

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

TOSHKENT MOLIYA INSTITUTI

“MOLIYAVIY MENEJMENT” FAKULTETI

“MENEJMENT VA MARKETING ” KAFEDRASI

IBROXIMOV LUTFULLA IBROXIM O'GLI

**“XIZMAT KO'RSATISH TASHKILOTLARI MENEJMENTI VA
UNING O'ZIGA XOS XUSUSIYATLARI”**

5230200-“Menejment (xizmatlar sohasi)” ta'lim yo'nalishi bo'yicha bakalavriat
darajasi

BITIRUV MALAKAVIY ISHI

“HIMOYAGA RUHSAT ETILDI” “HIMOYAGA RUHSAT ETILDI”

Fakultet dekani

“Menejment va marketing”

kafedra mudiri

(Imzosi) ilmiy unvoni, darajasi, F.I.Sh.
“ ” _____ 201__y.

(Imzosi) ilmiy unvoni, darajasi, F.I.Sh.
“ ” _____ 201__y.

Bitiruvchi: 5230200-“Menejment (xizmatlar
sohasi)”-ta'lim yo'nalishi
4-kurs talabasi

(Talabning familiyasi, ismi-sharifi (to'liq))
(Talabning shaxsiy imzosi)

Ilmiy rahbar:

(Imzosi)

ilmiy unvoni, darajasi, F.I.Sh.

TOSHKENT - 2018

MUNDARIJA		betlar
KIRISH.....		3
1- BOB. XIZMAT KO'RSATISH TASHKIOTLARI MENEJMENTI XUSUSIYATLARINING NAZARIY-HUQUQIY ASOSLARI		7
1.1.	Xizmat va xizmat ko'rsatish sohasi mohiyati	7
1.2.	Xizmat ko'rsatish tashkilotlari menejmenti va uning o'ziga xos xususiyatlari	13
1.3.	Xizmat ko'rsatish sohasi tashkilotlarini boshqarishning meyyoriy huquqiy asoslari	20
	1- bob bo'yicha xulosa	24
2- BOB. ATB "ASIA ALLIANS BANK" SHAYHONTOHUR FILIALI MENEJMENTINING ZAMONAVIY HOLATI		25
2.1.	ATB "ASIA ALLIANS BANK" Shayhontohur filiali menejmenti va uning tashkiliy-tarkibiy tahlili	25
2.2.	ATB "ASIA ALLIANS BANK" Shayhontohur filiali boshqaruvining moliyaviy-iqtisodiy holati	32
	2- bob bo'yicha xulosa	40
3- BOB. "XIZMAT KO'RSATISH TASHKIOTLARI MENEJMENTI VA UNI TAKOMILLASHTIRISH YO'LLARI		42
3.1.	ATB "Asia Allians Bank" Shayhontohur filialining strategik rivojlantirish yo'nalishlari	42
3.2.	Xizmat ko'rsatish tashkilotlari zamonaviy menejmentini rivojlantirishda xorij tajribasi	49
3.3.	O'zbekiston Respublikasi xizmat ko'rsatish sohasini rivojlantirish istiqbollari.	56
	3- bob bo'yicha xulosa	69
XULOSA VA TAKLIFLAR		71
FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI.....		76

KIRISH

Bitiruv malakaviy ishi mavzusining dolzarbligi. Mamlakatimizda mustaqillik yillarida olib borilgan keng ko'lamli islohotlar natijasida milliy davlatchiligimiz poydevori mustahkamlanib, davlatimiz suvereniteti, chegaralarimiz daxlsizligi ta'minlandi, jamiyatimizda tinchlik va osoyishtalik, millatlararo totuvlik va diniy bag'rikenglik muhitini kuchaytirish, qonun ustuvorligi, inson huquq va erkinliklari hamda manfaatlarini ro'yobga chiqarish bo'yicha ulkan ishlar amalga oshirildi. Iqtisodiyotimizni tarkibiy o'zgartirish va diversifikatsiya qilishni chuqurlashtirish, bandlikni ta'minlash, aholi daromadi va hayot sifatini oshirishning muhim omili va yo'nalishlaridan biri tariqasida xizmat ko'rsatish va servis sohasidagi mulk egalarining faoliyatlarini jadal rivojlantirish dolzarb masalalardan biridir.

Xizmat ko'rsatuvchi tashkilotlar tomonidan amalga oshirilgan xizmatlarning 2008 yildan beri o'sish tendensiyalariga erishishi makroiqtisodiy ko'rsatkichlar chuqur tarkibiy o'zgarishlarni amalga oshirish, kichik biznes va xususiy tadbirkorlik manfaatlarini ishonchli himoya qilish, eng muhimi, Konstitutsiyamizda ko'zda tutilganidek, xususiy mulkning qonuniy, me'yoriy-huquqiy va amaliy jihatdan ustuvor rolini ta'minlash, taraqqiyotning «o'zbek modeli»da nazarda tutilganidek, iqtisodiyotning rivojlanishida davlat ishtirokini bosqichma-bosqich kamaytirishga qaratilgani islohotlarning amalda o'z isbotini topayotganligini ifodalaydi.

Jamiyatning rivojlanib borishi, ishlab chiqarish kuchlarining o'sishi bilan xizmat sohasi ham ma'lum darajada o'sib boradi. Bu sohada band bo'lganlar sonining ortib borishi, mehnatning texnik jihatdan ta'minlanganligining oshishi, tobora yangiroq, texnologiyalar joriy qilinishi kuzatiladi. Hozirda iqtisodiyotning muhim sektorlaridan biri sifatidagi xizmatlarning roli juda katta va dolzarb bo'lib bormoqda. Markaziy Osiyodagi davlatlar ichida O'zbekistonda kichik biznes va xususiy tadbirkorlikka hamda buning negizida servis va xizmat ko'rsatish sohasiga berilayotgan e'tibor bizning mamlakatimizda eng yuqori ekanligidan kelib chiqib, shuni ta'kidlash joizki, sohaga oid iqtisodiy nuqtai nazardan me'yoriy hujjatlarni

takomillashtirish masalalari, shuningdek, boshqaruv siyosatining to'g'ri tashkil etilishidan kelib chiqib mavjud muammolarning yechimi va bu jarayonda xalqaro amaliyot tajribalaridan foydalanish mamlakatimizda xizmat ko'rsatish sohasiga oid amaldagi me'yoriy-huquqiy hujjatlarga muvofiq rivojlanishini ta'minlashga yordam beradi. Jumladan, korportiv boshqaruv tizimini yanada rivojlantirishga qaratilgan O'zbekiston Respublikasi Prezidenti va Vazirlar Mahkamasining qaror va farmoyishlari qabul qilindi, soliq, bank, bojxona sohalarida qator imtiyozlar joriy etildi. Jumladan, mamlakat Prezidentining quyidagi so'zlarini keltirib o'tamiz "Ishimizni to'g'ri tashkil etish, uning samaradorligini ta'minlash, butun boshqaruv tizimi faoliyatini sifat jihatidan zamon talablari darajasiga ko'tarishni bugun hayotning o'zi talab etmoqda. Albatta, biz rejalashtirayotgan barcha o'zgarishlarning nihoyatda ko'p qirrali va o'ta muhim ekanini men chuqur tushunaman. Biroq, yo'limizda qanday to'siq va qiyinchiliklar, keskin va dolzarb muammolarga duch kelsak ham, shoshma-shosharlik bilan, pala-partish qarorlar qabul qilishga, yaxshi o'ylab ko'rilmagan xatti-harakatlarga yo'l qo'yishga haqqimiz yo'q.¹

O'zbekistonda xizmat ko'rsatish tashkilotlari menejmenti va uning o'ziga xos xususiyatlari, ularni boshqarishda meyyoriy huquqiy asoslari ta'minoti, zamonaviy menejmentini rivojlantirishda xorij tajribasini o'rganish, strategik yondashuv, menejment jarayoni madaniyati, boshqaruv texnikasi, tashkilot menejmentining rivojlanishi bilan bog'liq shart-sharoitlarni o'rganish, mehnat sharoitini aks ettiruvchi ko'rsatkichlar bo'yicha baholanishidan kelib chiqib, ushbu bitiruv malakaviy ishimizning dolzarbligidan dalolat beradi.

Bitiruv malakaviy ishining **predmeti** sifatida bank tizimi tashkilotlarini samarali boshqarishning o'ziga xos xususiyatlari, korportaiv madaniyatni shakllantirish borasidagi boshqarish hamda ularni rag'batlantirishga yo'naltirilgan iqtisodiy munosabatlar majmuasi, personalni boshqarish xususiyatlari, bunda yuzaga keluvchi muammolar va ularni hal qilish jarayonlari tanlandi.

¹ Sh. Mirziyoyev. Erkin va farovon, demokratik O'zbekiston davlatini mard va olijanob xalqimiz bilan birga quramiz. T. "O'zbekiston" NMIU. 2016 y., 20 b.

Bitiruv malakaviy ishining **obyekti** sifatida ATB “Asia Allians Bank” tuman filiali, shu jumladan uning tashkiliy-iqtisodiy tarkibi tanlandi.

Bitiruv malakaviy ishining maqsadi va vazifalari. Bitiruv malakaviy ishining maqsadi sifatida xizmat ko’rsatish tashkilotlari boshqaruv tizimini tahlil qilish asosida boshqaruvning iqtisodiy samaradorligini oshirishga yo’naltirilgan tadbirlarni ishlab chiqishdan iborat.

