сифат таҳлили ўтказилган ҳолда икки гуруҳ инновацияга тўсқинлик қилувчи ҳамда корхона инновацион фаолиятининг ривожланиш омилларини баҳолаш бажарилган. Баҳолашда интеграллашган 4 баллик рейтинг баҳолаш методини: 3-кўрсаткичнинг энг юқори даражаси; 2-ўртача; 1-аҳамиятсиз; 0-таъсир даражасининг йўқлиги қўлланилган. Корхона инновацион фаолиятига тўсқинлик кўрсатувчи омиллар рейтингининг балли баҳолаш натижаси 2-расмда келтирилган.



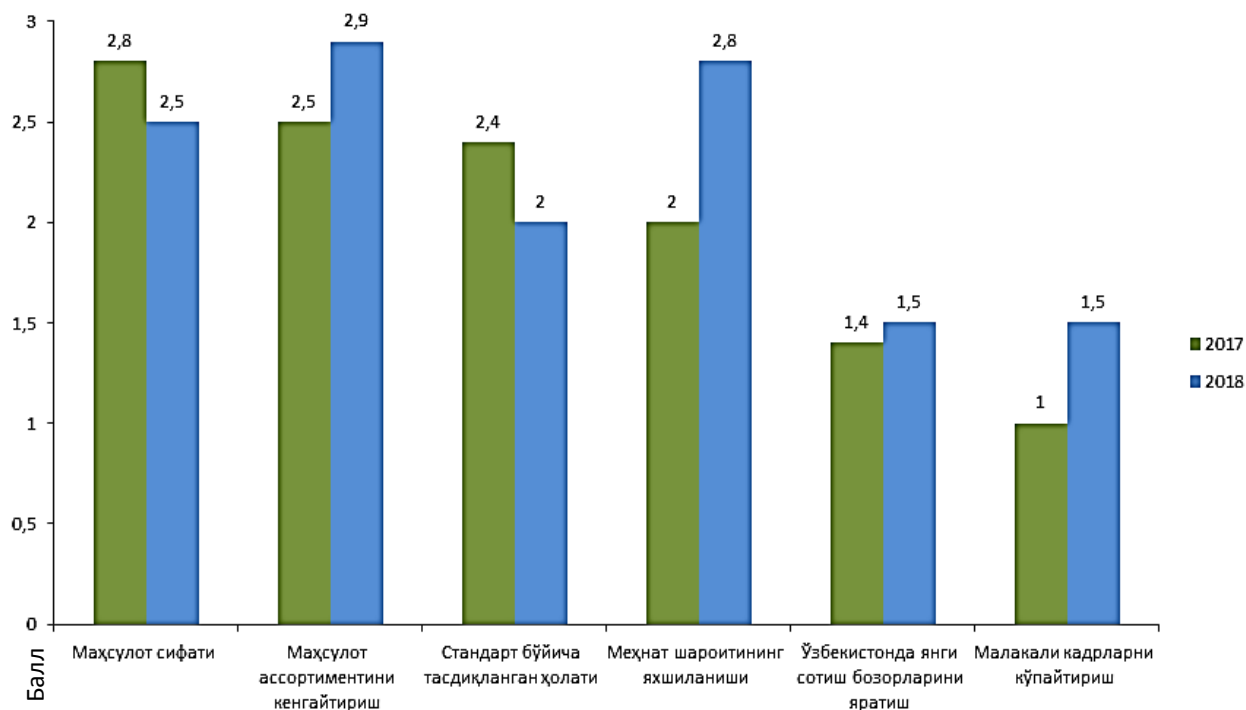
2-расм. Корxonанинг модернизация ҳамда инновацион фаолиятига тўсқинлик кўрсатувчи омиллар рейтинги

Корхона инновацион фаолиятига тўсқинлик кўрсатувчи баҳоланган омиллар ичида корхонада янги техникалар ҳақидаги ахборотларнинг

¹⁵Муаллифнинг тадқиқотлари асосида шакллантирилган.

етишмаслиги ва янги маҳсулотга бўлган талабнинг пастлиги нисбатан баҳоланди.

Корхонанинг 2017-2018 йиллардаги инновацион фаолиятининг ривожланишига таъсир этувчи омиллар рейтингини ўтказиб, натижалари 3-расмда келтирилган.



3-расм. Корхона инновацион фаолиятининг ривожланишига таъсир этувчи омиллар рейтингини

Таҳлил натижаларига кўра, инновацион ҳолатга таъсир этувчи омиллар рейтингини шуни кўрсатдики, корхоналарнинг модернизациясида унинг техник-иқтисодий даражаси, яъни қанчалик техника-технологиясининг самарали ҳамда янги эканлиги алоҳида ўрин эгаллайди. Демак, корхона моддий-техника базасини вақт-вақти билан замонавий, иқтисодий кўрсаткичлари юқори бўлган техника ва технологиялар билан алмаштириш лозим. Бундай вақтда табиий ҳолатки, корхонанинг қайси жиҳозларни янгилаш керак, деган амалий савол вужудга келади. Лекин, ҳозирги вақтда корхонадаги қайси жиҳозни қай бирига алмаштириш масаласи мавҳум ҳолда ҳал этилади. Бундай ҳолат ҳар доим ҳам масалани тўғри ечишга олиб келмайди ва натижада корхона рентабеллигига салбий таъсир этиши мумкин. Шунинг учун корхонадаги мавжуд техника-технологиялар асосида унинг техник-иқтисодий даражасини аниқлаш лозим бўлади.

Тадқиқот жараёнида, жиҳозларнинг техник-иқтисодий даражасини аниқлаш усули, янги техникани киритиш самарадорлигини ҳисоблаш усулларидадан фойдаланган ҳолда, хизмат кўрсатиш, сервис корхоналарининг техник-иқтисодий даражасини аниқлаш усули ишлаб чиқилган¹⁶ ва у умумий

¹⁶Р.Ж.Курбанова “Сервис корхоналарини модернизациялаш ва уларда хизмат кўрсатиш самарадорлигини ошириш”. Монография – Т.:«Наврўз» нашриёти,2013 йил.- 20 бет.

овқатланиш корхонасининг техник-иқтисодий даражасини аниқлаш учун таклиф этилди:

1. Корхона моддий-техника базаси (асосий фондини)нинг техник-иқтисодий даражасини аниқлаш вақтидаги ҳолатини аниқлаш;

2. Корхона моддий-техника базаси (асосий фондини)ни функционал ва улар тўғрисида маълумотларни йиғиш.

3. Ҳар бир функционал гуруҳ учун $K_{mu\partial}$ - техник-иқтисодий даража коэффициентини аниқлаш ва уларнинг ўртача математик қийматини корхона техник-иқтисодий даражаси деб қабул қилиш керак:

$$K_{mu\partial} = \frac{\sum_{n=i}^i \overline{K_{mu\partial ij}}}{n}, \quad (2)$$

Бунда: n- гуруҳлар сони;

4. $K_{mu\partial ij}$ - ҳар бир гуруҳдаги ҳисоблаш объектининг (техника, асбоб ускуналар ва ҳ.к.) техник-иқтисодий даража коэффициентини ўртача қиймати:

$$K_{mu\partial ij} = \frac{\sum_{n=i}^i \overline{K_{mu\partial is}}}{n}, \quad (3)$$

Бунда: n - шу гуруҳдаги объектлар сони.

$K_{mu\partial is}$ -объектлар (жиҳоз, асбоб-ускуна ва ҳ.з) техник-иқтисодий даража коэффициентини ўртача қиймати.

5. Янги техниканинг иқтисодий самарадорлигини аниқлаш.

Ушбу усул асосида 2017 – 2018 йиллардаги Самарқанд вилоятидаги “Юлдуз” ресторани, “Ургут Файз савдо” ошхонаси, “Жума Файз” ресторанининг модернизация давридаги техник-иқтисодий даражаси аниқланди. Жумладан, Самарқанд шаҳар “Юлдуз” ресторанини асосий фондларини таҳлил қилишда, уларнинг ишлаб чиқариш жараёнидаги маҳсулотлар реализацияси ва истеъмолчини ташкил этиш вазифаларига қараб корхонанинг техник-иқтисодий даражасини аниқлаш усули бўйича функционал гуруҳларга: 1. Ишлаб чиқариш жиҳозлари; 2. Мебеллар ва инвентарлар; 3. Бино ва иншоотлар; 4. Бошқа жиҳозлар ва инвентарларга ажратилди. Худди шунингдек, ишлаб чиқариш жиҳозлари гуруҳини функционал қайси жараёнини бажаришига қараб: 1. Механик жиҳозлар; 2. Иссиқлик жиҳозлари; 3. Совутиш жиҳозлари; 4. Салқинловчи жиҳозлар гуруҳига бўлинди.

Бунда ҳар бир гуруҳдаги инновацион янгиланиш таклиф этилган усулда ҳисобланиб, техник–иқтисодий даражаси таққосланиб танланди. Самарқанд шаҳар “Юлдуз” ресторанида қўлланилаётган жиҳозларни янгиланишини ундаги иссиқлик жиҳози бўлган фритюрницаларнинг танланиши мисолида кўриб чиқилди.

Корхонада ишлаб турган фритюрница жиҳозлари янги ишлаб чиқарилганлари билан таққосланди. Бунда ҳисобланаётган жиҳозларнинг танланган кўрсаткичларини бир хил салмоқлиликлка эга деб қабул қилинди ва 1 ва 2 база (корхонада ишлаб турган) жиҳозлар кўрсаткичлари бўйича салмоқлилик коэффициенти ҳисобланди (4-жадвал).

4 - жадвал

Самарқанд шаҳар “Юлдуз” ресторанининг ўзгарувчан база асосида иссиқлик жиҳозининг техник-иқтисодий даражасини ҳисоблаш¹⁷

Жиҳозлар		Кўрсаткичлар				Техник-иқтисодий даража коэффициенти			
		X ₁ кг/соат	X ₂ , кВт	X ₃ , кг	X ₄ , м ²	1-база бўйича	2-база бўйича	1-база бўйича 2-база шартида	2-база бўйича 1-база шартида
А	Электрофритюрница ФЭСМ-20	20	7,5	9,0	0,36	1	2,52	0,9	2,28
Б	Фритюрница ФЭСМ-16	16	6	18	0,2	0,57	1,5	0,7	1,49
База									
1	ФЭСМ-20	20	7,5	90	0,36	Ҳаммаси учун			
2	ФНЭ-5	8	4	25	0,11				
	Кўрсаткичлар бўйича салмоқлилик коэффициенти	0,25	0,25	0,25	0,25				
		0,13	0,69	0,07	0,09	1 база учун 2 база шароитида			
		0,14	0,44	0,21	0,19	2 база учун 1 база шароитида			

Бу ерда: x_1 – жиҳоз унумдорлиги, кг/соат; x_2 – электродвигатели қуввати, кВт; x_3 -массаси, кг; x_4 - эгаллаган жойи, м².

Таҳлил натижалари шуни кўрсатдики, бир хил шароитда иккала база жиҳозларидан ФЭСМ-20 кўрсаткичлари кўпроқ энергия сарфланиши аниқланди. Лекин, шу жиҳоз кўрсаткичларининг салмоқлилик коэффициентлари таққосланганда қарийб бир хил унумдорликка эга бўлсада, унинг оғирлиги (метал сиғими) эгаллаган жойи қарийб 10 баробар кам. Энди янги ишлаб чиқарилган, ҳозирда сотувда мавжуд фритюрницаларни базада мавжудлиги билан таққосланди ва олинган ҳисоблар натижаси ҳам 4-жадвалга киритилди. Янги таклиф қилинаётган ФЭСМ-20 нинг худди шундай базадагиси билан $K_{мод} = 1$ эканлигини кўриш мумкин. Лекин, базадаги иккинчисидан $K_{мод} = 2,52$ баробар катта. Худди шундай ФЭСМ-16, ФЭСМ-20 дан кичик $K_{мод1} = 0,57$, ФНЭ-5 дан эса $K_{мод2} = 1,5$ катталигини кўришимиз мумкин. Агар ишлаб чиқаришда бўлган 1-база бўйича 2-база шарт билан, аниқроғи, иккинчиси эскирган бўлса ҳам унинг (ФНЭ-5) шартларини инобатга олган ҳолда ҳисоблаганда А жиҳоз ($K_{мод} = 0,9$), Б

¹⁷ Муаллифнинг тадқиқотлари асосида шакллантирилган.

жиҳозга ($K_{мид} = 0,7$) нисбатан устун эканлиги кўриниб турибди. Худди шундай, 2-база бўйича 1-база (ўзига ўхшаган, фақат йил ҳисобида олдинроқ ишлаб чиқарилган) шартда ҳам уларнинг техник-иқтисодий даражаси юқори эканлиги қайд этилди: $K_{мид2a} = 2,28$, $K_{мид2б} = 1,49$. Шу усул асосида корхонада мавжуд бўлган бошқа жиҳозлар ҳам ҳисобланди ва уларнинг ўртача техник–иқтисодий даражаси ($K_{мид2} = 1,7$) аниқланди.

5-жадвал

Самарқанд вилоятидаги умумий овқатланиш корхоналарининг техник-иқтисодий даражаси ва унинг самарадорлиги¹⁸

№	Гуруҳлар номи	$K_{мид}$			Э _п минг сўм		
		“Юлдуз” ресторани	“Ургут Файз Савдо” ошхонаси	“Жума Файз” ресторани	“Юлдуз” ресторани	“Ургут Файз Савдо” ошхонаси	“Жума Файз” ресторани
1	Механик жиҳозлар	1,59	0,8	1,3	420	270	230
2	Иссиқлик жиҳозлари	1,7	0,5	1,2	2384,6	1164,3	2354
3	Совутиш жиҳозлари	1,8	1,2	1,2	1289,7	754,5	574
4	Салқинловчи жиҳозлар	1,53	1,2	1,3	600,3	356,7	543,2
5	Мебел жиҳозлари	0,94	0,85	0,84	0,5	0,3	0,3
6	Бино ва иншоотлар	0,84	0,6	0,4	0,011	0,4	0,2
7	Бошқа жиҳозлар ва воситалар	0,88	0,7	0,54	0,55	0,5	0,64
	Ўртача қиймати	1,34	0,8	0,9	670	363,8	528,6

4-жадвал натижаларидан кўриниб турибдики, жиҳозларнинг катта қисми ҳозирги замон талабига биноан янгиланганлигини билдиради ва корхонанинг модернизация - инновация ҳолатини аниқлаш мумкинлигини кўрсатади. Худди шунингдек, корхонада асосий фонднинг бино ва иншоотлар, мебел ва инвентарлар ва бошқаларнинг янгиланганлиги самарадорлигини оширишга катта таъсир этади. Шундай қилиб, корхонанинг асосий фондлари бўйича ўртача техник-иқтисодий даражаси $K_{мид} = 1,7$ га тенг бўлади. Ундаги қўлланилаётган механик жиҳозларнинг гуруҳи $K_{мид} = 1,59$ ва салқинловчи жиҳозлар $K_{мид} = 1,53$ эса бошқаларга нисбатан паст эканлиги аниқланди.

Таҳлил жараёнида Самарқанд вилоятидаги “Ургут Файз Савдо” ошхонаси, “Жума Файз” ресторанида ҳам гуруҳ жиҳозларининг техник-иқтисодий даражаси аниқланди ва 5-жадвалга киритилди.

¹⁸ Муаллифнинг тадқиқотлари асосида шакллантирилган.

Корхонанинг моддий-техника базасининг иқтисодий самарадорлигини аниқлашда В.И.Шалун¹⁹ томонидан таклиф этилган, ҳар бир ишлаб чиқариш маҳсулотига (ишга) келтирилган сарф-харажат ҳисоби усулидан фойдаланилган ҳолда, бажарилган ишга энг кам сарф-харажат қилган инновацион тадбир самарали деб ҳисобланди.

Шунинг учун корхонада хизмат сифатини кўтариш мақсадида ишлаб чиқаришдаги механик жиҳозларни ҳамда хизмат кўрсатиш жойларидаги салқинловчи жиҳозларни замонавий турдагилари билан алмаштириш кераклигини кўрсатмоқда.

Тадқиқот натижасида Самарқанд вилоятида умумий овқатланиш корхоналарининг техник-иқтисодий даражаси ва унинг самарадорлиги бевосита боғлиқлиги кузатилди.

Диссертациянинг **“Умумий овқатланиш корхоналарида хизмат кўрсатишни модернизациялашнинг тадқиқоти”** деб номланган учинчи бобида умумий овқатланиш корхоналарида кўрсатилаётган хизматининг тадқиқотида, истеъмолчилар оқимининг интенсивлиги, овқатланиш ўрнининг бандлик коэффициенти, “тарқатувчи-истеъмолчи” тизимининг тавсифи, икки босқичли официантлар билан ва ўз-ўзига хизмат кўрсатиш жараёнлар тузилмаси, унинг сифати ва самарадорлигини ошириш ишлари, сифат даражасини аниқлаш, баҳолаш ва узлуксиз назоратини олиб бориш учун такомиллаштирилган сифат кўрсаткичлари тизими, маҳсулотлар (таомлар) ва хизмат кўрсатиш сифатининг назоратини олиб бориш учун “бракераж” усули қўлланилиши, ходимлар хизмат сифатини баҳолаш учун ишчилар меҳнат сифатининг камайтириш кўрсаткичлари ёрдамида ходимлар меҳнат сифатини ҳисоблаб, рағбатлантириш батафсил баён этилган.

Умумий овқатланиш корхоналарида хизмат кўрсатиш жараёнларини илмий тадқиқ қилишда хронологик ва фотографик кузатиш усулидан фойдаланиб, истеъмолчиларга официантлар томонидан ва ўз-ўзига хизмат кўрсатиш жараёнларининг кузатуви тадқиқоти олиб борилди.

Истеъмолчиларга официантлар томонидан хизмат кўрсатиш кузатувида овқатланиш зали ўринлари маълум бир ўринларга бўлинди, ҳар бир столга аниқ бир рақам ўрнатилди ва ҳар бир қилинган кузатувларни қайд этиб, кузатуви харитасида белгилаб бориш билан олиб борилди. Унда: хизмат кўрсатишнинг бошланишини кутиш; овқатни истеъмол қилиш; хизмат кўрсатиш; истеъмолчиларнинг келишига жой тайёрлашга (идишларни тозалаш ва тахминий сервировка қилиш) кетган вақт қайд этилди. Истеъмолчининг ўз-ўзига хизмат кўрсатишида истеъмолчиларнинг оқимини кузатуви (санаш) залга кириш йўлида қайд этилди, чиқувчи оқимлар эса (тарқатувчининг тарқатиш қобиляти) тарқатиш хонасини тарқ этгандан сўнг фақат кирувчилар ўрнига чиқувчилар қайд этилди. Ўз-ўзига хизмат кўрсатишда тарқатиш жойида навбатнинг узунлигини аниқлаш учун ва залнинг банд бўлган жойларининг миқдорини аниқлашда лаҳзали кузатуви

¹⁹Шалун В.И.Общественное питание на новый технический уровень.-М:Экономика 1987 г.45-84 с.

усулидан фойдаланилди. Бунда маълум вақтда залда банд бўлган ўринлар сони, навбатда турганлар сони аниқланди.

Тадқиқот жараёнида хизмат кўрсатиш бошланишини кутиш вақти; залда банд бўлган жойлар вақти; залга истеъмолчи оқимининг интенсив кириши; хизмат кўрсатиш системасининг чиқариш қобиляти; залнинг тўлиши; залдаги жойларнинг айланиши ва бошқалар кузатилиб, Самарқанд шаҳридаги “Юлдуз” ресторанида “Истеъмолчилар оқимининг интенсивлиги, киши/соат” ва умумий «Тарқатувчи - истеъмолчи» хизмат кўрсатувчи тизимларининг тавсифи аниқланди (б-жадвал).

б-жадвал

Самарқанд шаҳридаги “Юлдуз” ресторанида истеъмолчилар оқимининг интенсивлиги²⁰, киши/соат

Доимий истеъмолчилар оқимининг вақт,соат, дақиқа	Вақт оралиғининг давомийлиги, дақиқа	Истеъмолчи оқимининг кириб келиш, киши	Истеъмолчи оқимининг кириб келиш интенсивлиги, киши	Истеъмолчилар оқимининг чиқилиш, киши	Таомлар тарқатишнинг ўртача чиқариш қобиляти киши, дақиқа	Тарқатиш хонасида хизмат кўрсатувчи ишчилар сони, киши	Хизмат кўрсатиш вақти, дақиқа			Навбатда туриш, киши		Хизмат кўрсатилишдан воз кечган истеъмолчиларнинг сони, киши
							ўртача	минимал	максимал	ўртача	максимал	
8.00 -8.25	25	50	2	32	1,2	5	39,5	33	50	8	12	18
8.25 -10.00	95	120	1,2	95	1	5	50	40	60	43	60	25
10.00 -10.55	55	140	2,5	75	1,3	4	47	35	60	53	60	65
10.55 -11.05	10	20	2	14	1,4	5	42	37	60	4	7	6
11.05 -12.00	30	160	5,3	120	4	5	46	42	60	48	59	40
12.00 -12.25	25	100	4	65	2,6	5	35	20	42	40	63	35
12.25 -13.15	50	210	4,2	100	2	4	32	25	40	43	57	110
.....											
Жами	685	1574	2,3	897	1,3							677

5 - жадвал маълумотларидан кўриниб турибдики, истеъмолчиларнинг кириб келишлари 1574 кишини ташкил этган бўлсада, улардан 677 киши хизмат кўрсатилишидан воз кечганлиги аниқланди. Бу эса хизмат кўрсатишнинг паст даражада ташкил этганлигидан далолат беради.

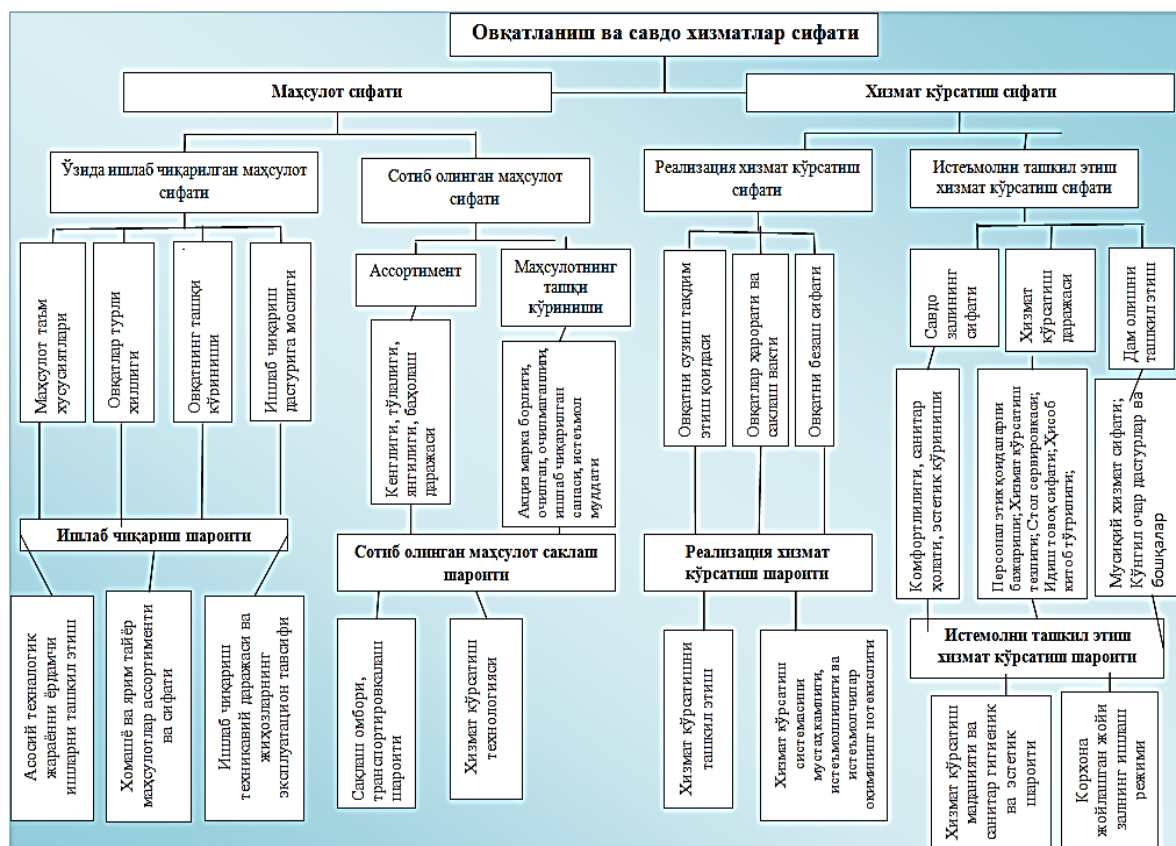
Олиб борилган тадқиқотлар натижаларининг таҳлили асосида Самарқанд шаҳар “Юлдуз” ресторанида: турли турдаги ошхона ва буфетлардан фойдаланишда самарадорликни баҳолаш, яъни хизмат кўрсатиш ва банд бўлган каналларнинг коэффиценти пастлигига таъсир этувчи омилларни очиб бериш; хизмат кўрсатиш вақтида истеъмолчиларга хизмат кўрсатиш ўзгаришларни таҳлил қилиш, ўзгариш сабабаларини очиб бериш; олинган ахборотларни илмий асосда хизмат кўрсатишнинг асосий таркибини аниқлаш ва бошқа мақсадлар учун, хизмат кўрсатиш жараёнларини

²⁰ Муаллифнинг тадқиқотлари асосида шакллантирилган.

босқичларга ва усулларга бўлишни лозим топдик ва шу аснода ресторанда истеъмолни ташкиллаштиришда официантлар томонидан ва ўз-ўзига хизмат кўрсатиш жараёнларининг икки босқичли: тайёр маҳсулотнинг реализацияси (биринчи босқич), истеъмолни ташкиллаштириш (иккинчи босқич) жараёнларининг такомиллаштирилган тузилмаси шакллантирилди.

Юқорида бажарилган “Юлдуз” ресторани мисолида олиб борилган тадқиқотлар ва олинган натижалар таҳлили шуни кўрсатдики, ресторанларда хизматчи ва истеъмолчи тизимидаги хизмат кўрсатишнинг технологик модернизацияси ва унинг самарадорлигини ошириш учун қуйидагиларни бажариш лозим бўлади: ресторанда ишлаб чиқарилган тайёр маҳсулотлар реализацияси бўйича хизмат кўрсатиш, яъни официантлар томонидан ёки ўз-ўзига хизмат кўрсатиш методи асосида олиб бориш, тайёр маҳсулотнинг реализацияси ва истеъмолини ташкиллаштириш босқичларида олиб борилади; тайёр маҳсулотнинг реализацияси (биринчи босқичи) официантлар томонидан кўрсатиладиган хизматлар ва ўз-ўзига хизмат кўрсатиш тузилган технологик жараёнлар тузилмаси асосида олиб борилишини таклиф этилди.

Худди шунингдек, овқатланиш маҳсулотлари истеъмолини ташкиллаштиришда (иккинчи босқичда) официантлар томонидан кўрсатиладиган хизматлар ва ўз-ўзига хизмат кўрсатиш учун тузилган хизмат кўрсатиш технологик жараёнлар тузилмасидан фойдаланиш лозим.



4-расм. Такومиллаштирилган овқатланиш ва савдо хизматлари сифат кўрсаткичлари²¹

²¹ Муаллифнинг тадқиқотлари асосида шакллантирилган.