BMIning oldiga qo’yilgan maqsaddan kelib chiqib tadqiqotning quyidagi vazifalari belgilandi:

- Xizmat va xizmat ko’rsatish sohasi mohiyatini o’rganish;
- Xizmat ko’rsatish tashkilotlari menejmenti va uning o’ziga xos xususiyatlarini baholash;
- Xizmat ko’rsatish sohasi tashkilotlari boshqarishda meyyoriy huquqiy asoslari ta’minotini tahlil qilish;
- ATB “Asia Allians Bank” Shayxontohur filiali menejmenti va uning tashkiliy-tarkibiy holatini tahlil qilish;
- ATB “Asia Allians Bank” Shayxontohur filiali boshqaruvining moliyaviy-iqtisodiy holati omillarini aniqlash;
- Xizmat ko’rsatish tashkilotlarini strategik rivojlantirish yo’llarini o’rganish;
- Xizmat ko’rsatish tashkilotlari zamonaviy menejmentini rivojlantirishda xorij tajribasini o’rganish va tahlil qilish;
- O’zbekiston Respublikasi xizmat ko’rsatish sohasini rivojlantirish istiqbollari aniqlash

Bitiruv malakaviy ish mavzuning nazariy-amaliy ahamiyati. Xizmat ko’rsatish tashkilotlari menejmentining o’ziga xos xususiyatlariga oid masalalar bo’yicha ayniqsa xorijlik olimlar tomonidan keng o’rganilgan. Mazkur yo’nalishlarda tadqiqot olib borgan taniqli xorij olimlaridan **Duglas Noriy, L. Lalok**, Y.Shumpeter, R.Cheyz, P.Zander, E.Sheyn, Dj. Morgan, M.Louis, J.Kotter, J.Xesket, L.Kammings, M.Louis, S.Siel, Dj. Martin, M.Lauers, A.Kennedi va boshqalarning boshqaruv to’g’risidagi ilmiy izlanishlarini alohida ta’kidlash lozim.

Xizmat ko'rsatish tashkilotlari menejmentining o'ziga xos jihatlari bo'yicha chet el olimlari tomonidan keng o'rganilganligini e'tirof etgan olgan holda, O'zbekistonlik olimlar tomonidan nisbatan kam yoritilgan. Ilmiy adabiyotlarda, asosan boshqaruvning umumiy va xususiy jihatlariga bag'ishlangan maqola va ilmiy ishlar mualliflarini ta'kidlash lozim, xususan, O.Yu N.A. Muminov, M.Mamasaliyeva, N.Sadikov, D.Rahimova, Q.Abdurahmonov, F.Rahmanov, H.Abulqosimov, N.Qosimova, J.Aliyev, M.Hakimov, F.Ergashev, E.Nabiyev, B.Shodiyev, N.Rasulev va boshqalarning ilmiy asar va maqolalarini ta'kidlab o'tish joiz.

Xizmat ko'rsatish tashkilotlari menejmenti borasida ATB "Asia Allians Bank" Shayxontohur filiali misolida olib borilgan tadqiqot ishi bank tizimi boshqaruvi samaradorligini oshirishda amaliy ahamiyat kasb etadi.

Bitiruv malakaviy ishi tarkibining qisqacha tavsifi. Bitiruv malakaviy ishining tuzilishi: kirish, uchta bob, xulosa, foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati va ilovalardan iborat. Bitiruv malakaviy ishining matni 78 betni tashkil etib, unda 10 ta jadval, 12 ta rasm keltirilgan.

1-BOB. XIZMAT KO'RSATISH TASHKILOTLARI MENEJMENTI

XUSUSIYATLARINING NAZARIY-HUQUQIY ASOSLARI

1.1. Xizmat va xizmat ko'rsatish sohasi mohiyati

“Servis faoliyati mohiyatini tushunishda, “servis”, “xizmat” nazariy tushunchalarini ahamiyati katta. “Servis” tushunchasi (ingliz tilida servise – xizmat, xizmat qilish), ingliz tilidagi ma’noni, ya’ni “xizmat ko’rsatish, turli xizmatlarni taqdim etish”ni anglatadi. Shu bilan birgalikda “servis” so’zini ma’nosi bizni oxirgi o’n yilliklardagi iqtisodiy amaliyotimizda aniq mohiyatga ega bo’ldi. 70-80 yillarda bizni mamlakatimizda servis zamonaviy talablarga javob beruvchi, mashhur firmalarni texnik yangiliklari va qimmatbaho tovarlari hayotini uzaytirish bo’yicha xizmatlar ko’rsatuvchi korxonalarda ishlovchi malakali ishchilar tomonidan bajarilgan xizmatlar kompleksi bilan bog’lanar edi.

“Servis” tushunchasi bilan bir qatorda “xizmat” tushunchasi ham keng foydalanildiki, u boshqa kishiga foyda ne’mat yordam keltiruvchi harakatni anglatadi. Xizmat – bu faoliyat, harakat yoki biror bir ishni bajarishdir. Xizmatlar bu maqsadli faoliyat bo’lib, insonning bozorda talab va taklif ob’ekti vazifasini o’taydigan muayyan ehtiyojini qondirishga qodir bo’lgan foydani ifodalaydi. Xizmatlar tushunchasi keng qamrovlidir. Umuman olganda xizmat deganda, yaqqol moddiy ko’rinishga ega bo’lmagan turlicha faoliyat turlari tushuniladi. Xizmat ko’rsatishning moddiy ko’rinishdagi mahsulotlardan birinchidan– ko’rinmasligi, ikkinchidan saqlashimkoni yo’qligi kabi farqlari hamda uchinchidan esa xizmat qo’rsatish va xizmatdan foydalanish, odatda bir vaqtning va bir joyning o’zida bo’ladi. Shunday qilib, servis faoliyati mohiyatini tushunish foyda, xizmat tushunchalari bilan bog’langan ekan. Umuman olganda, “xizmat” va “servis” tushunchalari bir xil ma’noga ega bo’lmoqda. Shu bilan birga ular zamonaviy xizmat ko’rsatish to’rini aks ettiruvchi “servis xizmati” so’z birikmasini ham hosil qilishi mumkin. «Service»-ingliz tilida «xizmat, xizmat ko’rsatish, ekspluatatsiya» ma’nolarini bildiradi. Xizmat, servis tushunchalariga iqtisodiy olimlar tomonidan turli talqinlar berilgan.

F.Kotler fikricha, «Xizmat–bu istalgan faoliyat yoki moddiy boylik yaratishki, uni bir tomon (ishlab chiqargan) ikkinchi tomonga taklif etadi. (Masalan, sartarosh xizmati, turfitma xizmati, vrach ko`rigi va boshqalar)».

Xalqaro standart ISO-DOOM-2 da xizmat iborasiga quyidagicha ta`rif berilgan: «Xizmat – yetkazib beruvchi (ta`minotchi) va buyurtmachi o`zaro ta`sirining natijasi bo`lib, ta`minotchi (ishlab chiqaruvchi) o`z faoliyati bilan buyurtmachining talablarini qondiradi».

Servis – bu xizmatni taklif etish, etkazib berish jarayoni bo`lib, u xizmat bilan ta`minlashning muhim shartidir. Masalan, umumovqatlanish korxonalarida ovqatlar sifati va servisning yuqori madaniyat darajasida ekanligi, bir kelgan iste`molchini xo`randani), o`zining doimiy potensial mijoziga aylantiradi. Yuqorida fikrlardan kelib chiqqan holda servisning zamonaviy talqinini quyidagicha izohlash mumkin:



1-rasm. Servis mohiyatining uch aspekti yondashuvlari²

Servis – bu murakkab tashkiliy va bir-biriga bog`liqharakatlarning tizimli majmuasi bo`lib, o`zaro kelishilgan tizimda xizmatni uzatishga yo`naltirilgan faoliyatdir.

Xizmat sohasi – iqtisodiyot tarmoqlarining biri bo`lib, bu soha faoliyati natijasida insonlar uchun turli xil xizmat turlari yaratiladi. Xizmat turlari insonlarning turli ijtimoiy, iqtisodiy, fiziologik ehtiyoj va talablarini qondirishga yo`naltirilgan. Bu sohada – moddiy va nomoddiy xizmat turlari yaratiladi. Moddiy shaklda ishlab chiqarilgan xizmat yoki mahsulot o`z-o`ziga ehtiyojni qondirmaydi. U iste`molchiga yetib borgandagina – fiziologik talabga ega bo`lib, (qorinni

²Романович Ж.А., Каличев С.Л. Сервисная деятельность.учеб.-М.Изд.-ство торг. Корпорация.”Дашьков К.”, 2011, -268с.

to'ldirishga) uning ehtiyojini qondiradi. Vrach yoki o'qituvchining xizmati nomoddiy bo'lib, u muloqotning o'zidayoq ehtiyojni (talabni) qondiradi.

Ishlab chiqarish sohasi va xizmat sohasini o'ziga xos xususiyatlari va o'xshash tomonlari bor. Moddiy ishlab chiqarish tovarlar ishlab chiqarib, uni iste'molchiga yetib borish davrida servis faoliyatini ham bajaradi. Ba'zi servis turlari ma'lum obyekt – tovarga qaratilgan bo'lib, u obyekt bo'lmasa servisni amalga oshirib bo'lmaydi. Masalan, avtomobil ustaxonasi avtomobil bo'lmasa, hech qanday servisni ko'rsatmaydi. Sartarosh – mijozsiz u – ishsizga aylanadi.

Xizmat sohasi – iqtisodiyotning muhim sektori bo'lib, jamiyat insonlar, uchun iqtisodiy va ijtimoiy faoliyatlarini bajaradi. Birinchi iqtisodiy formulasi bo'lib, moddiy ishlab chiqarish jarayoniga xizmat ko'rsatish: har qanday moddiy ishlab chiqarish korxonasi tovarlarni iste'molchiga yetkazib berishda turli xizmatlardan foydalanadi (transport xizmati, aloqa xizmati, yuridik xizmatlar, texnik xizmatlar, huquqiy maslahatlar, bank xizmatlari).

Ikkinchi iqtisodiy funksiyasi- bu ishchi kuchini qayta ishlab chiqish (ta'lim, sport, umumiy ovqatlanish). Bu guruhga kiruvchi funksiyalarga qo'shimcha moddiy boyliklarning buyurtmalar olish orqali amalga oshirish. Masalan, maishiy xizmat korxonalari uzoq muddat foydalanish uchun mo'ljallangan uy buyumlarining (televizor, xolodilnik, mebel) ta'mirlab, tovarni yana yaroqli holga keltiradilar.

Ijtimoiy funksiyalari-iste'molchilarning turli xizmat turlariga bo'lgan ehtiyojlarini qondirishdan iborat (ta'lim, meditsina, madaniyat muassasalari, banklar va boshqalar).

Xizmat sohasida ko'p xizmat turlari u yoki bu ko'rinishda qandaydir moddiy boylik, tovar ishlab chiqarish bilan shug'ullanadi. Servis (servis faoliyati)- bu xizmat ko'rsatish bo'yicha bajarilgan ish, kimningdir ehtiyojini qondirish. Hozirgi zamonaviy savdo servisida murakkab texnik tovarlar sotishda xaridorga sotuvdan keyingi servisni kafolatlanishi iste'molchini raqobat sharoitida, sotuvchini tanlash imkoniyati mavjudligini, optimal qaror qilishida hal qiluvchi omil hisoblanadi.

Servis – bu turli xizmatlar ko'rsatish bo'yicha tadbirkorlik faoliyatidir. Servis

faoliyati mijozning xohishi, ehtiyoji, talabidan kelib rivojlanib, kengayib bormoqda.

Zamonaviy bozor iqtisodiyoti sharoitida kuchli raqobat kompaniyalarni nafaqat mahsulot ishlab chiqarish, balki yuqori darajadagi servisni ko'rsatishni ham talab etadi.

Professional servis - shunday tadbirkorlik turiki, unda xo'jalik boshqaruv strategiyalarga va jismoniy shaxslarga maslahat, o'quv seminarlari, hujjatlarning rasmiylashtirish bo'yicha yordam, biznes reja tuzish bo'yicha konsalting xizmati, auditorlik xizmatini taklif etadilar. Professional xizmat - bu korxonalar, tashkilot, muassasalarga hamda alohida jismoniy shaxslarga ularni kasbiy muvaffaqiyati uchun va foyda olishi uchun xizmat ko'rsatish tushuniladi.

Institutsional xizmatlar- bu yuridik maqomga ega bo'lgan korxonalar, muassasalar va boshqa strukturalariga xizmat ko'rsatadi.

Xizmat ijrochisi – iste'molchiga shartnoma asosida (uning huquqiy formasidan qat'iy nazar) ish yoki xizmat to'rini bajaruvchi individual tadbirkor.

Taklif – miqdor va sifat jihatdan iste'molchining talabiga muvofiq aniq vaqtga va aniq muddatga yetkazib beriladigan servis yoki xizmat taklifi tushuniladi.

Taklif modellari – mantiqan jamlangan xizmatlar majmuasi va moddiy qo'llab-quvvatlash shakli bo'lib, mijozlarga ma'lum vaziyatlarda taklif etiladi.

Mijozlar – doimiy xaridorlar yoki buyurtmachilar: advokat, notarius va boshqa xizmatlardan foydalanuvchilar.

Iste'molchi – jismoniy shaxs bo'lib, tovar yoki xizmat turini o'z shaxsiy iste'moli uchun sotib oladi. Iste'mol xizmatlari – shaxsiy ehtiyojlarining qondirilishi uchun jismoniy shaxslar tomonidan o'zlarining o'z mablag'lariga sotib olinadigan xizmatlar.

Provayder – xizmatni yetkazib beruvchi. Producersent – xizmatni yaratuvchi, ishlab chiqaruvchi (lotincha producers- ishlab chiqaruvchi).

Xizmatlar kelib chiqishi evolutsiyasi juda uzoqqa borib taqaladi. Xizmat ko'rsatish jarayoni o'zining juda ko'p qirralariga, namoyon bo'lish ko'rinishiga,

his etish nuqtai nazaridan ikki (moddiy va nomoddiy) ko'rinishga va boshqa xususiyatlarga ega.

Insoniyat rivojlanishining turli parametrlari o'zining tegishli evolutsion jarayoniga ega:

1. Ishlab chiqarish faoliyati (nima ishlab chiqaradi);
2. Texnologiya (qanday ishlab chiqariladi);
3. Urbanizatsiya darajasi (shahar, qishloq);
4. Sivilizatsiya darajasi.

Bundan tashqari mamlakatning milliy kelib chiqishi, diniy e'tiqodi, etnografik xususiyatlari, davlatni boshqarish xususiyatlari va boshqa ijtimoiy-iqtisodiy rivojlanishiga ta'sir etuvchi muhim omillar bo'lib hisoblanadi.

Ilmiy adabiyotlarda jamiyat evolutsiyasini o'rganishga turlicha yondoshilgan: 1) formatsiya; 2) sivilizatsiya jamiyat rivojlanishining shakllari bo'lib, o'zining tarixiy tajribasiga, afzallik va kamchiliklariga ega.

Zamonaviy odamni hayot faoliyati tovar va xizmatlarni iste'mol qilinishiga asoslangan. Ularni yaratilishi, ishlab chiqarilishi va taqsimlanishi va iste'mol qilinishi odamlar ehtiyojlarini qondirilishini dinamik rivojlanishini ta'minlaydi.

Davlat iqtisodida xizmatlar sohasi va tovar ishlab chiqarish sohasi organik o'zaro bir-birini to'ldiruvchi tarmoqlar hisoblanadi.

Xizmatlar sohasi jamiyat hayotini muhim sohalaridan biri hisoblanadi va bizni faoliyatimizni barcha tomonlariga sezilarli ta'sir qiladi. Shu sababli servis faoliyati odamlarni moddiy hayot ta'minotida ma'lum rol o'ynaydi, bu erda ularni eng turli tuman ma'naviy faoliyat turlari amalga oshiriladi.

Xizmatlar sohasi –bu bir tomondan aholiga ko'rsatiladigan servis xizmatlarini assortimenti bo'lsa, ikkinchi tomondan tashkilotlar va yakka ijrochilar majmuasi bo'lib, ular servis faoliyati doirasida iste'molchilarga moddiy va ijtimoiy-madaniy xizmatlarni ko'rsatishadi.

Xizmat sohasini va servis xizmat ko'rsatishni rivojlantirish masalalariga bo'lgan jiddiy munosabat sobiq sovet vaqtida boshlangan edi. O'sha vaqtda partiya rahbariyati xizmat ko'rsatish sohasini yirik mexanizatsiyalashgan xalq xo'jaligi

sohasiga aylantirishga qaror qilgan edi. Bunday direktiv vazifa xalqni moddiy farovonligini oshirish dasto'rini amalga oshirilishida paydo bo'lgan bo'lib, dolzarb iqtisodiy ehtiyojni ifodalardi.

O'sha vaqtda xizmat ko'rsatish sohasini xalq xo'jaligini mustaqil tarmog'iga aylantirilishi rivojlanayotgan mehnat taqsimoti sababli yuzaga kelgan ob'ektiv jarayon sifatida qaralardi. Mehnat taqsimoti xizmatlar ko'rinishidagi ma'lum jamiyat mehnati qismini ajralishi bilan kechdi va uni bevosita maqsadi ehtiyojlarni qondirish, odamni hayotiy vositalar bilan ta'minlash bilan bog'liq ma'lum ijtimoiy munosabatni shakllantirish edi.

Bunday maqsadni amalga oshirish uchun qator vazifalarni yechish nazarda tutilgan edi:

- odamlarni normal hayot faoliyati, tarixiy kelib chiqqan ehtiyojlarini qondirish uchun etarli bo'lgan moddiy-texnik bazani yaratish;

- hayotiy vositalarni ma'lum qismidan odamlar qobiliyatlarini rivojlantirishni ta'minlashda unumli foydalanish;

- odamlarni muloqot doirasini nafaqat ehtiyojlarni qondirish jarayonida, balki did va talablarni shaklanishida ham kengaytirish.

Bu vazifalar real bajarilishidan yiroq bo'lib, ko'proq darajada deklaratsiya tavsifiga ega edi. Ammo shunga qaramasdan odam hayot faoliyatini maishiy sohasi mustaqil institutga aylandi va uni maqsadi odam ehtiyojlarini qondirishdan iborat bo'ldi.

Xizmat ko'rsatishning ilk paydo bo'lishi ibtidoiy jamoa vaqtida namoyon bo'ladi, ya'ni jamoaning boshqaruvchi (rahbar-vojak) ma'muriy faoliyat shakllandi, davlat tizimida boshqaruv ko'p bosqichli boshqaruv ierarxiyasi asosida shakllandi. Ijtimoiy xizmatlarga ehtiyojning ortib borishi (armiya xizmati, advokat-sudyalar xizmati va h.k.) natijasida yangidan-yangi xizmat sohalari paydo bo'lib, shakllanib keldi.³

³Романович Ж.А., Каличев С.Л. Сервисная деятельность.учеб.-М.Изд.-ство торг. Корпорация."Дашьков К.", 2011, -270 с.

Xizmat sohasining ko'p qirrali ekanligi, ayniqsa hozirgi sharoitda servis turlarining rivojlanishi, bu sohaning mamlakat iqtisodiyotidagi ahamiyatini yanada oshirmoqda. Xizmat sohasi menejeri turli boshqaruv bosqichlarida, xizmat ko'rsatish jarayonini kuzatishi, nazorat qilishi, iste'molchilar bilan qayta aloqa o'rnatishi, ularning xizmat va servis haqidagi fikrlarini o'rganishi kerak. Sifatning yuqori darajasi servis va xizmat foydalanuvchilari sonining ko'payishiga olib keladi. Xizmat va servis faoliyati spektrining kengayishi transport, savdo, sog'liqni saqlash, ta'lim, madaniyat, maishiy xizmat tarmoqlari, telekommunikatsiya va boshqalarda namoyon bo'lmoqda.