Таклиф этилган официантлар билан хизмат кўрсатиш ёки ўз-ўзига хизмат кўрсатиш тузилмалардан хизмат кўрсатиш ходимлари сервис хизмат кўрсатиш вақтида бажаришлари шарт бўлган ишлар, уларнинг малака мажбуриятларига киритилиши мақсадга мувофиқдир.

Шунингдек, умумий овқатланиш корхоналарини модернизациялаш ва унинг самарадорлигини ошириш учун мавжуд умумий овқатланиш корхоналарида ишлаб чиқариладиган маҳсулот ва хизмат кўрсатиш сифатининг такомиллаштирилган кўрсаткичлари тизими ишлаб чиқилди (4-расм). Ушбу тизим бўйича “Юлдуз” ресторанида хизмат кўрсатишнинг сифатини оширишда узлуксиз сифат назоратини олиб бориш мақсадга мувофиқ ҳисобланади. Узлуксиз сифат назоратини олиб боришда текшириш режасини тузиш, уни амалга ошириш, текшириш натижаларини қайд этиб бориш ва мунтазам равишда режага асосан фаолиятдаги ҳаракатга мувофиқлаштириш лозим бўлади. Шунинг учун умумий овқатланиш корхоналарда “бракераж” усулини такомиллаштирилган, яъни “бракераж”ни тайёрланган таомлар билан хизмат кўрсатиш сифатини баҳолашни бирга олиб боришни тавсия этиди. Бунда таомларнинг турлари бўйича «Бракераж» журнали маълумотлари бўйича таомлар сифатини ўртача баҳолаш ҳисобини балларда киритиб ҳисоби олиб борилди (7-жадвал).

7-жадвал

Самарқанд шаҳар “Юлдуз” ресторанининг таомларни сифатини ўртача баҳолаш ҳисоби

Таомлар хили	Сана: 20.11.2017				Қайта ишлов натижаси		
	Баллар				Жами баҳо	Баллар суммаси	Ўртача баҳо
	5	4	3	2			
Биринчи	84	60	20	4	168	708	4,2
Иккинчи	124	80	18	9	231	994	4,3
Газаклар	80	70	30	12	192	794	4,1
Ширин таомлар	60	80	20	6	186	692	3,7
Ичимликлар	180	90	40	10	320	1400	4,4
Қандолот маҳсулотлари	130	80	34	12	256	886	3,5
Жами:	658	460	162	53	1353	5474	4,0

Самарқанд шаҳар “Юлдуз” ресторан бўлимларидаги хизмат кўрсатиш сифатининг ўртача баҳолаш ҳисоби олиб борилди (8-жадвал).

8-жадвал

Самарқанд шаҳар “Юлдуз” ресторан бўлимларида хизмат кўрсатиш сифатини ўртача баҳолаш ҳисоби

Ресторан бўлимлари	Сана: 30.11.2017				Қайта ишлов натижаси		
	Баллар				Жами баҳо	Баллар суммаси	Ўртача баҳо
	5	4	3	2			
Ресторан савдо зали	80	70	40	12	202	824	4,1
Банкет зали	45	36	24	18	123	477	3,9
Бар	78	64	20	10	172	726	4,2
Буфет	120	60	22	8	210	922	4,4
Жами:	323	230	106	48	707	2949	4,2

Албатта, баҳолаш балларини таомлар учун экспертлар ёрдамида ва хизмат кўрсатиш сифатини аниқлашда ҳисоблагич ёки анкета сўровномаси орқали кунлик, ҳафталик, ойлик, йиллик ҳисобларни турли мақсадларда олиб бориш мумкин бўлади.

9-жадвал

Умумий овқатланиш корхона ишчилар меҳнати сифатининг камайтирувчи кўрсаткичлари²², %

Меҳнат сифати кўрсаткичлари рақами	Кўрсаткичлар номи	Ишлаб чиқариш мудри, ўринбосари, ошпазлар бригадери, савдо залмудури	Ошпаз, кондитер, сабзавот картошка тозаллагич, тарқатувчи ошпаз ва ишлаб чиқаришдаги бошқа ишчилари	Бош официант, официантлар, меҳмонларни кутиб олувчи, буфетчи, муסיқачи ва ҳ.к.
1.	Ишга кечикиши, ишдан эрта кетиш ва бошқа иш вақтининг йўқотилиши	0,4	0,2	0,2
2.	Ишлаб чиқариш топшириғини виждонан бажармаслик (ишлаб чиқариш нормасини, кассир-назоратчи, буфетчи, официантлар, муסיқачи, ташкилотчиларнинг истеъмолчиларга хизмат кўрсатиш талабини тўлиқ бажармаслик)	0,2	0,4	0,4
3.	Фармойиш, кўрсатма, қарорлар, буйруқларни, меъёрий ҳужжатларни, таом тайёрлаш ва хизмат кўрсатиш сифати бўйича кўрсатмаларни ўз вақтида бажармаслик	0,2	0,2	0,2
4.	Шахсий гигиена ва санитария қоидаларини талабини бузиш	0,1	0,1	0,1
5.	Меҳнат ҳимояси ва техника хавфсизлиги қоидаларига, жиҳозлар эксплуатацияси талабларига риоя этмаслиги	0,05	0,05	0,05
6.	Таом тайёрлаш, хизмат кўрсатиш технологиясини бузиш: 4,6-5 балл баҳода 3,5-4,5 балл баҳода 3,5 баллгача баҳоланганда	- 0,02 0,03	- 0,02 0,03	- 0,02 0,03

²² Муаллифнинг тадқиқотлари асосида шакллантирилган.

Келтирилган усул (9-жадвал) асосида ҳар бир ресторанининг ҳар бир бўлими ишчисининг ой давомидаги ишининг сифати назорат қилинади ва шунга қараб рағбатлантирилади. Жадвал маълумотлари асосида ҳар бир ишчига маълум мажбуриятлар юкланадики, уларни виждонан бажармаслик асосида баҳолаш коэффициентлари пасайтирилади. Жадвалда жами олти турдаги асосий талабларнинг ҳар бири амалиёт талабидан келиб чиққан ҳолатда баҳолаш кўрсаткичлари белгиланди.

ХУЛОСА

Сервис корхоналарини модернизациялаш ва уларда хизмат кўрсатиш самарадорлигини ошириш (Самарқанд вилояти умумий овқатланиш корхоналари мисолида) масалаларига бағишлаб ўтказилган тадқиқотларимиз натижаларидан келиб чиққан ҳолда қуйидаги хулоса ва таклифлар шакллантирилди. Жумладан:

1. Хизмат, хизмат кўрсатиш ва сервис тушунчаларнинг таърифи иқтисодий манфаат келтириш йўлидаги ҳаракатнинг самарадорлигини ошириш нуктаи назаридан такомиллаштириш зарурлиги асослаб берилди.

2. Иқтисодиётда хизмат соҳаси моделлари таҳлили натижасида “иқтисодий оқимлар айланма диаграммаси” модели такомиллаштирилиб, хизматлар соҳаси таснифлагичи ўзгартирилган модели ишлаб чиқилиб амалиётга тадбиғи таклиф этилди.

3. Хизмат кўрсатиш ва сервиснинг мустақиллик давридаги эволюцион ривожланишини таҳлил этган ҳолда унинг ривожланиши тўрт асосий босқичлари аниқланди.

4. Хизмат кўрсатиш, сервис корхоналарини модернизациялашни жадаллаштириш, инновацияларни киритиш мақсадида корхоналарнинг техник-иқтисодий даражасини аниқлаш бўйича таклифлар ишлаб чиқилди. Самарқанд вилоятидаги умумий овқатланиш корхоналарининг жиҳозлари керакли замонавий турлари билан алмаштириш кераклиги тасдиқланди.

5. Умумий овқатланиш корхонасининг инновацион фаолиятига таъсир этувчи омиллар ва корхона техник-иқтисодий даражасидан келиб чиққан ҳолда янги жиҳозларни танлаш, алмаштириш орқали самарадорлигини ошириш бўйича таклифлар ишлаб чиқилди. Натижада, Самарқанд вилоятидаги умумий овқатланиш корхоналарининг техник-иқтисодий даражаси унинг иқтисодий самарадорлиги билан ўзаро боғлиқлиги асослаб берилди.

6. Умумий овқатланиш корхоналарида “тарқатувчи-истеъмолчи” хизмат кўрсатиш тизими бўйича олиб борилган тадқиқотлар натижасида икки босқичли официантлар билан ва ўз-ўзига хизмат кўрсатиш жараёнлар тузилмаси тузилиб, ресторанда хизмат кўрсатиш сифати ва самарадорлигини

ошириш бўйича бажариладиган ишлар амалиётга тадбиқ этишга тавсия этилди.

7. Умумий овқатланиш корхоналарида хизмат кўрсатиш тизими таҳлил этилиб, маҳсулот ва хизмат кўрсатиш сифат даражасини аниқлаш, баҳолаш ва узлуксиз назоратини олиб бориш учун сифат кўрсаткичлари тизими такомиллаштирилганлиги бўйича тавсиялар ишлаб чиқилган. Умумий овқатланиш корхоналарида маҳсулотлар (таомлар) ва хизмат кўрсатиш сифатининг узлуксиз назоратини олиб бориш учун такомиллаштирилган “бракераж” усули таклиф этилди ва меҳнат сифатини баҳолаш ва рағбатлантириш имконияти яратилди.

Юқоридаги асосий ва бошқа хулоса тавсиялардан амалиётда фойдаланиш сервис корхоналарини модернизациялаш ва уларда хизмат кўрсатиш самарадорлигини оширишга хизмат қилади.

**НАУЧНЫЙ СОВЕТ DSc.27.06.2017.I.18.01. ПО ПРИСУЖДЕНИЮ
УЧЕНОЙ СТЕПЕНИ ПРИ САМАРКАНДСКОМ ИНСТИТУТЕ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА**

САМАРКАНДСКИЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КУРБАНОВА РАХИМА ЖАМШЕДОВНА

**МОДЕРНИЗАЦИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА И ПОВЫШЕНИЕ
ЭФФЕКТИВНОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ**

**(на примере предприятия общественного питания Самаркандской
области)**

08.00.05 – Экономика отраслей сферы услуг

АВТОРЕФЕРАТ

диссертации доктора философии (PhD) по экономическим наукам

Самарканд – 2019

Тема диссертации доктора философии (PhD) по экономическим наукам зарегистрирована Высшей аттестационной комиссией при Кабинете Министров Республики Узбекистан за номером В2017.2.PhD/Iqt 99.

Докторская диссертация выполнена в Самаркандском институте экономики и сервиса.

Автореферат диссертации на трех языках (узбекском, русском, английском (резюме)) размещен на веб-сайте Научного совета (www.sies.uz) и информационно-образовательном портале «ZiyoNet» (www.ziynet.uz).

Научный руководитель:	Абдукаримов Барат Али Абдукаримович кандидат экономических наук, доцент
Официальные оппоненты:	Тухлиев Искандар Суюнович доктор экономических наук, профессор Арабов Нурали Уралович доктор экономических наук, профессор
Ведущая организация:	Каршинский инженерно-экономический институт

Защита диссертации состоится «__» _____ 2019 года в ____ на заседании Научного совета DSc.27.06.2017.I.18.01 по присуждению ученой степени при Самаркандском институте экономики и сервиса. Адрес: 140100, г.Самарканд, ул. Амир Темура, 9. Тел.: (998 66) 233-19-84; Факс: (998 66) 231-12-53; e-mail: sies_info@edu.uz.

С диссертацией можно ознакомиться в Информационно-ресурсном центре Самаркандского института экономики и сервиса (регистрационный № ____). Адрес: 140100, г. Самарканд, ул. Амира Темура, 9. Тел.: (998 66) 233-34-76; Факс: (998 66) 231-12-53; e-mail: sies_info@edu.uz.

Автореферат диссертации разослан «__» _____ 2019 года.
(реестр протокола рассылки № ____ от «__» _____ 2019 года).

М.Э. Пулатов

Председатель Научного совета по присуждению ученой степени, д.э.н., доцент

Н.Э. Ибадуллаев

Ученый секретарь Научного совета по присуждению ченой степени, к.э.н.

М.М. Мухаммедов

Председатель Научного семинара при научном совете по присуждению ученой степени, д.э.н., профессор

ВВЕДЕНИЕ (аннотация диссертации доктора философии)

Актуальность и востребованность темы диссертации. В мире, как показывает опыт стран, сфера обслуживания считается основным фактором развития экономики. В мировой экономике основная часть трудоспособного населения, в том числе «в США 80%, Японии 70% приходится на сферу обслуживания»²³. В настоящее время рыночный оборот предприятий общественного питания составляет в «России 1301 млрд. сум., Германии 3400 млрд. сум., США – 43468 млрд. сум., это составляет рост от 1 до 3% та»²⁴. Рост спроса на обслуживающие предприятия и эффективное развитие данной сферы требует поиск и внедрение новых подходов форм и методов.

В мире под развитием предприятий общественного питания отдельное внимание уделяется вопросам технико-технологического обновления и повышения эффективности предприятий сервиса, а именно развитие подготовки всех работ на основе специальных технологий, средств связи, средств доставки продукции и производственного процесса. В этой связи, осуществление целевых научных исследований по модернизации предприятий сервиса, повышению качества обслуживания считается одним из важных задач.

Услуга, оказываемые предприятиями сервиса в нашей стране в годы независимости, считаются важным направлением деятельности предпринимательства, этим видом деятельности занимаются многие организации и субъекты индивидуального предпринимательство. Развитие предприятий сервиса выполняет задачу по удовлетворению различных потребностей человека. При выполнении данной задачи модернизация предприятий сервиса играет отдельную роль. В связи с этим, в качестве приоритетных задач определено “...обновление и модернизация морально и физически устаревшего оборудования, повышение энергоэффективности в производстве, оптимизация технологических процессов”²⁵. Именно поэтому вопрос модернизации предприятий сервиса и повышение эффективности обслуживания считается актуальным.