1.2.Xizmat ko'rsatish tashkilotlari menejmenti va uning o'ziga xos xususiyatlari

Mamlakatimizda olib borilayotgan ijtimoiy siyosatning ustuvor yo'nalishlaridan biri, bu kichik biznes va xususiy tadbirkorlikni rivojlantirish hisobiga aholi daromadlarini va ularning turmush darajasini oshirishga erishish hisoblanadi. Bu borada amaliyotda joriy qilinayotgan choralardan ko'rinib turibdiki, bugungi kunda kam xarajat qilgan holda ushbu sohada qisqa muddatlarda daromadlar olish mumkin. Xususan, bugungi kunda xizmatlar sohasining bir necha yo'nalishlarini shu jumladan, aloqa, moliya, transport, qurilish, turizm xizmatlari va savdo sohalarini misol keltirish mumkin.

Xizmatlarning turli klassifikatsiyasi mavjud. Ularning har biri servis faoliyatiga bo'lgan maxsus yondashuvni aks ettiradi. Umuman olganda klassifikatsiya deganda bu predmetlarni, hodisa va tushunchalarni sinflarga bo'linishidir. Ularni umumiy xususiyatlariga qarab, ma'lum guruhlariga bo'lish tushuniladi. Klassifikatsiya belgilari obyektning sifat, qiymat va boshqa xususiyatlariga asoslanadi. Ayni bir paytda xizmat va servis turlarini tasniflashda, bir muncha qiyinchiliklar paydo bo'lladi. Har qanday uch sektordan iborat. Fisher Klark fikri bo'yicha – u birlamchi (foydali qazilmalarni topish, xom-ashyo ishlab chiqarish) ya'ni qishloq xo'jaligi va tog'-kon sanoatidan; ikkilamchi sektor (tovarlar ishlab chiqarishdan); uchinchi – xizmatlar sektoridan iborat.

1.Moddiy xizmatlarni ishlab chiqarish bevosita moddiy obyektlar bilan bog'liq, transport, savdo, uy-joy, kommunal xizmatlar va maishiy xizmatlar orqali passajir yoki yuklar bir joydan ikkinchi joyga ko'chiriladi, umumiy ovqatlanishda xom-ashyodan issiq ovqat, qand mahsulotlari, non mahsulotlari tayyorlanadi va boshqalar.

2.Nomoddiy xizmatlarni ishlab chiqarish–bularga meditsina, boshqaruv, xavfsizlik, harbiy xizmatlar, ta'lim, fan, madaniyat, shou-biznes, ijtimoiy xizmat, marketing, audit, bank xizmatlari, sug'urta kreditlash, madaniyat sektorlarini individual shaxslarga, jamiyatga ko'rsatilayotgan xizmatlar tushuniladi. Bu yerda ta'sir obyekti bo'lib, predmetlar emas balki bevosita iste'molchi-inson hisoblanadi.

Ba'zi iqtisodiy adabiyotlarda xizmat sohasi uch sektorga bo'linadi:

1) infrastruktura xizmatlari – transport, aloqa , elektr energiyani uzatish)

2) taqsimlash -ayirboshlash xizmatlari – savdo, sug'urta, moliya, bank xizmatlari)

3) ijtimoiy boshqaruv xizmatlariga – boshqaruv organlari, fan, ta'lim, meditsina, moddiy xizmatlar kiritiladi.

Amerikalik iqtisodchi – institutsionalist Duglas Noriy xizmat sohasini tarkiblashtirishda original ravishda yondashdi.Turli ijtimoiy institutlarni jamiyat hayotidagi rolini ko'rsatib, iqtisodiyotda 2 sektor bo'linadi.

1.Transormatsion sektor– iqtisodiy boyliklarni fizik harakatlarini o'zgartiradi.

2.Transaksion sektor – sof ijtimoiy harakatlarni o'zgartiradi. Bunday yondashuvga ko'ra xizmat sohasini bir qismi transformatsion sektorga kiradi (transport, ta'lim); ikkinchi qismi transaksion (savdo, boshqaruv, moliya)ga kiradi.

Xizmatlar rivojlanishini evolutsiyasidan ma'lumki, har bir xizmat turi o'ziga xos xususiyatga ega. Xizmat sohasi esa turli xizmatlarga yo'naltirilgan faoliyat majmuasi bo'lib kelgan.

Xizmat turlarini 5 tipga bo'lsa bo'ladi:

1.Ishlab chiqaruvchi – injiniring, lizing, texnik vosita -jihozlarni ta'mirlash, ularga xizmat ko'rsatish

2.Taqsimlovchi – savdo, transport, aloqa, elektr energiya ta'minotlari;

3.Kasbiy – bank, sug’urta, moliya, maslahat, xizmatlar, reklama faoliyati;

4.Iste’mol – ommaviy xizmatlar, uy xo’aligi bilan xizmatlari bog’liq ishlar, madaniy hordiq chiqarish, dam olish va h.k.;

5.Ijtimoiy xizmatlar – televideniya, radio, ta’lim, madaniyat, sport va shunga o’xshashlar.

Xizmat sohasini iqtisodiy va ijtimoiy funksiyasiga ko’ra, sof holdagi xizmatlar uncha ko’p emas, funksional yo’nalishga ko’ra quyidagi xizmat turlarini ko’rsatish mumkin:

- Ishlab chiqarishga yo’naltirilgan xizmatlar;
- Jamiyatga yo’naltirilgan xizmatlar;
- Uy – xo’jaligiga yo’naltirilgan xizmatlar;
- Shaxsiy ehtiyojni qondirishga yo’naltirilgan xizmatlar;

1.Ishlab chiqarishga yo’naltirilgan xizmatlar – ishlab chiqarish uchun zarur bo’lgan texnik asbob- uskuna, jihozlarga xizmat ko’rsatish, ularni sozlash, ta’mirlash maishiy xizmatni tovar ishlab chiqaruvchi korxonalari (atelye, umumiy ovqatlanish), ishlab chiqarish infrastrukturasi xizmatlari (yo’llar, ko’priklar, temir yo’llar).

2.Jamiyatga yo’naltirilgan xizmatlarga–davlat boshqaruv organlari xizmatlari, mudofaa xizmatlari, xavfsizlik xizmatlari va boshqalar ijtimoiy siyosat vazifalarini bajaruvchi ijtimoiy muassasalar faoliyati kiradi.

3.Uy–xo’aligiga yo’naltirilgan xizmatlarga uy-joylarni, kommunal obyektlarni normal, ozoda holda ushlabga yo’naltirilgan xizmat, faoliyat turlari kiradi.(Uy tozalash, turar joylardagi kommunal tizimlarni (kanalizatsiya, issiqlik batareyalari, suv) sozlash, ta’mirlash.

Shaxsiy xarakterga ega xizmatlarni individual iste’molchilar qabul qiladilar, sotib oladilar.(sartaroshxona, fotografiya, atelye, rekreatsiya xizmatlari va maishiy xizmatning nomoddiy turlari shunga kiradi).

- Standartlashtirilgan va ijodiy xizmatlar. Standart xizmat turlari qat’iy o’rnatilgan qoidalarga muvofiq amalga oshiriladi. Masalan, 5 yulduzli turistlar uchun mehmonxona xalqaro standartlarga mos ravishda turli xizmatlar bajaradi.

- Ijodiy xizmatlar madaniyat, shou-biznes kabi individual tomoshabinlar talablariga binoan bajaradi.

- Ishlab chiqarish va noishlab chiqarish xizmatlar jamiyatning turli sohalarida amalga oshiriladi.

- Tashkiliy-huququy formasiga ko'ra davlat va nodavlat muassasalar orqali amalga oshiriladigan xizmatlar mavjuddir.⁴ Tashkilot-bu insonlarni mustahkam birlashmasining shakli bo'lib, ular ma'lum guruh maqsadlarni ko'zlab ular bilan bog'liq manfaat va ehtiyojlarni qondiradilar».Tashkilot a'zolarining soni turlicha, bo'lishi mumkin: 3-4 tadan bir mingtagacha.

- Aralash va sof xizmatlar.Aralash xizmar turiga tovar-moddiy boyliklar ishtirokida xizmatlar ko'rsatiladi. Sof xizmatlar faqat yagona xizmat turidan iborat (sartarosh xizmati bunga misol bo'ladi). Aralash xizmatlarga savdodan keying maishiy texnikani uyga olib borish, o'rnatish, ekspansiya qilishni o'rganish, kafolatli ta'mirlash xizmati kiradi.

Hozirgi zamonning axborot mahsulotlari va xizmatlarisiz tasavvur etish qiyin. Information texnologiyalarni qo'llash natijasida information resurslarga talab oshib bormoqda. Information tizimning xizmati va turlari information mahsulotlar va xizmatlar deb ataladi.

Legitim (qonuniy) va neligitim(noqonuniy) xizmat turlari ham bozor sharoitida mavjud bo'lib, ular litsenziyalangan va xufyona litsenziyalanmagan xizmatlarning istovchilarga taklif etadilar. Legitim (qonuniy xizmatlar) faoliyati davlat tomonidan qo'llab-quvvatlanadi. Noqonuniy xizmatlar jamiyatga zarar keltiruvchi qonunga zid ravishda ayrim shaxslar tomonidan amalga oshirilayotgan xizmat turlari (qurol sotish, narkotik moddalar, tungi axloqsiz klublar, ma'naviyatga zid kitoblar va h.k sotish, tarqatish ishlari) noqonuniydir.

Servis-biznesi tushunchasi - mijozlarga aniq bir xizmatlarni yetkazib berish, bevosita iste'molchi ishtirokida unga har tomonlama xizmat ko'rsatish (turistlarga ko'rsatiladigan xizmatlar o'z ichiga xizmat turlari kompleksini oladi: ovqatlanish, madaniy tadbirlar, shoppingturlar bular hammasi servis biznesidir.

⁴ Сервис XXI век.Ж., №1(5)-2013.-264 с.

Servis biznes doirasida 2 xil xizmat: 1) servis korxonasi territoriyasida 2) mijozga qulay bo'lgan uning territoriyasida xizmat ko'rsatiladi.

Ichki xizmat ko'rsatish - bu tashkilot ichki faoliyati bilan bog'liq bo'lgan bo'limlar xizmatlarga ko'rsatiladigan servis xizmati. Bularga ma'lumotlarni qayta ishlash, xonalarni tozalash, muhandislik ishlari, texnik xizmat.

Mavjud klassifikatsiyalar xizmat sohasi va biznes servisini to'laqonli aks ettirmaydi. Analitik matritsalar mazmun va axborot nuqtayi nazaridan foydalanish uchun ma'qul hisoblanadi. Masalan, Boston konsalting matritsasi L.Lavlok matritsalarini xizmatlar klassifikatsiyasini matritsa shaklida berilgan.

a) "xizmat ko'rsatishning tabiati" matritsasiga 1-jadvalga binoan ko'rsatiladigan xizmatlar qaysidir xatti-harakatlar orqali bajarilib seziladigan va sezilmaydigan xususiyatga ega.

b) "xizmatni yetkazish matritsasi" iste'molchi va tashkilotning o'zaro ta'siri ostida bo'lgan munosabatlarni aks ettiradi.

1-jadval.

K.Lavlok bo'yicha xizmat ko'rsatish tabiati⁵

		Ta'sir obyekti	
		Insonlar	Narsalar
Xizmat ko'rsatish bo'yicha qilinadigan xatti-harakatlar	Seziladigan (his etiladigan)	Sartarosh xizmati, restoranda ovqatlanish	Ximchistka
	Sezilmaydigan (his etib bo'lmaydigan)	Ta'lim olish, teatr tomoshalari	Bank xizmatlari, yuridik maslahatlar

V.Nikolaychik ishbiarmon xizmatlarni maqsadlar mezoni va to'lov manbai bo'yicha quyidagicha klassifikatsiya qilgan.

1. Iste'mol xizmatlariga shaxsiy ehtiyojni qondirishga yo'naltirilgan xizmatlar kiradi.

2. Institutsional strukturalar manbalari hisobiga bajariladigan institutsional xizmatlar.

3. Aralash mezonlar asosida, shakllangan xizmatlarga – ishbiarmon xizmatlar kiradi.

⁵ Морозов Н.А. Экономика и предпринимательство в социально-культурно сервисе и туризме Учеб. для студентов. -2-е изд. испр. и доп. -М.:Изд. центр. "Академия", 2015 г., -148 с.

Milliy iqtisodiyot o‘shining zamonaviy tendensiyalariga ko‘ra: birinchidan yalpi ichki mahsulot (YaIM) tarkibida xizmatlar barqaror o‘shib bormoqda va bu o‘sh keyingi o‘n yillikda umumjahon miqyosi darajasiga yetishi mumkin; ikkinchidan xizmatlar ko‘rsatishning umumiy hajmida transport xizmatlarining yuqori ulushi saqlanib qolmoqda; uchinchidan transport xizmatlari hajmining oshishi boshqa ijtimoiy xizmatlar ko‘rsatish sohalarining ham jadal o‘shib borishini ta‘minlaydi.

2-jadval.

Xizmat ko‘rsatish jarayonining xarakteri⁶

Harakatlar xarakteri	Xizmat ko‘rsatish obyekti bo‘lib, kim yoki nima hisoblanadi	
	Odamlar	Mulk obyektlari
Seziladigan, his etiladigan harakatlar (xizmat)	<p>Odanga yo‘naltirilgan xizmatlar:</p> <p>Passajir tashish; Sog‘liqni saqlash; Mehmonxonalar; Go‘zallik salonlari; Fizioterapiya; Sport klublari; Restoran, oshxonalar; Sartaroshxonalar; Marosimlar o‘tkazish xizmatlari.</p>	<p>Jismoniy obyektlarga yo‘naltirilgan xizmatlar:</p> <p>Yuk tashish; Texnika buyumlarini ta‘mirlash; Omborxonalarda saqlash; Tozalash, yig‘ishtirish; Chakana savdo; Kir yuvish va kimyoviy tozalash punktlari; Avtozapravka; Hududlarni obodonlashtirish; Chiqindilarni qayta ishlash.</p>
Sezilmaydigan harakatlar (nomoddiy xizmatlar)	<p>Inson ongiga yo‘naltirilgan xizmatlar:</p> <p>Reklama, PR-omma bilan aloqalar; Madaniyat; Televidenie; Maslaxat punktlari; Ta‘lim; Axborot texnologiyalar; Musiqiy ko‘ngilochar markazlar; Texnologik markazlar; Diniy muassasalar; Aloqa (uyali, telekommunikatsiya).</p>	<p>Axborotni qayta ishlashga yo‘naltirilgan xizmatlar:</p> <p>Buxgalteriya; Bank xizmatlari; Ma‘lumotlarni qayta ishlash; Sug‘urta; Yuridik xizmatlar; Kompyuter dasturlari; Tadqiqotlar; Qimmatli qog‘ozlar bozori; Internet Elektron pochta va boshqalar.</p>

Transport tizimi - muhim infratuzilmaviy tarmoq hisoblanib, uning rivojlanishi jamiyat taraqqiyotini yuksaltirish, aholi turmush darajasini oshirish bilan birga mamlakat iqtisodiyoti barqarorligini ta‘minlashda muhim omil bo‘lib xizmat qiladi.

⁶ Морозов Н.А. Экономика и предпринимательство в социально-культурно сервисе и туризме Учеб. для студентов. -2-е изд. испр. и доп. -М.:Изд. центр. "Академия", 2015-151с.

Turizm xizmat ko'rsatish sohasiga tegishli bo'lib, iqtisodiyotning tezlik bilan rivojlanayotgan tarmoqlaridan biri hisoblanadi. O'zbekistonda turizmning yuqori sur'atlar bilan o'sishi, katta hajmdagi valyuta tushumlarini ta'minlash orqali iqtisodiyotga ijobiy ta'sir etib, mamlakat turizm industriyasining rivojlanishiga ham imkon beradi. Turizm ko'lamining kengayishi bilan xizmat ko'rsatish korxonalarining, jumladan, mehmonxonalarning soni ham oshib boraveradi.

Konsalting xizmatlarini rivojlantirish va tizimlashtirish ob'ektiv zaruriyati o'tgan asrning boshiga to'g'ri kelib, 1913 yili Shveysariyaning Lozanna shahrida injener-konsultantlar xalqaro federatsiyasining tuzilishiga asos bo'ldi. Hozirgi kunda esa bir qator milliy va xalqaro konsultantlar uyushmalari o'z faoliyatini ko'rsatib kelmoqda. Ular bugungi kunda boshqaruv konsultatsiyalash standartlarini shakllantirib, tadbirkorlikning yangi yo'nalishini rivojlantirmoqda. Konsalting keng tushuncha hisoblanib, bu soha vakillariga davlat va hududiy tarkiblarni, sanoat, moliya, investisiya, savdo va boshqa xildagi kompaniya va firmalarning menedjerlariga iqtisodiy, moliyaviy, xuquqiy masalalar bo'yicha konsalting xizmatlari ko'rsatish, makro va mikroiqtisodiyotni turli darajada boshqarish bo'yicha xizmat ko'rsatish sub'ektlari faoliyatini olish mumkin. Konsalting – bu intellektual faoliyat turi bo'lib, uning asosiy vazifalariga buyurtmachining taqdim etgan masalani tahlil qilish, hamda ilmiy, texnik va tashkiliy-iqtisodiy innovatsiyalardan foydalangan holda muammo yechimi va uning istiqboldagi taraqqiyotini asoslash demakdir.⁷ O'z o'rnida konsalting boshqaruv, iqtisodiy, moliyaviy, korxonalarining investision faoliyatini, strategik rejalashtirish, kompaniyalarning umumiy faoliyatini optimizatsiyalash, biznes yuritish, bozor talablarini o'rganish va prognoz qilish, narx-navoning o'zgarishini o'rganish va boshqa masalalarni hal qiladi.

Bugungi kunda tijorat banklari «Mijoz bank uchun emas, bank mijoz uchun» tamoyiliga amal qilgan holda, mijozlarning talablaridan kelib chiqib, turli moliyaviy xizmatlarni taqdim etmoqda. Moliyaviy xizmatlarni ko'rsatishda va

⁷Романович Ж.А., Каличев С.Л. Сервисная деятельность.учеб. - М.Изд.-ство торг. Корпорация."Дашьков К.", 2011, - 49 с.

aholining bank-moliya tizimiga bo'lgan ishonchini oshirishda hamda jamg'arma ishlarini samarali tashkil etishda foiz stavkasi, omonatlarni himoyalash kafolati, omonatchilar huquqi, aholining moliyaviy bilimlari hamda bank axborot-maslahat xizmatlarining sifati kabi omillarga alohida e'tibor qaratilmoqda.

1.3.Xizmat ko'rsatish sohasi tashkilotlarini boshqarishning meyyoriy huquqiy asoslari

Bugungi kunda aholining farovon va qulay sharoitda hayot kechirishlari uchun xizmatlar sohasida bir qator qulayliklar ta'minlab berilmoqda. Natijada mamlakatimizning qishloq joylarida servis infratuzilmasining rivojlanishi evaziga qishloq aholisining yashash tarzi shahar aholisining yashash tarziga yaqinlashmoqda.