Настоящее диссертационное исследование в определенной степени служит реализации задач, указанных в Указе Президента Республики Узбекистан от 4 марта 2015 года № УП-4707 «О программе мер по обеспечению структурных преобразований, модернизации и диверсификации производства на 2015-2019 гг.», постановлении Кабинета Министров Республики Узбекистан от 26 февраля 2016 года № 55 “О Программе развития сферы услуг на 2016-2020 годы” и в других нормативно-правовых документах, регулирующих данную сферу.

Соответствие исследования приоритетным направлениям развития науки и технологий республики. Данное диссертационное исследование выполнено в соответствии с приоритетным направлением развития науки и

²³ <https://www.statista.com/statistics/270072/distribution-of-the-workforce>.

²⁴ <https://nsportal.ru/2017/10/21/sovremennye-tendentsii-razvitiya-obshchestvennogo-pitaniya/>

²⁵ Указ Президента Республики Узбекистан от 7 февраля 2017 года № УП-4947 “О Стратегии действий по дальнейшему развитию Республики Узбекистан”//”Народное слово”, 8 феврал 2017 год.

технологий республики I. «Духовно-нравственное и культурное развитие демократического и правового общества, формирование инновационной экономики».

Степень изученности проблемы. Проблемы по модернизации, а также развития сферы услуг освещены в трудах многих ученых – экономистов, различные аспекты повышения эффективности сферы услуг были изучены такими зарубежными учеными как, У.Ростов, Х.Чуанки, С.М.Ямпольский, С.Г.Галуза, В.И.Терехин, В.И.Шалун, Ю.А.Львов, П.Самуэльсон, К.А.Раицкий, Т.В.Емельянова, О.П.Ефимова²⁶ и др.

За годы независимости учёными нашей страны были проведены ряд научных исследований в области сферы обслуживания и сервиса. Проблемы сферы обслуживания и сервиса были исследованы в работах М.К.Пардаева, И.Иватова, М.М.Мухаммедова, И.С.Тухлиева, Ё.А.Абдуллаева, А.В.Вахабова, Б.А.Абдукаримова, Д.Х.Аслановой, Р.А.Сейтмуратова, Т.С.Шарипова²⁷, но в этих исследованиях не рассматривается с научно-теоретической и методологической точки зрения, вопросы модернизации предприятий сервиса и повышение эффективности обслуживания. Данное положение явилось причиной выбора темы диссертации и определения задач исследования.

Связь темы диссертации с научно-исследовательскими работами высшего учебного заведения, где выполнена диссертация. Диссертационное исследование проводилось в рамках плана научно-исследовательского проекта Самаркандского института экономики и сервиса “Теоретические и практические проблемы развития отраслей услуг в условиях глубоких структурных преобразований в экономике” предусмотренного на 2016-2020 годы.

Цель исследования заключается в разработке научно-практических предложений и рекомендаций по модернизации предприятий сервиса и повышению эффективности обслуживания.

²⁶Rostow W. The Stages of Economic Growth. Cambridge University Press, 1991. - Business & Economics - 272 p, Chuanqi He Modernization Science: The Principles and Methods of National Advancement Springer Science & Business Media, 2012. - 648 p., Ямпольский С.М., Галуза С.Г. Экономические проблемы управления научно-техническим прогрессом. Киев: Наук.Думка, 1976. С.364; Терехин В.И. Повышение эффективности производства новой техники. Москва “Экономика” 1987.-С.8-50; Шалун В.И. Общественное питание на новый технический уровень. Москва “Экономика” 1987. С.24-84; Львов Ю.А. “Основы экономики и организации бизнеса”.- С. Петербург – МГП “ФОРМИКА”.-1992 -384с; Самуэльсон П. “Экономика” 1 том .М.:НПО “Алган” ВНИСЧИ 1992 г – 335 стр.; Раицкий К.А. Экономика предприятия. Учебник.-М.:ИВЦ «Маркетинг».2003.с.683; Емельянова Т.В. Экономика общественного питания.-Минск. Высшая школа.2003; Ефимова О.П. Экономика общественного питания. Минск. Новое знание, 2008.с.348

²⁷Пардаев М.К., ва бошқалар. Модернизация, диверсификация ва инновация - иктисодий ўсишнинг муҳим омиллари: Монография.:Навруз, 2014.104 б.; Иватов И. Ресторанное хозяйство в туристической сфере. Учебное пособие. - Т.:ТГЭУ,1998. - с.131.; Мухаммедов М.М. и др. Экономика торговли.Самарканд. 1998.с.282; Тухлиев И.С.ва бошқалар.Туризм: назария ва амалиёт” Дарслик.Т.: “Фан ва технология”, 2018- 264 б.; Абдуллаев Ё.А. Статистиканинг умумий назарияси. Дарслик.Т.: “Ўқитувчи”, 1993-240б. Бозор иктисодиёти асослари: Т.: “Меҳнат”, 1997- 432 б., Макроиктисодий статистика.-Т.: “Меҳнат”,1998.-382б. Статистика назарияси.- Т.: “Меҳнат”,2000.-448б., Кичик бизнес ва тадбиркорлик асослари.-Т.: “Меҳнат”, 2002.-215б.; Вахабов А.В., Разыкова Г.Х. Модернизация экономики –Т.: Иктисод – Молия, 2014. 200с.; Абдукаримов Б.А. “Ички савдо иктисодиёти”-Т.: “Фан ва технология”, 2 том 2008.-224 б.; Асланова Д.Х. Трудоёмкость продукции общественного питания и резервы её снижения: автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата экономических наук.- Киев. 1992-с.20. Сейтмуратов Р.А. Модернизация общества и структурное обновление экономики Республики Узбекистан: Монография.Т.:Ўзбекистон миллий энциклопедияси, 2006.140 с.; Шарипов Т.С. Умумий овқатланиш корхоналари самарадорлигини оширишнинг ташкилий иктисодий механизмларини такомиллаштириш (Самарканд вилояти мисолида): иктисод фанлари номзоди илмий даражасини олиш учун диссертация автореферати.Самарканд 2010 й 60 бет.

Задачи исследования:

разработано усовершенствованное определение понятий “услуга”, “обслуживание ” и “сервис” с точки зрения повышения эффективности действия их в сфере экономических интересов;

выявление особенностей развития услуг и сервиса в годы независимости;

обоснование того, что модернизация услуг, обслуживания и сервиса являются факторами сервисизации предприятия на основе теоретического анализа;

разработка научно-теоретических предложений по вопросам модернизации предприятий сервиса и методов определения их технико-экономического уровня;

оценка инновационного состояния предприятия общественного питания в Самаркандской области и определение перспективных возможностей;

разработка предложений по эффективности, обновлению технико-экономического уровня и основных фондов предприятий общественного питания;

разработка предложений по совершенствованию оценки качественных показателей услуг и труда рабочего персонала на предприятиях общественного питания.

Объект исследования были выбраны предприятия общественного питания в Самаркандской области.

Предметом исследования являются комплекс экономических отношений, связанные с модернизацией предприятий сервиса и повышением эффективности обслуживания.

Методы исследования. В диссертационной работе использованы методы анализа и синтеза, индукции и дедукции, системный подхода, логический и сопоставительный методов анализа, статистическое и эконометрическое моделирование, социологический опрос.

Научная новизна исследования заключается в следующем:

усовершенствованно определение понятий “услуга”, “обслуживание ” и “сервис” с точки зрения повышения эффективности действия их в сфере экономических интересов;

разработан метод определения технико-экономического уровня предприятий общественного питания, исходя из функциональных показателей;

разработаны предложения по повышению эффективности деятельности предприятий общественного питания за счет обновления и замены оборудования, исходя из факторов, влияющие на инновационную деятельность и технико-экономического уровня предприятия общественного питания;

рекомендована усовершенствованная система качественных показателей для оценки труда и непрерывного контроля рабочего персонала предприятий общественного питания, а также метод “бракераж”а для проведения контроля качества продукции (блюд) и обслуживания.

Практические результаты исследования состоят в следующем:

на основе определения понятий услуга, обслуживание и сервис предложено укоренить в обязательные требования сотрудников предприятий сферы услуг и сервиса такие качества, как добро и благодеяние;

разработан метод определения технико-экономического уровня предприятий в целях ускорения и повышения эффективности внедрения в практику модернизацию предприятий сферы услуг и сервиса, а также даны рекомендации по выбору нового оборудования и замене старой;

рекомендованы качественные показатели усовершенствованных услуг питания и торговли в целях повышения качества и эффективности оказания услуг в предприятиях общественного питания и метод стимулирования их работников;

рекомендовано применение определений понятий услуга, обслуживание и сервис, «диаграммы кругового потока» усовершенствованной рыночной экономики и «модели классификатора услуг» при повышении качества преподавания дисциплин в сфере услуг

Достоверность результатов исследования. Достоверность научных результатов, полученные в процессе исследования, определяется целесообразностью методологических подходов и методов, которые были применены в исследовании, а также тем, что данные получены из официальных источников, заключения, предложения и рекомендации прошли апробацию, а определенные научные результаты применены на практике, что свидетельствует о достоверности заключения и результатов.

Научная и практическая значимость результатов исследования. Результаты диссертации выражаются в разработке конкретных теоретических и методических рекомендаций, направленных на модернизацию предприятий сервиса. Комплекс этих рекомендаций создаст возможность повышения эффективности обслуживания и модернизацией предприятий сервиса. Результаты исследования можно использовать в процессе подготовки кадров для сферы услуг, в системе высшего и среднего-специального профессионального образования.

Теоретическо-научные выводы и методические рекомендации исследования можно использовать в деятельности Ассоциации поваров Узбекистана в процессе выполнения программы развитие сферы услуг рассчитанных 2016-2020 года.

Внедрение результатов исследования. Научные результаты, исследования вопросов по модернизации предприятий сервиса и повышению эффективности обслуживания получили практическое воплощение, в частности:

усовершенствованное определение понятий “услуга”, “обслуживание” и “сервис” с точки зрения повышения эффективности действия их в сфере экономических интересов внесено в учебное пособие “Электронная техника предприятий сферы услуг”, рекомендованная для студентов направления 5610100 – “Услуга (ресторанное дело)” (свидетельство Министерства высшего и среднего специального образования Республики Узбекистан №

531-324 от 14 июня 2018 года). В результате за счёт системного и широкого понимания социально-экономического содержания таких понятий, как услуга, обслуживание и сервис, у студентов сформированы знания и практические навыки по совершенствованию науки и повышению качества преподавания в сфере услуг;

метод определения технико-экономического уровня предприятий общественного питания, исходя из функциональных показателей, применен в деятельности Ассоциации поваров Узбекистана (Справка Ассоциации поваров Узбекистана № 90 от 19 сентября 2018 года). Реализация данного метода создала возможность определить технико-экономический уровень предприятий общественного питания;

предложения по повышению эффективности деятельности предприятий общественного питания за счет обновления и замены оборудования, исходя из факторов, влияющих на инновационную деятельность предприятий общественного питания и технико-экономического уровня предприятия внедрены в деятельность Ассоциации поваров Узбекистана (Справка Ассоциации поваров Узбекистана № 90 от 19 сентября 2018 года). Реализация данного предложения дало возможность обосновать взаимосвязь между технико-экономическим уровнем и эффективностью предприятий общественного питания.

рекомендации по усовершенствованной системе качественных показателей для оценки труда и постоянного контроля рабочего персонала предприятий общественного питания, а также метод “бракераж”а для проведения контроля качества продукции (блюд) и обслуживания внедрены в Министерстве занятости и трудовых отношений Республики Узбекистан. (Справка Министерства занятости и трудовых отношений Республики Узбекистан №02-4859 от 17 сентября 2018 года). Внедрение данного предложения создало возможность оценить и простимулировать качество труда в предприятиях общественного питания.

Внедрение в практику вышеназванных научных рекомендаций дало возможность модернизировать предприятия сервиса и повысить их эффективность.

Апробация результатов исследования. Выводы и научные результаты, полученные в процессе исследования, обсуждены и апробированы на 6 международных и 3 республиканских научно-практических конференциях.

Публикации результатов исследования. По основным результатам диссертационной работы опубликовано всего 24 научных работ, из них 1 индивидуальная монография, 9 научных статей в научных изданиях, рекомендуемых Высшей Аттестационной Комиссией Республики Узбекистан для публикации основных научных результатов докторской диссертации, в том числе 4 в республиканских и 1 в зарубежных журналах.

Структура и объём диссертации. Структура диссертации состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованной литературы и приложений. Объём диссертации составляет 130 страниц.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИИ

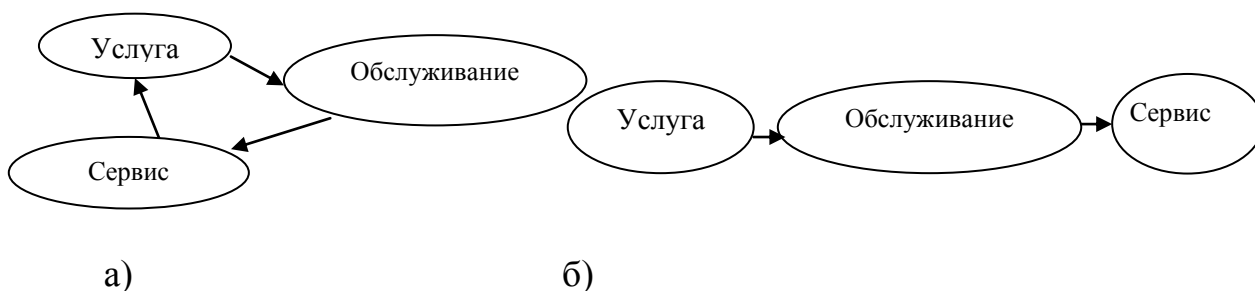
Во **введении** обоснована актуальность и востребованность темы диссертации, определены цели и задачи, объект и предмет исследования, изложено соответствие темы исследования приоритетным направлениям развития науки и технологии в республике, изложены научная новизна и практические результаты исследования, раскрыта научная и практическая значимость результатов исследования, приведены данные об апробации результатов исследования, публикация результатов исследования, структура и объем диссертации.