Bugungi kun zamon talablaridan kelib chiqib, sohani rivojlantirish maqsadida, O'zbekiston Respublikasi Prezidentining "2012-2016 yillarda O'zbekiston Respublikasida xizmat ko'rsatish sohasini rivojlantirish dasturi to'g'risi"gi hamda "2013-2016 yillarda qishloq joylarda xizmat ko'rsatish va servis sohasini jadal rivojlantirish yuzasidan qo'shimcha chora-tadbirlar to'g'risida"gi Qarorlari qabul qilindi. Xizmatlar ko'rsatish va servis sohasini rivojlantirish maqsadida amalga oshirilayotgan dasturlar va chora-tadbirlar natijasida sohaning YAIMdagi ulushi sezilarli darajada o'sdi. Ushbu ko'rsatkich 2011 yilda 50,5 % ni tashkil etgan bo'lsa bugungi kunda 54,5% ni tashkil etishi kutilmoqda. Sohada band bo'lganlar bugungi kunda jami band aholining 50% dan ortig'ini tashkil qiladi. Bugungi kunda faoliyat yuritayotgan kichik biznes subyektlarining 80,4 mingtasini yoki 81% i aynan xizmat ko'rsatish sohasida faoliyat yuritmoqda. Respublika bo'yicha sohada faoliyat yuritayotgan 2 mingdan ortiq korxonalar dastur doirasida begilangan imtiyozlardan foydalanmoqda. Dasturlarni amalga oshirish hisobiga jami xizmatlar hajmi 1,7 barobar, aholi jon boshiga xizmatlar esa 1,6 barobarga oshgan. Sohada rivojlanishning asosiy yuqori suratlari moliya, qurilish, sog'liqni saqlash, aloqa va axborotlashtirish, kompyuterda dasturlash, qishloq xo'jaligi texnikalariga texnik xizmat ko'rsatish va ta'mirlash hamda maishiy xizmatlarida kuzatiladi.

Alohida shuni ta'kidlab o'tish lozim, soha o'sishiga ta'sir ko'rsatayotgan asosiy omillardan biri bu kichik biznes sohasiga yaratib berilayotgan qulayliklar, imkoniyatlar, qulay investitsion iqlim hamda tijorat banklari tomonidan ajratilayotgan kredit mablag'lari hisoblanadi. Misol, tariqasida aytish mumkinki, hududlarni ijtimoiy iqtisodiy rivojlantirish dasturlari amalga oshirilishi natijasida hisobot davrida 51,9 mingta loyiha amalga oshirilgan.

Mehnatni muhofaza qilish bo'yicha belgilangan barcha tadbirlar O'zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasi (8 dekabr, 1992 yil), O'zbekiston Respublikasining Mehnat kodeksi (21 dekabr; 1995 y.), «Mehnatni muhofaza qilish to'g'risidagi Qonun» (6 may. 1993 y.), Davlat standartlari, nizomlar va normativ hujjatlar, xavfsizlik texnikasi bo'yicha qoidalar asosida olib boriladi.

Respublikada demokratik huquqiy davlat va ochiq fuqarolik jamiyatining qurilishi inson huquqlari va erkinliklariga to'liq rioya etilishini taqozo qiladi. O'zbekiston Respublikasining Konstitutsiyasida Respublikamiz fuqarolarining shaxsiy huquqiy va erkinliklari, siyosiy, iqtisodiy va ijtimoiy huquqlari yaqqol o'z ifodasini topgan. Konstitutsiyada ko'rsatilganidek, «Davlat xalq irodasini ifoda etib, uning manfaatlariga xizmat qiladi.

2016 yil 29 dekabr kuni O'zbekiston Prezidenti Shavkat Mirziyoev «Tadbirkorlik faoliyatining jadal rivojlanishini ta'minlashga, xususiy mulkni har tomonlama himoya qilishga va ishbilarmonlik muhitini sifat jihatidan yaxshilashga doir qo'shimcha chora-tadbirlar qabul qilinganligi munosabati bilan O'zbekiston Respublikasining ayrim qonun hujjatlariga o'zgartish va qo'shimchalar kiritish to'g'risida»gi qonunni imzoladi. Qonun 2016 yil 6 dekabrda Qonunchilik Palatasi tomonidan qabul qilingan va 13 dekabrda Senat tomonidan ma'qullangan edi. Qonunga muvofiq, O'zbekiston Jinoyat kodeksiga, Jinoyat-protsessual kodeksiga, Ma'muriy javobgarlik to'g'risidagi kodeksiga, «Davlat soliq xizmati to'g'risida»gi, «Fermer xo'jaligi to'g'risida»gi, «Xo'jalik yurituvchi sub'yektlar faoliyatini davlat tomonidan nazorat qilish to'g'risida»gi, «Tadbirkorlik faoliyati erkinligining kafolatlari to'g'risida»gi, «Faoliyatning ayrim turlarini litsenziyalash to'g'risida»gi, «Xususiy korxonalar to'g'risida»gi qonunlarga, shuningdek,

O‘zbekiston Respublikasining Soliq kodeksiga, «Oilaviy tadbirkolik to‘g‘risida»gi qonunga, «Xususiy bank va moliya institutlari hamda ular faoliyatining kafolatlari to‘g‘risida»gi qonunga, O‘zbekiston Byudjet kodeksiga o‘zgartish, qo‘shimcha va to‘ldirishlar kiritildi.

O‘zbekiston Respublikasining Banklar va Bank faoliyati to‘g‘risida Qonunida bank faoliyati deb hisoblanadigan yuridik va jismoniy shaxslardan omonatlar qabul qilish hamda qabul qilingan mablag‘lardan tavakkal qilib kredit berish yoki investisiyalash uchun foydalanish, to‘lovlarni amalga oshirish uchun asosiy meyyoriy-huquqiy hujjatdir.

2013 yilda bank tizimini isloh qilish va yanada rivojlantirishda asosiy e‘tibor O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2010 yil 26 noyabrdagi PQ-1438-sonli Qarori bilan tasdiqlangan “2011-2015 yillarda respublika moliya-bank tizimini yanada isloh qilish va barqarorligini oshirish hamda yuqori xalqaro reyting ko‘rsatkichlariga erishishning ustuvor yo‘nalishlari bo‘yicha kompleks chora-tadbirlar” dasturida hamda O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti va Vazirlar Mahkamasining bank tizimiga oid boshqa qarorlarida belgilab berilgan vazifalarni amalga oshirishga qaratiladi. O‘zbekiston Respublikasining “Tadbirkorlik faoliyati erkinligining kafolatlari to‘g‘risida”gi Qonun fuqarolarning tadbirkorlik faoliyatida erkin ishtirok etishi va manfaatdorligi uchun kafolatlar hamda sharoitlar yaratishdan, ularning ishchanlik faolligini oshirishdan iborat.

Prezidentimizning 2008 yil 18 noyabrdagi “Iqtisodiyot real sektori korxonalarining moliyaviy barqarorligini yanada oshirish chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi PF-4053-sonli Farmoni va 2008 yil 19 noyabrdagi “Iqtisodiy nochor korxonalarini tijorat banklariga sotish tartibini tasdiqlash to‘g‘risida”gi F-4010-sonli Farmoyishlari tufayli hozirda ko‘plab iqtisodiy nochor korxonalar faoliyati tiklanmoqda. Ushbu qonun hujjatlarining ijrosini ta‘minlash yuzasidan O‘zbekiston Respublikasi Tashqi iqtisodiy faoliyat milliy banki bir qator chora-tadbirlarni amalga oshirib kelmoqda.

Kadrlar tayyorlash Milliy Dasturi (1997y.) «Ta‘lim to‘g‘risida»gi O‘zbekiston Respublikasi Qonunining qoidalariga muvofiq holda tayyorlangan bo‘lib, milliy

tajribaning tahlili va ta'lim tizimidagi jahon miqyosidagi yutuqlar asosida tayyorlangan hamda yuksak umumiy va kasb-hunar madaniyatiga, ijodiy va ijtimoiy faollikka, ijtimoiy-siyosiy hayotda mustaqil ravishda mo'ljalni to'g'ri olib bilish mahoratiga ega bo'lgan, istiqbol vazifalarini ilgari surish va hal etishga qodir kadrlarning yangi avlodini shakllantirishga yo'naltirilgandir.

O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Islom Karimovning "2012-2016 yillarda O'zbekiston Respublikasida xizmat ko'rsatish sohasini rivojlantirish dasturi to'g'risida"gi qarori mamlakatimizda xizmat ko'rsatish sohasining yanada rivojlanishiga keng imkoniyatlar yaratdi. Xizmatlarning esa, axborot-kommunikatsiya, bank, sug'urta, lizing, sayyohlik-ekskursiya va boshqa zamonaviy yuqori texnologik va bozor iqtisodiyotiga mos xizmat turlari ildam sur'atlar bilan rivojlanmoqda.

Mamlakatimiz Prezidenti Shavkat Mirziyoev Farmon bilan tasdiqlangan «Harakatlar strategiyasi»da mamlakatimizni rivojlantirishning beshta ustuvor yo'nalishi belgilab berildi. Avvalo, ushbu ustuvor yo'nalishlar va ulardagi amalga oshirilishi nazarda tutilgan vazifalar hamda chora-tadbirlarning ijrosi bugungi kunning hayotiy va ijtimoiy zarurati ekanligini ta'kidlash lozim. Shu jumladan milliy iqtisodiyotning mutanosibligi va barqarorligini ta'minlash, uning tarkibida sanoat, xizmatlar ko'rsatish sohasi, kichik biznes va xususiy tadbirkorlik ulushini ko'paytirish, xizmatlar ko'rsatish sohasini jadal rivojlantirish, yalpi ichki mahsulotni shakllantirishda xizmatlarning o'rnini va ulushini oshirish, o'rsatilayotgan xizmatlar tarkibini, eng avvalo, xizmatlarning zamonaviy yuqori texnologik turlari hisobiga tubdan o'zgartirish⁸ zarurdir.

Raqobat tobora kuchayib borayotganini har tomonlama hisobga olishni, shu asosda davlatimizni yanada barqaror va jadal sur'atlar bilan rivojlantirish uchun mutlaqo yangicha strategik yondashuv va tamoyillarni ishlab chiqish va amalga oshirishni taqozo etmoqda.

⁸Sh.M.Mirziyoyev. "2017—2021-yillarda O'zbekistonni rivojlantirishning beshta ustuvor yo'nalishi bo'yicha Harakatlar strategiyasi" loyihasi. 7 fevral 2017 yil.

1-bob bo'yicha xulosa

Xizmatlar bu maqsadli faoliyat bo'lib, insonning bozorda talab va taklif ob'ekti vazifasini o'taydigan muayyan ehtiyojini qondirishga qodir bo'lgan foydani ifodalaydi. Xizmatlar tushunchasi keng qamrovlidir. Umuman olganda xizmat deganda, yaqqol moddiy ko'rinishga ega bo'lmagan turlicha faoliyat turlari tushuniladi. Servis faoliyatini nazariy tushunilishi servisni ko'p qirrali tabiatini aks ettiruvchi chuqur mazmunga ega bo'lmoqda. Hozirda servis faoliyati amaliyoti ikkita muhim tomonlar jalb qilingan keng xo'jalik faolligi maydoni sifatida qaralmoqda. Unda xizmatlar ishlab chiqaruvchi va undan bozor almashinuvi asosda foydalanishni taklif etuvchi ixtisoslashgan strukturalar mavjud. Servis faoliyati xizmat ishlab chiqaruvchilari uchun xo'jalik yuritish sohasidagi kasbiy mehnat, biznes, boshqaruv turi sifatida namoyon bo'ladi. Xizmat ko'rsatishning moddiy ko'rinishdagi mahsulotlardan birinchidan – ko'rinmasligi, ikkinchidan saqlash imkoni yo'qligi kabi farqlari hamda uchinchidan esa xizmat ko'rsatish va xizmatdan foydalanish, odatda bir vaqtning va bir joyning o'zida bo'ladi. Xizmat ishlab chiqaruvchilari o'z mehnati jarayonida albatta, iste'molchilar bilan to'qnashadilarki, ular servis faoliyatiga, ularni manfaatlari, ruhiy holati, maqsadli mo'ljallanishlari keltirib chiqaradigan noiqtisodiy tavsiflar bag'ishlashadi. Servis faoliyati maydonida xizmat iste'molchilari bozor almashinuvi orqali o'z ehtiyojlarini hisobga olgan holda, aniq ne'matlar olishni hohlovchi boshqa tomonni tashkil qiladi. Mamlakatimiz rahbarining "2017-2021 yillarda O'zbekiston Respublikasini rivojlantirishning beshta ustuvor yo'nalishi bo'yicha Harakatlar strategiyasi"da "Xizmatlar ko'rsatish sohasini jadal rivojlantirish, yalpi ichki mahsulotni shakllantirishda xizmatlar roli va ulushini oshirish, ko'rsatilayotgan xizmatlarning tuzilmasini, eng avvalo, xizmatlarning zamonaviy, texnologik turlarini tubdan o'zgartirish lozimligi belgilab qo'yilishi ushbu sohaning mamlakat ijtimoiy-iqtisodiy taraqqiyotida naqadar katta ahamiyatga ega ekanligidan dalolat beradi.

2-BOB. ATB “ASIA ALLIANS BANK” SHAYHONTOHUR FILIALI MENEJMENTINING ZAMONAVIY HOLATI

2.1. ATB “ASIA ALLIANS BANK” Shayhontohur filiali menejmenti va uning tashkiliy-tarkibiy tahlili

«ASIA ALLIANCE BANK» ATB 2009 yilning avgust oyida O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 24.04.1997 y.dagi PF-1749-sonli "Xususiy tijorat banklari tashkil etilishini rag'batlantirish to'g'risida"gi farmoniga muvofiq tashkil etilgan. Bank o'z faoliyaini O'zbekiston Respublikasi Markaziy banking 15.08.2014 yildagi 79-sonli va 20.09.2014 yildagi 69-sonli lisenziyalari asosida faoliyat yuritadi. Bank mahsulotlarini sotishga, ko'p qatorli Bank mahsulotlari bo'yicha amaldagi va potentsial korporativ mijozlar bilan hamkorlik strategiyalarini realizatsiya qilishga yo'naltirilgan samarali strategiyalar joriy qilinishini, amaldagi va jalb qilingan yangi korporativ mijozlar uchun ustuvor hamkorlik sifatida Bankni pozitsiyalash maqsadida Bank mahsulotlari va xizmatlariga tegishli ko'p qirrali marketing strategiyasi amalga oshirilishini ta'minlaydi. Bank:

- Xo'jalik sub'ektlari va jismoniy shaxslarni kredit (mablag') bilan ta'minlash, investitsiya loyihalarini moliyalashni amalga oshirish, lizing va faktoring xizmatlarini ko'rsatish, kafolatlar berish, taqdim qilingan kredit mahsulotlari bo'yicha monitoringni amalga oshirish;

- Bankning korporativ mijozlariga savdo moliyalash, korporativ mijozlarni, investitsiya loyihalarini, jismoniy shaxslarni kredit (mablag') bilan ta'minlashga tegishli masalalar, shuningdek lizing va faktoring operatsiyalari bo'yicha hamda kafolatlar berish bo'yicha konsultatsion yordam ko'rsatish ishlarini tashkil qilish ishlarini amalga oshiradi.

Bank bevosita bank kreditlashi shaklidagi xorijiy yoki milliy valyutada moliyalash imkoniyatiga ega.

Bank quyidagi bank operatsiyalarini amalga oshirishi mumkin:

- jismoniy va yuridik shaxslarning, shu jumladan vakil banklarning hisobvaraqlarini ochish va yuritish, hisobvaraqlar bo'yicha hisob-kitob qilish;

omonatlarga pul mablag'larni jalb etish;

- kreditlarning qaytarishliligi, to'lovliligi, ta'minlanganligi, maqsadliligi va muddatliligi sharti bilan o'z mablag'lari va jalb etilgan mablag'lar hisobidan o'z nomidan Bank mijozlariga - korxonalar, tashkilot va muassasalarga kreditlar berish;

- mablag' egasi yoki mablag'ni tasarruf etuvchi bilan tuzilgan shartnomaga binoan pul mablag'larini boshqarish;

- moliyaviy lizingni tashkillashtirish va amalga oshirish;

- qimmatli qog'ozlar chiqarish, xarid qilish, sotish, hisobini yuritish va ularni saqlash, mijoz bilan tuzilgan shartnomaga binoan qimmatli qog'ozlarni boshqarish, shuningdek qimmatli qog'ozlar bilan O'zbekiston Respublikasining amaldagi qonunchiligida taqiqlanmagan boshqa operatsiyalarni bajarish;

- pul mablag'lari, veksellar, to'lov va hisob-kitob hujjatlarini inkasso qilish;

- bank faoliyati yuzasidan maslahat va axborot xizmati ko'rsatish va h.k.

Bank aksiyadorlarining huquq va majburiyatlari quyidagilar:

- Aksiyadorlar Bank aksiyadorlarining reestriga kiritilishi;

- depohisobvarag'idan o'ziga taalluqli ko'chirma olish;

- Bank foydasining bir qismini dividendlar tarzida olish;

- Bank tugatilgan taqdirda o'zlariga tegishli ulushga muvofiq mol-mulkning bir qismini olish; Bankni boshqarishda ishtirok etish;

- Bankning moliya-xo'jalik faoliyati natijalari to'g'risida to'liq va ishonchli axborotni belgilangan tartibda olish;

- olgan dividendini erkin tasarruf etish; qimmatli qog'ozlar bozorini tartibga solish bo'yicha vakolatli davlat organi sudga huquqlarini himoya qilish;

- o'ziga yetkazilgan zararining o'rnini qoplanishini belgilangan tartibda talab qilish h.k.

Bankning boshqaruv organlari quyidagilar:

- Aksiyadorlarning umumiy yig'ilishi-Bankning yuqori boshqaruv organidir;

- Bank Kengashi;

- Bank Boshqaruvi.

Aksiyadorlarning umumiy yig'ilishining vakolat doirasiga quyidagilar kiradi:

- Bankning yangi tahrirdagi ustavini tasdiqlash, bankning ustav fondini (ustav kapitalini) kamaytirish;

- Bankni qayta tashkil etish va bankni tugatish;

- Bank Kengashining son tarkibini belgilash, ularning a'zolarini saylash va a'zolarining vakolatlarini muddatidan ilgari tugatish;

- e'lon qilingan aksiyalarning eng ko'p miqdorini belgilash va olish;

- Bankning tashkiliy tuzilmasini tasdiqlash, Boshqaruv raisini saylash (tayinlash) va uning vakolatlarini muddatidan ilgari tugatish.

- Bank Taftish komissiyasining a'zolarini saylash va nizomni tasdiqlash;

- Bankning yillik hisobotini, Bank faoliyatining asosiy yo'nalishlari va rivojlantirishning aniq muddatlari belgilangan strategiyasini tasdiqlash, Bankning foydasi va zararlarini taqsimlash;

- Bank Boshqaruviga to'lanadigan haq va (yoki) kompensatsiyalarni eng yuqori miqdorlarini belgilash;

- Bankning kundalik xo'jalik faoliyatiga tegishli bo'lgan bitimlarni belgilash.

Bank Kengashi Bank faoliyatiga umumiy rahbarlikni amalga oshiradi.

Bank Kengashining vakolat doirasiga quyidagilar kiradi:

- Bankni rivojlantirish strategiyasiga erishish bo'yicha Bank faoliyatining ustuvor yo'nalishlarini belgilash;

- aksiyadorlar umumiy yig'ilishining sana, vaqt va kun tartibini tayyorlash;

- mol-mulkning bozor qiymatini belgilashni tashkil etish;

- Bankning Boshqaruv a'zolarini (Raisdan tashqari) saylash (tayinlash), ularning vakolatlarini uzaytirish yoki muddatidan ilgari tugatish;

- Bankning yillik biznes-rejasini tasdiqlash;

- ichki audit xizmatini tashkil etish.

Bankning Boshqaruv Raisi va a'zolariga to'lanadigan haq miqdori Bank faoliyatining samaradorligiga to'g'ridan-to'g'ri bog'liq bo'ladi.