В первой главе диссертации - **«Теоретические вопросы повышения эффективности обслуживания за счет модернизации предприятий сервиса»** в целях модернизации предприятий сервиса проанализированы понятия услуга, обслуживание и сервис, и на основе этого анализа усовершенствованы понятия услуга, обслуживание и сервис, а также исходя из этого - экономическая круговая модель. На основе анализа состояния обслуживания и сервиса в Узбекистане сделано заключение об этапах и перспективах его развития, а также обоснована объективная необходимость модернизации предприятий сервиса при повышении эффективности обслуживания.

Как известно, закономерности, особенности развития каждой сферы, становятся причиной формирования научных мнений, радикально изменяющие методы научного мышления в условиях возникновения новой теории, которая постоянно существовало в истории сферы, а в итоге полному формированию сферы. Как показал теоретический анализ оказания услуг, сервиса, на сегодняшний день ее теория находится в состоянии парадигмы, т.е. на уровне теории, принятой большинством для решения задач исследования. Проведенные анализы показали, что сфера сервиса развивается по эволюционному пути. Требуется на этапах развития формирование и поиск путей решения проблем на различных уровнях деятельности, т.е. владеть различными инновационными понятиями. Однако как утверждают многие авторы, сегодня при определении сервиса не достаточно заметна его общая единица и вместе с тем не полностью определена его общая научная норма. Как показала трансформация этапов развития сервиса, в его эволюционной истории, особенно сейчас, раскрывается дефиниция^{28*} “сервиса”, наука стремится его нормировать, основная дискуссия идет по поводу идентификации таких понятий, как “сервис” и “услуга”. В результате перехода из индустриального в постиндустриальное общество, особенно в результате политики высоких заработных плат в западной экономике, резкое увеличение покупательской способностей населения, повысило значимость сферы услуг. В итоге, появились такие понятия, как «глобальная широта сервиса», «сервисизация мировой и национальной экономики», «новая экономика услуг», «экономика

²⁸От лат. Definitio краткое научное определение какого-то определения (в случаях, имеющие основные особенности).

сервисного типа» и т.д.²⁹, которые нашли свое место в экономике. Услуга из года в год совершенствуются, переходят в сервис, сегодня ученые полностью изучают этот термин, который имеет синергетическую особенность, т.е. имеют несколько особенностей. Однако при исследовании парадигмы услуга предложение по отказу от разделения услуг и товаров; отказу от рассмотрения всех услуг под призмой общей нормы, организации отдельных исследований видов услуг, а также поиску новой характеристики на основе отличия услуга от товара стремительно ускорили научные исследования в этой сфере. Исследования, проведенные в последние годы, по праву подтверждают, что услуга – это процесс. Как указано в научных работах, выполнение определенных последовательных действий или операций в процессе оказания услуг есть «...сценарий процессов оказания услуг» «взаимоотношение с клиентами в процессе сервиса в театре услуг»³⁰, «...услуга - означает действие»³¹. Утверждается что понятия услуга, обслуживание услуг и сервис взаимосвязанная система (рис. 1а), где логическая мысль не заканчивается. Однако многие ученые услугу определяют как процесс, что способствует правильному решению проблемы к определению понятия услуга. Как показал теоретический анализ понятий услуга, обслуживание и сервис, для определения этих понятий необходимо принять взаимосвязанную систему (рис-1б).



а) б)
Рис.1а,б. Структура взаимоотношений понятий «услуга», «обслуживание» и «сервис»³²

В процессе исследования, необходимо рассматривать услугу как процесс, а процесс как действие, т.е. действие направленное на развитие и процветание человеческого общества, в связи с чем, даем следующее новое определение понятию “услуга”: **услуга** – действия человека (людей), направленное на осуществление благих, добрых дел другому человеку (другим людям). Целью такого определения к понятию услуга – заключается в изменении отношений к услугам, внедрению во всех сферах, основой которого она является, такие качества, как нравственное развитие, процветание, добродушие при обслуживании для быстрого достижения развития, дружеское общение, честность, толерантность, обеспечение таких приоритетных качеств как доброта, благодеяние общества.

²⁹Аттали Ж.Избранное. На пороге нового тысячелетия. М.: Международные отношения, 1993. М.: ИНФРА-М, 2001. 35 с.

³⁰ЛавлокК. Маркетингуслуг: Персонал, технологии, стратегии пер.с англ. 4-е изд.М.: Издательский дом «Вильямс» 2005 г

³¹Лавлок К. Маркетинг услуг:Персонал, технологии, стратегии пер.с англ 4-е изд М.: Издательский дом «Вильямс»2005 г.

³² Разработано автором.

Теперь понимая, что обслуживание – это экономическое выражение взаимоотношений людей общества в различных сферах услуг, определим его следующим образом: **обслуживание** – деятельность человека (людей), направленная на осуществление благих, добрых дел другому человеку (другим людям). Т.е., при оказании услуг, помимо услуг, требуется осуществление экономической деятельности. В процессе услуги и обслуживания каждая из двух сторон должна быть заинтересованной в услугах: производитель заинтересован получить доход, прибыль, а потребитель – должен остаться довольным от услуг, оказанные ему на платной основе

С учетом социально-экономической природы оказания услуг под **сервисом** понимается осуществление комплексной деятельности (одновременно оказание несколько видов услуг) человека (людей), направленные на высококвалифицированное осуществление благих, добрых дел другому человеку (другим людям) с помощью современных средств.

В процессе исследования выявлено, что под услугой понимается действия человека (людей), направленное на осуществление благих, добрых дел другому человеку (другим людям), при осуществлении такой деятельности некоторые виды услуг выполняются бесплатно и не реализуются на рынке. В исследовательской работе модель «диаграммы кругового потока» (Н.Менькю³³, П.Самуэльсон³⁴) усовершенствован тем, что в нее включены спрос и предложение, потребители и производители, предложено включить платные услуги в рынок товаров и услуг, а оказание бесплатных услуг напрямую производить, минуя рынок.

Анализируя эволюционное развитие сферы обслуживания и сервиса в структуре поэтапного эффективного развития сферы в годы независимости, нами предложено разделить их на этапы развития (таблица 1).

Таблица 1

Этапы эволюционного развития обслуживания и сервиса в годы независимости Узбекистана³⁵

I – этап (1991-1997 гг.)	Реформирование, либерализация системы услуг, переход к многоукладной экономике.
II – этап (1997-2006 гг.)	Создание правовых, социальных и экономических условий для развития системы обслуживания и сервиса.
III – этап (2006 – 2017 гг.)	Совершенствование и дальнейшее развитие сферы обслуживания и сервиса в перспективе социально-экономического развития страны.
IV – этап с 2017 года	Повышение конкурентоспособности системы обслуживания и сервиса при социально-экономическом стратегическом развитии страны за счет модернизации и диверсификации согласно Стратегии действий по пяти приоритетным направлениям.

³³Н.Менькю “Принципы Экономикс” СПб: Питер Ком, 1999. — 784 с,

³⁴Samuelson P. A. (1958) An exact Consumption-Loan Model of Interest with or without the Social Contrivance of Money. Journal of Political Economy, 66 (6), pp. 467—482. (англ.)

³⁵ Разработано автором.

Исходя из вышеприведённых определений, в целях выявления путей модернизации предприятий обслуживания и сервиса, мы использовали обновленное определение сервиса, так как модернизация предприятий обслуживания развивает это предприятие до уровня сервисного предприятия.

Поэтому считаем возможным разделить их на следующие составляющие:

- действия человека (людей) по отношению к другому человеку (другим людям) в благих целях;
- деятельность, направленное на формирование интересов;
- высококвалифицированная комплексная деятельность с помощью современных средств.

Значит, для повышения эффективности предприятий сервиса необходимо:

- социально-культурная модернизация;
- экономическая модернизация;
- интеллектуальная и технико-технологическая модернизация.

Во второй главе диссертации – **“Модернизация предприятий общественного питания Самаркандской области и повышение эффективности обслуживания”** выявлены факторы, влияющие на инновационную деятельность при модернизации предприятий общественного питания, разработан метод определения технико-экономического уровня предприятий, а также расчетно обосновано взаимосвязь их с эффективностью предприятия, на примере ресторана.

Состояние модернизации, в первую очередь, исходит из инновационной деятельности предприятий. Поэтому на модернизацию, также как и на инновационное развитие, влияют социально-культурные, экономические, интеллектуальные и технико-технологичные факторы. Для изучения влияния этих факторов на предприятия общественного питания в Самаркандской области мы на основе метода опроса, проведенного в 2017 и 2018 годах, выбрали 191 предприятий общественного питания (рестораны, столовые, кафе и чайханы) Самаркандской области, выявили факторы, препятствующие их инновационному развитию и факторы, которые помогают их развитию.

Для определения инновационного состояния использовался метод опроса. Во всех предприятиях общественного питания для осуществления модернизации проведен опрос с помощью опросника, в котором указаны факторы, негативно влияющие на инновационную деятельность. На каждый фактор, приведенного в опроснике, были даны четыре разных ответа: главный; значимый; незначимый; затрудняюсь ответить. В опросник включены всего 17 факторов, которые разделены на три группы: экономические (6 факторов), производственные (6 факторов) и другие виды (5 факторов). Если фактор характеризуется как «главный», то его коэффициент весомости равен 1, если «значимый» - 0,6, а «незначимый» - 0,2. К последнему ответу «затрудняюсь ответить» дается минимальная оценка к коэффициенту, равному 0. Для оценки каждого фактора

рассчитывается индекс препятствия фактора. Для расчета индекса воспользуемся следующей формулой:

$$I = \left[\frac{\sum_{i=1}^n (X_i \times Y_i)}{\sum_{i=1}^n X_i} \right] \times 100\% \quad (1)$$

где: I – индекс препятствия; n – количество ответов оценки на инновационную деятельность (у нас n = 4); i – порядковый номер варианта ответов; X_i – количество данных ответов; Y – коэффициент весомости (Y = 1,0; 0,6; 0,2; 0). Таким образом, индекс I нормализуется от 0 до 100%, и рассчитывается фактор максимального препятствия в 100 %. В силу того, что в опросе участвуют 17 факторов, найдем среднее значение.

Таблица 2

Оценка индекса факторов, препятствующие инновационному развитию предприятий общественного питания Самаркандской области³⁶, %

№	Факторы	2017	2018	I- в среднем индексе
1	Экономические факторы			
1.1	Нехватка собственных средств	68,06	68,10	68,08
1.2	Нехватка государственной финансовой помощи	40,41	38,91	39,66
1.3	Низкая оплата потребления новой продукции	21,78	31,17	26,47
1.4	Высокая стоимость внедрения новой техники	57,06	62,88	59,97
1.5	Высокий экономический риск	52,25	57,47	54,86
1.6	Долгосрочное покрытие новшества	31,83	29,54	30,68
2	Производственные (технологические) факторы			
2.1	Низкая инновационная деятельность организации	47,30	43,24	45,27
2.2	Нехватка квалифицированных кадров	51,37	55,85	53,61
2.3	Мало информации о новой технике и технологий	62,09	72,61	67,35
2.4	Мало информации о рынке реализации	62,40	73,15	67,77
2.5	Сложность принятия предприятием новостей	51,41	56,03	53,72
2.6	Недостаточная связь с научными организациями и другими предприятиями	59,58	52,07	55,82
3	Другие факторы			
3.1	Низкий спрос на инновационную продукцию у потребителей	53,40	55,13	54,26
3.2	Нехватка нормативных документов и законов, поддерживающих инновационную деятельность	56,54	57,65	57,09
3.3	Неточность сроков инновационного процесса	48,16	38,55	43,35
3.4	Неразвитость инновационной инфраструктуры	48,58	40,36	44,47
3.5	Неразвитость рынка технологий	56,54	53,15	54,84

Как показали результаты опроса, проведенных по выявлению факторов, препятствующие инновационному развитию предприятий общественного питания Самаркандской области по состоянию на 2017 год, многие предприятия в качестве экономических факторов отметили “Нехватка денежных средств” (таблица 2).

Средневзвешенный коэффициент при оценке факторов, препятствующие инновационному развитию предприятий общественного питания Самаркандской области, взят индекс - I. В таблице 3 приведены результаты за 2017 и 2018 годы.

³⁶ Разработано автором.

Таблица 3

**Группа факторов, препятствующих инновационному развитию в
2017-2018 гг.³⁷, %**

Группа факторов	2017	2018	И-в среднем индексе
Экономические факторы	45,23	48,01	46,62
Производственные (технико-технологические) факторы	55,69	58,82	57,25
Другие факторы	52,64	48,96	50,8
Всего индексов факторы	51,18	51,93	51,55
Все ответы, шт.	191	111	151

Таким же образом, в 2018 году проведен опрос по ресторану «Юлдуз» в г. Самарканда, в составе опросной комиссии, в количестве десяти человек. В анкете опросника внесены одновременно факторы, которые препятствуют, и факторы, которые помогают инновационному развитию. По полученным результатам проведен анализ качества показателей инновационного развития. При этом выполнена оценка факторов, которые препятствуют инновациям двух групп, и факторы развития инновационной деятельности предприятия. При оценке мы использовали интегрированный 4-х балльный метод рейтинговой оценки: 3-наивысший; 2-средний; 1-незначительный уровень показателя; 0-уровень влияния отсутствует. Результаты бальной оценки факторов, препятствующих инновационной деятельности предприятия, приведены на рис.2.

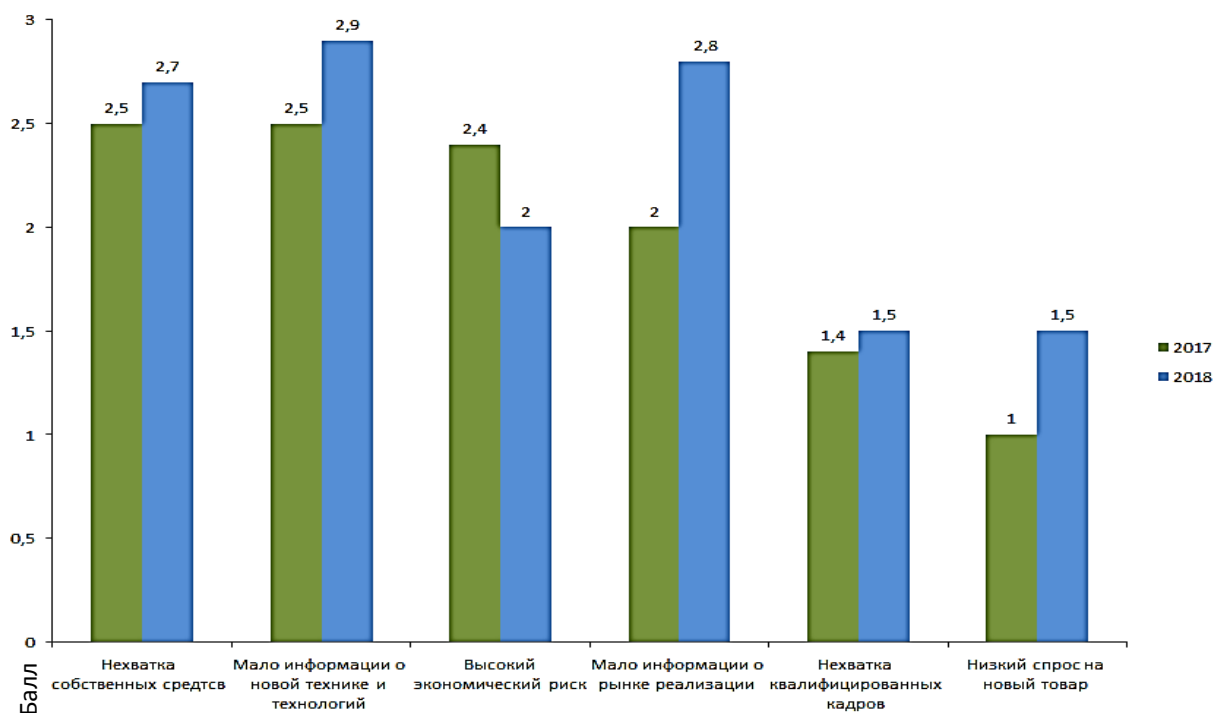


Рис.2. Рейтинг факторов, препятствующих инновационному развитию предприятий

³⁷Разработано автором.

Среди оцениваемых факторов нехватка информации о новой технике у предприятия и низкий спрос на новую продукцию имеют низкий показатель.

Проведен рейтинг факторов, влияющих на развитие инновационной деятельности предприятий в 2017-2018 гг., результаты которых приведены на рис.3.

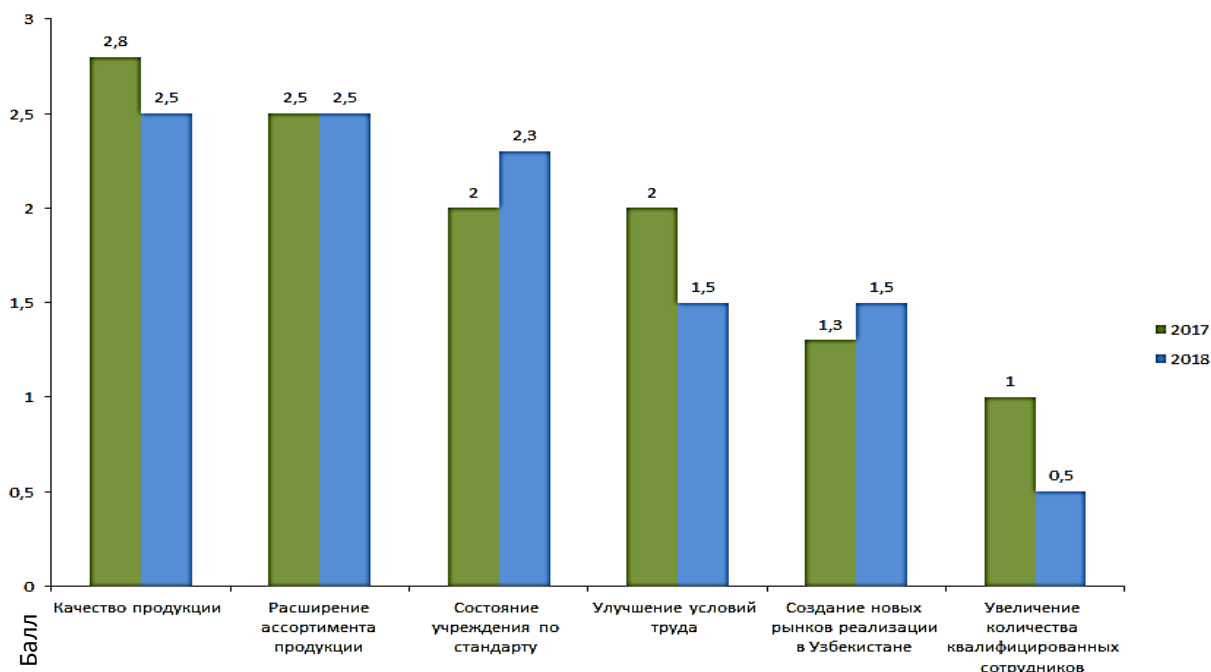


Рис.3.Рейтинг факторов, влияющих на инновационное развитие предприятий

Проведенное исследование инновационного состояния, а также рейтинг факторов, препятствующих и способствующих развитию инновационной деятельности, показали, каков технический уровень их при модернизации, т.е. насколько эффективна техника и технология, и насколько они современны. Значит, предприятие время от времени должно менять существующую материально-техническую базу, в частности технику и технологии, которые являются ее основой, на современную технику и технологии с высокими экономическими показателями. При этом, естественно возникает практический вопрос: какую технику или технологию необходимо обновить на предприятии. Однако сегодня на предприятии замена оборудования решается абстрактно, без точных расчетов. Поэтому необходимо определить технико-экономический уровень предприятия на основе имеющейся техники и технологий.

Исходя из этого, мы разработали метод определения технико-экономического уровня предприятий обслуживания и сервиса³⁸ с использованием метода определения технико-экономического уровня оборудования и методов расчета эффективности внедрения новой (инновационной)

³⁸Р.Ж.Курбанова “Сервис корхоналарини модернизациялаш ва уларда хизмат кўрсатиш самарадорлигини ошириш”. Монография. «Наврўз» нашриёти Тошкент шаҳри. 2013 йил.,20 бет.

техники, которая предложена для определения технико-экономического уровня предприятий общественного питания:

1. Выявление состояние на момент определения технико-экономического уровня материально-технической базы (основных фондов) на предприятии;

2. Сбор данных о материально-технической базе (основных фондах) предприятия.

3. Для каждой функциональной группы определяется коэффициент технико-экономического уровня - $K_{mu\delta}$, а его среднестатистическое значение принимается за технико-экономический уровень страны:

$$K_{mu\delta} = \frac{\sum_{n=i}^i \overline{K_{mu\delta ij}}}{n}, \quad (2)$$

где: n- количество групп;

4. $\overline{K_{mu\delta ij}}$ - среднее значение коэффициента технико-экономического уровня объекта (техники, оборудования и т.д.) из каждой группы:

$$K_{mu\delta ij} = \frac{\sum_{n=i}^i \overline{K_{mu\delta is}}}{n}, \quad (3)$$

где: n - количество объектов в этой группе.

$\overline{K_{mu\delta is}}$ – коэффициент технико-экономическо уровня объектов (оборудования, инвентаря и т.д.).

5.Определение экономической эффективности новой техники.

На основе этого метода определен технико-экономический уровень ресторана “Юлдуз”, столовой “Ургут Файз савдо”, ресторана “Жума Файз”, функционирующих в Самаркандской области во время их модернизации в 2017-2018 гг. В частности, анализируя основные фонды ресторана “Юлдуз”, мы по методике определения технико-экономического уровня предприятия разделили основной фонд на функциональные группы по реализации продукции и потребление продукции в процессе производства: 1. Производственное оборудование; 2. Мебель и инвентарь; 3. Здания и сооружения; 4. Другое оборудование и инвентарь. Таким же образом мы поделили группу производственного оборудования по их назначению: 1.Механическое оборудование; 2. Тепловое оборудование; 3. Холодильное оборудование; 4. Прохладительное оборудование и сопоставили инновационное обновление в каждой группе по технико-экономическому уровню, рассчитанного на основе предложенного метода. В качестве примера рассмотрим выбор фритюрницы, которая применяется в ресторане “Юлдуз”.

Принимая, что выбранные показатели по оборудованию имеют одинаковый вес (по 0,25), рассчитаем весовой коэффициент по показателям оборудования базы 1 и 2 внесем результаты в таблицу 4.

Как видно из анализа результатов этих расчетов, их мощность по отношению к показателям оборудования двух баз при одинаковых условиях, больше, таким же образом ФЭСМ-20 в двух базах расходует больше энергии. Однако при сопоставлении весового коэффициента показателей этих оборудования, выявлено, что они имеют примерно одинаковую производительность, но его емкость (емкость металла) и занимаемая площадь примерно в 10 раз меньше.

Таблица 4

Расчет технико-экономического уровня теплового оборудования на основе изменчивости базы³⁹

Оборудования		Показатели				Коэффициент технико – экономического уровня			
		X ₁ кг/час	X ₂ кВт	X ₃ кг	X ₄ м ²	По базе 1	По базе 2	Для базы 1 по условиям базы 2	Для базы 2 по условиям базы 1
А	Электрофритюрница ФЭСМ-20	20	7,5	9,0	0,36	1	2,52	0,9	2,28
Б	Фритюрница ФЭСМ-16	16	6	18	0,2	0,57	1,5	0,7	1,49
База									
1	ФЭСМ-20	20	7,5	90	0,36				
2	ФНЭ-5	8	4	25	0,11				
	Весовой коэффициент по показателям	0,25	0,25	0,25	0,25	Для всех			
		0,13	0,69	0,07	0,09	для базы 1 по условиям базы 2			
		0,14	0,44	0,21	0,19	для базы 2 по условиям базы 1			

Здесь: x_1 – производительность оборудования ,кг/час; x_2 – мощность электродвигателя, кВт; x_3 -масса, кг; x_4 - занимаемая площадь, м².

Теперь сопоставим фритюрницы нового производства, которые имеются сегодня в продаже с теми, которые находятся на базе предприятия, а полученные результаты расчёта внесем в таблицу 4. Как мы видим, предложенный ФЭСМ-20 вместе с оборудованием такой же базы равен $K_{мид} = 1$. Однако по отношению к оборудованию второй базы в $K_{мид} = 2,52$ раза больше. Таким же образом можно заметить, что ФЭСМ-16 меньше ФЭСМ-20 на $K_{мид1} = 0,57$, а по отношению к ФНЭ-5 на $K_{мид2} = 1,5$ больше. Если находящее в производстве оборудование на базе 1 по условиям базы 2, т.е. если второе оборудование будет изношено, то делая расчет с учетом его условий (ФНЭ-5), оборудование А имеет преимущество, равное $K_{мид} = 0,9$, а оборудование Б $K_{мид} = 0,7$. Точно также можно увидеть, что у них по базе 2 базе по условиям

³⁹Разработано автором.

базы 1 (точно такое же, только разница в годе выпуска) высокий технический уровень: $K_{мод2a} = 2,28$, $K_{мод2б} = 1,49$.

Как видно из результатов 5 таблицы, проведение данных расчетов еще интересно тем, что при этом можно определить состояние модернизации и инновации предприятия.

Таблица 5

Технико-экономический уровень и эффективность предприятий общественного питания в Самаркандской области⁴⁰

№	Название группы	K _{тид}			Э _п тыс. сум		
		Ресторан «Юлдуз»	«Ургут Файз Савдо»	Ресторан «Жума Файз»	Ресторан «Юлдуз»	«Ургут Файз Савдо»	Ресторан «Жума Файз»
1	Механическое оборудование	1,6	0,8	1,3	420	270	230
2	Тепловое оборудование	1,7	0,5	1,2	2384,6	1164,3	2354
3	Холодильное оборудование	1,8	1,2	1,2	1289,7	754,5	574
4	Прохладительное оборудование	1,5	1,2	1,3	600,3	356,7	543,2
5	Мебельное оборудование	0,94	0,85	0,84	0,5	0,3	0,3
6	Здания и сооружения	0,84	0,6	0,4	0,011	0,4	0,2
7	Другое оборудование и средства	0,88	0,7	0,54	0,55	0,5	0,64
	Средняя	1,34	0,8	0,9	670	363,8	528,6

Точно также большое влияние имеет повышение эффективности обновления таких основных фондов предприятия, как здание и сооружения, мебель и инвентарь и т.д. Таким образом, средний технико-экономический уровень по основным фондам материально-технической базы предприятия равен $K_{мод2} = 1,7$. И выясилось что используемое из оборудование механическое оборудование $K_{мод} = 1,59$ и холодильное оборудование $K_{мод} = 1,53$ меньше чем другие.

При определении экономической эффективности, используя методику расчета затрат на производство одной продукции (услуга), предложенного

⁴⁰ Основано на авторских исследованиях.

В.И.Шалуном⁴¹, мы эффективным посчитали инновационные мероприятия при котором затрачено мало средств на выполнение работ.

В процессе анализа определен технико-экономический уровень ресторана “Юлдуз”, столовой “Ургут Файз савдо”, ресторана “Жума Файз”, функционирующих в Самаркандской области и внесен в таблице 5.

В связи с этим, в целях повышения качества услуг на предприятиях необходимо заменить существующее производственное механическое оборудование и охлаждающее оборудование в местах обслуживания на современные их виды.

По результатам исследования выявлена тесная взаимосвязь между технико-экономическим уровнем предприятия общественного питания в Самаркандской области и его эффективностью.

В третьей главе диссертации - **“Исследование модернизации обслуживания на предприятиях общественного питания”** подробно освещены интенсивность потоков потребителей, коэффициент занятости мест питания, характеристика системы “распространитель-потребитель”, структура процесса двухэтапного обслуживания с официантами и самообслуживания, работы по повышению их качества и эффективности, усовершенствованная система показателей качества для определения, оценки и непрерывного контроля уровня качества, применение метода “бракераж”а для проведения контроля качества продукции (блюд) и обслуживания, расчет качества труда и стимулирование сотрудников при помощи показателей, снижающих качества труда работников для оценки качества услуг сотрудников. При научном исследовании процессов оказания сервисных услуг в ресторане, проведены наблюдения процессов обслуживания потребителей официантами и самообслуживание их в ресторане с использованием метода хронологического и фотографического наблюдения. При наблюдении обслуживания потребителей официантами, места в зале питания были поделены на определенные места, на каждый стол был установлен определенный номер, и каждое наблюдение фиксировалось, наблюдение велось с занесением заметок на карту.

При этом: было зафиксировано время на ожидание начала обслуживания; потребление пищи; обслуживание; подготовку места до прихода потребителя (чистка посуды и предположительная сервировка). При самообслуживании потребителей наблюдение за потребителями (их подсчет) фиксировалось у входа в зал, а поток выходящих (распределительная способность распределителя)-после выхода из распределительной комнаты фиксировались только выходящие, вместо входящих. Для определения длины очереди в местах распределения при самообслуживании и количества занятых мест в зале использован метод мгновенного наблюдения. При этом определено число занятых мест в зале и количество стоящих в очереди в определенный промежуток времени. Таким же образом проведено наблюдение времени ожидания начала обслуживания; время занятости места

⁴¹Шалун В.И. Общественное питание на новый технический уровень. -М: Экономика 1987г. 45-84с.

зале; интенсивный приход в зал потока потребителей; пропускная способность системы обслуживания; степень заполнения зала; оборачиваемость мест в зале и др, а также выявлены общие характеристики системы обслуживания как “Интенсивность потока потребителей, чел/час” и “распределитель-потребитель” в ресторане “Юлдуз” (таблица 6).

Таблица 6

Интенсивность потоков потребителей, в ресторане “Юлдуз” в городе Самарканда⁴², чел, час

Время потока постоянных потребителей, час, мин.	Продолжительность временного промежутка, мин	Входной поток потребителей, чел.	Интенсивность входного потока потребителей, чел.	Выходной поток потребителей, чел.	Средняя пропускная способность распределения, чел/мин	Количество работников, оказывающие услуги в распределительной комнате, чел.	Время обслуживания, мин.			В очереди, чел.		Количество потребителей, которые отказались от услуг, чел.
							среднее	минимальное	максимальное	среднее	максимальное	
8.00 -8.25	25	50	2	32	1,2	5	39,5	33	50	8	12	18
8.25 -10.00	95	120	1,2	95	1	5	50	40	60	43	60	25
10.00 -10.55	55	140	2,5	75	1,3	4	47	35	60	53	60	65
10.55 -11.05	10	20	2	14	1,4	5	42	37	60	4	7	6
11.05 -12.00	30	160	5,3	120	4	5	46	42	60	48	59	40
12.00 -12.25	25	100	4	65	2,6	5	35	20	42	40	63	35
12.25 -13.15	50	210	4,2	100	2	4	32	25	40	43	57	110
.....											
Итого	685	1574	2,3	897	1,3							677

Как видно из данных таблицы 5, если количество посетивших потребителей составило 1574 человек, то из них 677 человек отказались от предоставления им услуг. Это свидетельствует о низком уровне организации оказания услуг.

На основе анализа результатов проведенного исследования в ресторане “Юлдуз”: мы посчитали необходимым поделить процессы обслуживания на этапы и методы в целях оценки эффективности при пользовании различными типами столовых и буфетов, т.е. раскрытия факторов, влияющих на низкий коэффициент обслуживания и канала занятости; анализ изменения обслуживания потребителя во время обслуживания, раскрытие причин этого изменения; определение основной структуры обслуживания на научной основе полученной информации и в других целях и на этой основе построена двухэтапная структура процессов – процесса реализации готовой продукции (первый этап), процесса совершенствования потребления (второй этап) - обслуживание официантами и самообслуживания при совершенствовании потребностей в ресторане.

⁴² Основано на авторских исследованиях.

Как показали исследования, проведенных на примере ресторана “Юлдуз”, а также анализы полученных результатов, для технологической модернизации и повышения эффективности обслуживания в системе служащего и потребителя необходимо в ресторане выполнить следующее: обслуживание по реализации произведенной готовой продукции в ресторане, т.е. проведение ее на основе метода обслуживания официантами или самообслуживания ведется на этапах организации работ по реализации готовой продукции и потребления; реализацию готовой продукции (первый этап) предлагаем осуществить на основе структуры построенных технологических процессов обслуживания официантами и самообслуживание. Точно также при организации потребления продукции питания (второй этап) необходимо использовать структуру технологических процессов обслуживания официантами и самообслуживания. В предложенную структуру процессов обслуживания официантами и самообслуживания целесообразно включить работы, которые обязаны выполнить обслуживающий персонал в момент обслуживания, а также квалификационные их обязанности.

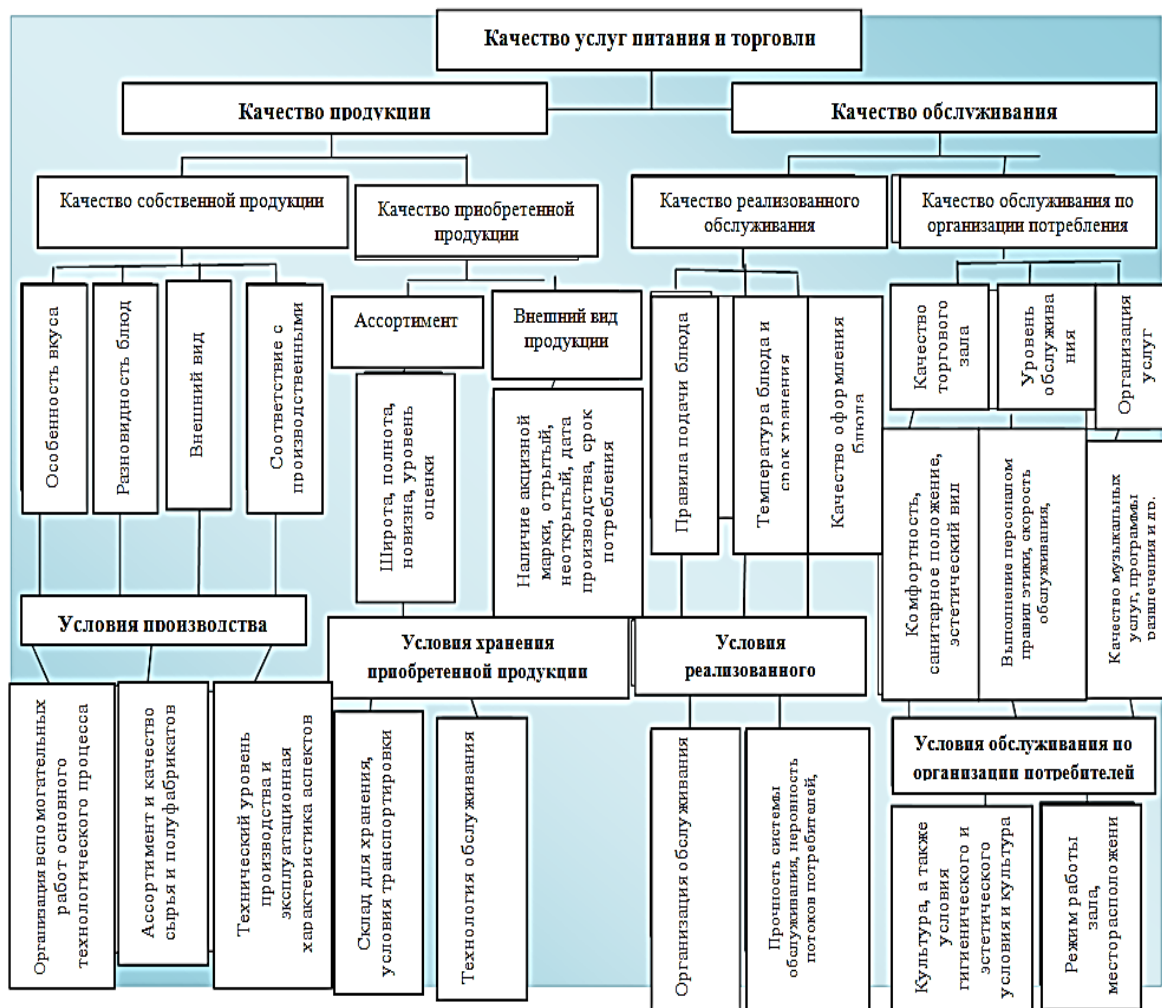


Рис.4 - Усовершенствованные показатели качества услуг питания и торговли

Точно также мы проанализировали анализ системы показателей качества произведенной продукции и обслуживания на существующих предприятиях общественного питания в целях модернизации и повышение эффективности предприятий общественного питания, а также разработали усовершенствованную систему показателей (рис. 4).

При повышении качества обслуживания в ресторане “Юлдуз” по этой системе целесообразно проводить непрерывный контроль качества.

При проведении непрерывного контроля качества необходимо составить план проверки, фиксировать результаты проверки и координировать действия в соответствии с планом.

В связи с этим, мы предлагаем провести оценку качества обслуживания в ресторане по усовершенствованному методу “бракераж”а, т.е. оценку качества обслуживания подготовленными блюдами.

При этом, проведем расчет качества блюд по видам согласно данным журнала “бракеража” по бальной системе (таблица 7).

Таблица 7

Расчет средней оценки качества блюд в ресторане “Юлдуз”

Виды блюд	Дата: 20.11.2017				Результат обработки		
	Баллы				Всего баллов	Сумма баллов	Средний балл
	5	4	3	2			
Первое	84	60	20	4	168	708	4,2
Второе	124	80	18	9	231	994	4,3
Закуска	80	70	30	12	192	794	4,1
Сладости	60	80	20	6	186	692	3,7
Напитки	180	90	40	10	320	1400	4,4
Кондитерские изделия	130	80	34	12	256	886	3,5
Всего:	658	460	162	53	1353	5474	4,0

При этом, проведем расчет среднюю оценку качества обслуживания подразделений ресторана по бальной системе (таблица 8).

Таблица 8

Расчет средней оценки качества обслуживания подразделения ресторана “Юлдуз”, г.Самарканд

Подразделение ресторана	Дата: 30.11.2017				Результат обработки		
	Баллы				Всего баллов	Сумма баллов	Средний балл
	5	4	3	2			
Торговый зал ресторана	80	70	40	12	202	824	4,1
Банкетный зал	45	36	24	18	123	477	3,9
Бар	78	64	20	10	172	726	4,2
Буфет	120	60	22	8	210	922	4,4
Всего:	323	230	106	48	707	2949	4,2

Конечно же, при определении качества обслуживания посредством оценки баллов экспертным путем с помощью системы показателей или анкетного опроса, можно проводить в различных целях - для подготовки ежедневных, еженедельных, ежемесячных и годовых отчетов.

Таблица 8

Уменьшающие показатели качества труда работников предприятия общественного питания⁴³, %

Номер показателей качества труда	Наименование показателей	Заведующий, заместитель производства, повар, бригадир.заведующий торговым залом	Повар, кондитер, работник по чистке овощей и картошки, повар-распространитель, другие работники производства	Главный официант, официанты, работники, принимающие гостей, буфетчик(цы), музыкант и т.д.
1.	Поздний приход и ранний уход с работы, и другие потери времени	0,4	0,2	0,2
2.	Не добросовестное выполнение производственных заданий (плана полуфабрикатов; низкое качество труда кассиров-контролеров, буфетчиков(ц), официантов, музыканты, не полное выполнение требований потребителей)	0,2	0,4	0,4
3.	Не своевременное выполнение распоряжений, инструкций, решений, приказов, нормативных документов, а также указаний по качеству подготовки блюд и обслуживания	0,2	0,2	0,2
4.	Нарушение требований личной гигиены и правил санитарии	0,1	0,1	0,1
5.	Не соблюдение правил техники безопасности и охраны труда, требований эксплуатации оборудования	0,05	0,05	0,05
6.	Нарушение технологий по подготовке блюд, обслуживания: при 4,6-5 бальной оценке при 3,5-4,5 бальной оценке при оценке до 3,5 бала	- 0,02 0,03	- 0,02 0,03	- 0,02 0,03

⁴³ Основано на авторских исследованиях.

На основе проведенной методике (таблица 8) можно контролировать качество работы работника в каждом подразделении каждого ресторана в течении месяца и стимулировать их по результатам этого контроля.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Исходя из результатов исследования, проведенных по модернизации предприятия сервиса и повышение эффективности обслуживания (на примере предприятия общественного питания Самаркандской области) сформированы следующие выводы и предложения. В частности:

1. Обоснована необходимость совершенствования определений к определениям “услуга”, “обслуживание” и “сервис” с точки зрения повышения эффективности действий для удовлетворения экономических интересов.

2. В результате анализа модели сферы услуг экономике усовершенствована модель «диаграмма круговых экономических потоков», а также разработана измененная модель классификатора сферы услуг, которые предложены для внедрения в практику.

3. Выявлены четыре основных этапов развития сферы обслуживания и сервиса посредством анализа эволюционного развития его в годы независимости.

4. Разработаны предложения по определению технико-экономического уровня предприятий в целях ускорения модернизации предприятий обслуживания, сервиса и привлечения инвестиций. Обоснована необходимость замены оборудования предприятия общественного питания Самаркандской области на необходимые современные оборудования.

5. Разработаны предложения по повышению эффективности предприятий общественного питания за счет отбора нового оборудования и замены с учетом факторов, влияющих на инновационную деятельность этих предприятий, и их технико-экономического уровня. В результате обосновано взаимосвязь технико-экономического уровня с экономической эффективностью предприятий общественного питания Самаркандской области.

6. В результате исследований, проведенных по системе оказания услуг «распределитель - потребитель» в предприятиях общественного питания, создана система процессов оказания услуг двухэтапными официантами и самообслуживания, а также рекомендованы к внедрению на практике работы, выполненные по повышению качества и эффективности обслуживания в ресторане.

7. Разработаны рекомендации по усовершенствованию системы показателей качества для определения, оценки и непрерывного контроля уровня качества продукции и обслуживания посредством анализа системы обслуживания на предприятиях общественного питания. Разработан усовершенствованный метод “бракераж”а для проведение непрерывного контроля качества продукции (блюд) и обслуживания на предприятии общественного питания и создана возможность для оценки качества труда и стимулирования сотрудников.

Выше указанные и другие выводы и предложения используемые на практике, будут служит повышению эффективности оказания услуг и модернизации предприятия сервиса.

**SCIENTIFIC COUNCIL NO DSc.27.06.2017.I.18.01 ON AWARD OF
SCIENTIFIC DEGREES AT SAMARKAND INSTITUTE OF
ECONOMICS AND SERVICE**

SAMARKAND INSTITUTE OF ECONOMICS AND SERVICE

KURBANOVA RAKHIMA JAMSHEDOVNA

**MODERNIZATION OF SERVICE ENTERPRISES AND ENHANCING
THE EFFECTIVENESS OF SERVICE
(on the example of public catering in the Samarkand region)**

08.00.05 - Economics of service sphere branches (economic sciences)

ABSTRACT

of the dissertation of the doctor of philosophy (PhD) on economic sciences

Samarkand – 2019

The theme of doctoral dissertation (PhD) in economic science was registered at the Supreme Attestation Commisn at the Cabinet of Ministers of the Republic of Uzbekistan under number B2017.2.PhD/Iqt99

Dissertation has been prepared at the Samarkand institute of economics and service.

The abstack of dissertation is posted in three languages (Uzbek, Russian and resume in English) on the website (www.sies.uz) and the website of «Ziyonet» information and educational portal (www.ziyonet.uz).

Scientific supervisor: **Abdukarimov Barat Ali Abdukarimovich**
candidat of economic sciences

Official opponents: **Tuxliev Iskandar Suyunovich**
doctor of economic sciences, professor

Arabov Nurali Uralovich
doctor of economic sciences, professor

Leading organization: **Karshi engineering economics Institute**

The defense of the thesis will be held on «__»_____, 2019 at ___ at a meeting of Scientific Council on awarding the scientific degrees under number DSc.27.06.2017.I.18.01 at the Samarkand Institute of Economics and Service. Address: 140100, Samarkand city, Amir Temur street, 9. Tel.: (998 66) 233-19-84, fax: (998 66) 231-12-53, e-mail: sies_info@edu.uz.

A typescript variant of the doctoral thesis available at the Informational-resource center of Samarkand Institute of Economics and Service (registered under №__). Address: 140100, Samarkand city, Amir Temur street, 9. Tel.: (+998 66) 233-34-76, fax: (+998 66) 231-12-53, e-mail: sies_info@

The abstract of doctoral thesis was circulated on «__»_____,2019.
(mailing report No. _____ on «__»_____ 2019).

M.E. Pulatov
Chairman of the Scientific council
awarding scientific degrees, doctor of
economic, science, associate professor

N.E.Ibadullaev
Scientific secretary of the scientific
council awarding scientific degrees,
candidate of economic, science

M.M. Muxammedov
Chairman of the academic seminar under
the scientific council awarding scientific
degrees, doctor of economic sciences,
professor

INTRODUCTION (abstract of PhD thesis)

The aim of research work is to development of scientific and practical proposals and recommendations for modernization of service enterprises and enhancing the effectiveness of service.

The object of the research work are catering enterprises operating in the Samarkand region.

Scientific novelty of the research work is as follows:

improved definition of the concepts of “service» in terms of increasing the effectiveness of their actions in the sphere of economic interests

methods have been developed for determining the technical and economic level of an enterprise on the basis of the functional and technical indicators of serving catering enterprises;

developed proposals to improve efficiency through the replacement, unification and selection of new equipment based on the technical and economic level of modernization of catering;

proposals for continuous quality control of services and raw materials have been developed; an improved method of “brokerage” has been proposed for evaluating the work of employees and catering enterprises.

Implementation of the research results. On the basis of scientific findings to on the study of modernization of service enterprises and enhancing the effectiveness of service, the following were introduced:

improved definition of the concepts of “service» in terms of increasing the effectiveness of their actions in the sphere of economic interestsintroduced in the textbook "Electronic equipment at service enterprises" for students of educational direction 5610100 - "Provision of services (restaurant business) "(Certificate 531-324 of July 14, 2018 issued by the Ministry of Higher and Secondary Education of the Republic of Uzbekistan). As a result, due to the systemic and broad understanding of the socio-economic content of such concepts as service, service and service, students have developed knowledge and practical skills to improve science and improve the quality of teaching in the service sector

based on the functional and technical indicators of serving catering enterprises, methods for determining the technical and economic level of an enterprise have been developed in the work of the Association of Chefs of Uzbekistan. (Protocol # 198 dated September 20, 2018). The implementation of this method has created an opportunity to determine the technical and economic level of public catering enterprises;

proposals were developed to improve efficiency through the replacement, unification and selection of new equipment based on the techno-economic level of modernizing catering enterprises in the work of the Association of Chefs of Uzbekistan. (Protocol No. 198 dated September 20, 2018). The implementation of this proposal made it possible to justify the relationship between the technical and economic level and the efficiency of catering enterprises.

proposals for continuous quality control of services and raw materials have been developed; an improved method of “brokerage” has been introduced in the

Ministry of Labor and Employment of the Republic of Uzbekistan to assess the work of employees and catering enterprises. (The data of the Ministry of Labor and Employment of the Republic of Uzbekistan dated September 17, 2018 02-4859). The introduction of this proposal has created an opportunity to evaluate and stimulate the quality of labor in catering enterprises.

The structure and scope of the dissertation. The dissertation consists of an introduction, 3 chapters, conclusion, list of publications and appendixes. The dissertation volume is 130 pages.

ЭЪЛОН ҚИЛИНГАН ИШЛАР РЎЙХАТИ
СПИСОК ОПУБЛИКОВАННЫХ РАБОТ
LIST OF PUBLICATIONS

I бўлим (I часть; I part)

1. Курбанова Р.Ж. Умумий овқатланиш корхоналарида хизмат кўрсатишнинг сифат кўрсаткичлари тизимини такомиллаштириш // Иқтисодиёт ва таълим, - 2018. - №5.- Б.190-195. (08.00.00; №11).

2. Курбанова Р.Ж. Умумий овқатланиш корхоналарида хизмат кўрсатишда корхонанинг техник-иқтисодий даражасини аниқлаш методи // Бизнес эксперт,- 2018.- № 12. – Б.42-45. (08.00.00; №3).

3. Курбанова Р.Ж. Умумий овқатланиш корхонасининг техник даражасини аниқлаш усулини такомиллаштириш // Иқтисодиёт ва таълим, - 2012. – №3. - Б.47- 49. (08.00.00; №11).

4. Курбанова Р.Ж. Самарқанд вилояти “Оби-Раҳмат” ОАЖ “Юлдуз” ресторани инновацион ҳолатини баҳолаш // Иқтисодиёт ва таълим , - 2012.- № 5. – Б.30-33. (08.00.00; №11).

5. Kurbanova R.J. Modernization service factory and improvement the sector of service // Asian Journal of Multidimensional Research, Vol. 8 India, 2019. ISSN: 2278-4853. p. 373 – 383. (08.00.00; №18-Ulrich’s Periodicals Directory; №23 - Impact Factor: SJIF 2018=6.053).

6. Курбанова Р.Ж. Хизмат кўрсатиш сифати ва унинг инновацион ривожланиш механизмининг модели // “Ижтимоий-иқтисодий ва молия тизимларининг институционал ривожлантириш: глобал миқёсда миллий иқтисодиёт” мавзусида халқаро анъанавий илмий-амалий конференция, Самарқанд, 2019. Б. 448 - 449.

7. Kurbanova R.J. Developing the model of service classification at service field // International conference « Economy modernization; new challenges and innovative practice Conference proceedings». Scope academic House. Sheffield UK. 2016.p.170 - 173.

8. Курбанова Р.Ж. Сервис корхоналарини модернизациялашнинг парадигмал таҳлили // “Инновацион иқтисодиётда хизмат кўрсатиш соҳаси тармоқларини ривожлантириш ва аҳоли фаровонлигини юксалтириш” мавзусидаги республика анъанавий илмий - амалий конференцияси, Самарқанд, 2019. Б. 292-299.

9. Курбанова Р.Ж. Сервис корхоналарида маҳсулотлар ва хизматларни сифатини аниқлаш методи тўғрисида // “Жамиятни модернизациялаш ва ҳаёт фаровонлигини оширишда олималарнинг ўрни” мавзусидаги олималар ва иқтидорли талабаларнинг республика илмий-амалий анжуман. Самарқанд, 2015.- Б.177-181.

II бўлим (II часть, II part)

10. Курбанова Р.Ж. Сервис корхоналарини модернизациялаш ва уларда хизмат кўрсатиш самарадорлигини ошириш.// «Наврўз» нашриёти Тошкент. 2013. Монография.

11. Курбанова Р.Ж., Қудратов Ғ.Ҳ., Қурбонов Ж.М. Развитие сферы услуг в Узбекистане // Экономический вестник Узбекистана, - 2015.- №3-4.Б.132-133.

12. Курбанова Р.Ж., Қудратов Ғ.Ҳ., Қурбонов Ж.М. Хизматлар соҳасида хизматлар таснифлагичининг моделини такомиллаштириш // Бизнес эксперт, - 2015. - №4.- Б.60-63.

13. Kurbanova R.J. Sobirov B. Augmentation of service sphere and diversification of catering industry International Journal of Economics Commerce and Management ISSN 2348 0386 Vol.3.6, June 2015.

14. Kurbanova R.J. Improvement of the method for determining of technical condition of the service company // Молодой учёный, - 2018.- №21 (207).(08.00.00; №18-Ulrich's Periodicals Directory).

15. Курбанова Р.Ж. Қудратов Ғ.Ҳ. Савдода автоматик комплексларнинг қўлланишда математик моделлаштиришдан унумли фойдаланиш // Бизнес эксперт, - 2015. - №7.- Б. 53-56.

16. Курбанова Р.Ж., Қурбонов Ж.М. Сервиснинг мозий кадриятлари // Сервис, - 2011.- №2. – Б. 54-59.

17. Kurbanova R.J. Sobirov B. Augmentation of service sphere and diversification of catering industry // Journal of Management Value & Ethics, 2015. -Vol.5 No. 3. ISSN 2249 9512.p.28-41.

18. Kurbanova R.J. Kurbanova M.J. Modernization and improvement of service companies in Uzbekistan. // The science advanced journal Issue, 2015.- volume 03. ISSN 2219-746X DOI:10.15550/ASJ.2015.03.p.91-98.

19. Kurbanova R.J., Kurbonov J.M. Phased development in Uzbekistan for service // Туристская индустрия Казахстана: современное состояние и тенденции развития» в свете реализации масштабного проекта Ассамблеи Народа Казахстана «Большая страна большая семья» 1 Международная научно практическая конференция, посвященная Международному Дню туризма. Астана 2015.

20. Курбанова Р.Ж., Қурбонов Ж.М., Г.Маматкулова “Ресторан савдо овқатланиш сервис хизматини кўрсатиш тадқиқоти методи. // “Савдо ва хизмат кўрсатиш соҳаси анъаналар ва инновациялар” мавзусидаги халқаро илмий амалий анжумани (Самарқанд,12 - 13 ноябрь 2015).

21. Kurbanova R.J. Kurbanov J.M., Improvement of the method for determining of technical condition of the catering service company. International conference «Economy modernization; new challenges and innovative practice» Conference proceedings.Scope academic House. October 20. 2016. Sheffield UK.

22. Курбанова Р.Ж., Камолов Ф. Хизмат кўрсатиш соҳасида кадрлар рақобатбардошлигини ошириш муаммолари.// “Туризм хизматлари ва сервисини ривожлантиришнинг халқаро илғор тажрибаси ва уни Ўзбекистонда қўллаш масалалари” мавзусида халқаро илмий амалий анжумани (Самарқанд,2018 йил 25-28 май, 1 қисм). - Б.65-69.

23. Қурбонов Р.Ж., Файзиев Ж.С., Сервис парадигмаси // Сервис, - 2009. - №7.- Б. 3-13.

24. Курбанова Р.Ж., Қудратов Ғ.Х. Совершенствование парадигмы сервиса // Научный результат, №4 (6) 2015.,стр.48-53.

Автореферат Самарқанд давлат университетининг
“СамДУ илмий тадқиқотлар ахборотномаси” журнали таҳририятида
таҳрирдан ўтказилди (28.05.2019 йил).

Гувоҳнома: №10-3512

30.05.2019 йил босишга рухсат этилди:
Офсет босма қоғози. Қоғоз бичими 60Ч84_{1/16}.
“Times” гарнитураси. Офсет босма усули.
Ҳисоб-нашриёт т.: 3,5. Шартли б.т. 2,5.
Адади 100 нусха. Буюртма № 30/05.

СамДЧТИ нашр-матбаа марказида чоп этилди.
Манзил: Самарқанд ш, Бўстонсарой кўчаси, 93.