Bank Boshqaruv Raisining vakolatlari (huquqlari) va majburiyatlari:

Bank nomidan ishonchnomasiz ish yuritadi, shu jumladan uning manfaatlarini ifodalaydi, Bank nomidan bitimlar tuzadi va hujjatlarni imzolaydi;

- Bank filiallarini ochilishi bo'yicha tayyorgarlik ishlarini tashkillashtiradi;
- shtatlarni tasdiqlaydi, Bankning barcha xodimlari bajarishi majburiy bo'lgan buyruqlar, farmoyishlar chiqaradi va ko'rsatmalar beradi;
- Bankning tuzilmaviy bo'linmalar rahbarlarini tayinlaydi.(Bankning ichki audit xizmati rahbarining tayinlash bundan mustasno). Bank xodimlarining lavozim yo'riqnomalarini tasdiqlaydi;
- aniq yo'nalish bo'yicha Bank xodimlari va tuzilmaviy bo'linmalari orasida majburiyatlarni taqsimlaydi;
- O'zbekiston Respublikasi xodimlarni ishga qabul qiladi, ozod etadi, ragbatlantiradi va ularga nisbatan intizomiy choralarini qo'llaydi, Bank nomidan filiallar rahbarlari bilan mehnat shartnomalarini tuzadi va.h.k.

Bank Boshqaruvining vakolatlari (huquqlari) va majburiyatlari:

- Bankning joriy faoliyatini samarali, operativ boshqarishni tashkillashtirish va amalga oshirish;
- aksiyadorlar umumiy yig'ilishi va Bank Kengashi qarorlarini bajarilishini ta'minlash;
- Bank hisobotini ko'rib chiqish, shu jumladan xalqaro buxgalteriya hisobi standartlariga muvofiq tayyorlangan hisobotlarni;
- Bankning daromadlilikini va raqobatbardoshlilikini oshirish maqsadida uning joriy xo'jalik siyosatini ishlab chiqish va amalga oshirish;
- Bank xizmatlariga istiqbolda talabni oshishini, uning faoliyatining yangi yo'nalishlarini aniqlash;
- moliya bozorida Bank harakatlarining taktikasini ishlab chiqish bo'yicha qarorlar qabul qilish;
- Bank faoliyatining istiqbolli va joriy biznes-rejalarini ishlab chiqish;
- Bank xizmatlari bo'yicha narx va tariflarni tasdiqlash;
- ish jarayonini tashkillashtirishning asosiy masalalarini hal qilish, shu jumladan mehnat tartibi, mehnatni muhofaza qilish va texnik xavsizlik, ijtimoiy rivojlantirish, shuningdek Bank xodimlarini moddiy va ma'naviy ragbatlantirish;
- Bank faoliyatini tashkillashtirish bo'yicha nazoratni amalga oshirish,

- bank xavf-xatarlarini boshqarish jarayonidan qatnashish va bank xavf-xatarlarini baholash, Bank strategiyasini va siyosatlarini amalga oshirishda mas'uliyatni belgilash,

Bankning moliya-xo'jalik faoliyatini nazorat qilish uchun aksiyadorlarning umumiy yig'ilishi tomonidan bir yil muddatga 3 a'zodan iborat Taftish komissiyasi saylanadi.

Taftish komissiyasining vakolatlari (huquqlari) va majburiyatlari:

- Bankning har qanday moliyaviy hujjatlarini tekshirish;

- Bankning boshqaruv organlaridan, uning bo'linmalari va xizmatlaridan, mansabdor shaxslaridan, Taftish komissiya ishi uchun zarur bo'lgan hujjatlarni talab qilish va olish;

- moliyaviy, huquqiy faoliyatda qonunbuzarliklar aniqlangan yoki Bank manfaatlariga tahdid paydo bo'lgan holatlarda aksiyadorlar umumiy yig'ilishini yoki Bank Kengashining majlisini chaqirishni talab qilish;

- Bankning yillik hisobotidagi va yillik buxgalteriya hisobotiga kiritilgan ma'lumotlar ishonchliligi bo'yicha baho berish va h.k.

Bankda ichki audit xizmati tashkil etilgan va u Bank Kengashiga hisobdordir. Bankning ichki audit xizmati Bank Boshqaruvi, filiallari va vakolatxonalarini tomonidan qonun hujjatlariga, Bank ustaviga va boshqa hujjatlarga rioya etilishini, buxgalteriya hisobida va moliyaviy hisobotlarda ma'lumotlarning to'liq hamda ishonchli tarzda aks ettirilishini, yuridik shaxslar bilan amaliyotlarni ichki nazoratini amalga oshiradi.

Bugungi kunda bankning tijorat tarmog'i bankning Bosh ofisidagi Amaliyot boshqarmasini, Shayxatohur, Olmazor, Mirzo Ulugbek, Mirobod, Qarshi, Buxoro va Samarqand filiallarini, 13 ta mini-bankni va 13 ta maxsus kassalarni o'z ichiga oladi. Bankning boshqaruv strukturasi va uning ayrim funksional vazifalarini ko'rib chiqamiz.(2-rasm)⁹

- Bank boshqaruvchisi - bank filialining rahbari hisoblanib, Markaziy bank roziligi bilan bank boshqaruvi tomonidan tasdiqlanadi. Bank boshqaruvchisi bosh

⁹ ATB "ASIA ALLIANS BANK" Shayxatohur filiali ma'lumotlari asosida

bankning ishonchnomasiga asosan bank nomidan ish yuritib, mijozlar, boshqa banklar va partnyorlar bilan shartnomalar tuzadi.

– Boshqaruvchi o'rinbosari - bankning mansabdor shaxsi hisoblanib, bank operatsiyalarini amalga oshirishga ruxsat beradi va filial ishini tashkil qiladi; o'ziga biriktirilgan bo'lim va obyektorlar bo'yicha axborot, ma'lumotlar va ish rejalarini, barcha oylik, choraklik, yillik hisobotlarni tayyorlash bo'yicha nazoratni olib boradi, bo'lim va sektorlarga yuklatilgan vazifalarni o'z vaqtida va to'liq bajarilishini ta'minlaydi;

– o'ziga biriktirilgan bo'lim va sektorlarda faoliyat yuritayotgan xodimlarning iqtisodiy va ma'naviy bilimlarini oshirish, iqtisodiy va texnik o'quv mashg'ulotlarini muntazam ravishda olib borilishini nazorat qilish, o'quv mashg'ulotlari rejalarini tasdiqlaydi;

– bo'lim va sektorlarda faoliyat yuritilayotgan xodimlarning kasbiy malakasini aniqlash va o'z lavozimiga muvofiqligini tekshirish yuzasidan kasbiy sinovlar o'tkazadi.

– Bosh buxgalter - bankning hisob-operatsion ishlariga rahbarlik qiladi. Bank moliyaviy-xo'jalik operatsiyalari hisobini yuritishni ta'minlaydi. Bundan tashqari quyidagi ishlarning bajarilishini nazorat qiladi: buxgalteriya hisobi qonunchiligini, fuqarolik huquqi, bank, moliya, soliq va xo'jalik qonunchiligining buxgalteriya hisobini yuritishga tegishli qismini; bank tuzilishi, strategiyasi va uning rivojlani istiqbollari; soliq, statistika, boshqaruv va moliyaviy hisobotlarni, operatsiyalarni rasmiylashtirish tartibini;

– asosiy vositalar, nomoddiy aktivlar va boshqa tovar-moddiy zahiralarni kirim qilish va hisobdan chiqarish tartibini, asosiy vositalar, nomoddiy aktivlarga eskirish hisoblashni.

– Kredit bo'limi boshlig'i - bankning kreditlash jarayonini tashkil etadi. Qarz oluvchi yuridik va jismoniy shaxslarning moliyaviy ahvolini tahlil qiladi, qarz oluvchi shaxs moliyaviy xo'jalik faoliyati yuzasidan bank kredit qo'mitasiga xulosalar beradi, berilgan kreditlar hisobi va monitoringini yuritadi.

– Pul muornalasi bo'limi - bankdagi naqd pul kirimi va chiqimini nazorat qiluvchi filialning tarkibiy bo'linmasidir.

– Valuta operatsiyalari bo'limi-chet el valyutalari bilan bank operatsiyalarini amalga oshirilishini ta'minlaydi.

Xodimlar bo'limi - xodimlar bilan ish olib borish xizmati bosh mutaxassisi yillik ish rejani belgilaydi, xodimlar bilan ish olib borish xizmati bosh mutaxassisi har yili mehnat ta'tili jadvalini tayyorlaydi va tasdiqdan o'tkazadi nazorat qiladi.

Bank mijozlarga va hamkorlarga xodimlarning malakali bo'lishini kafolatlaydi. Bank xodimlarning kasbiy mahoratning eng yuqori bosqichiga intilishini qo'llab-quvvatlaydiva rivojlantiradi. Bank Mijozlarga xizmat ko'rsatishning yuksak standartlariga intiladi, har bir Mijozning manfaatlarini himoya qiladi. Bank Mijozlar bilan uzoq muddatli va o'zaro foydali hamkorlikka intiladi. Bank doimo o'z xizmatlarini yangilab boradi, shuningdek yangi bank mahsulotlarini ishlab chiqadi va taklif etadi. Shuningdek, bank faoliyatini samarali boshqarishda korporativ madaniyat rolini oshiruvchi boshqa omillar ham mavjud bo'lib, bank ularga rioya etishi lozim.

2.2. ATB “Asia Allians Bank” Shayxontohur filiali boshqaruvining moliyaviy-iqtisodiy holati

Iqtisodiy me'yorlar bank faoliyati jarayonida erishilishi lozim bo'lgan iqtisodiy ko'rsatkichlarni belgilaydi. Ular jumlasiga moliya-kredit me'yorlari, ssudalar olish tartibi, amortizatsiya me'yorlari, mahsulotning hisoblangan bahosi, foyda me'yorlari, rentabellik me'yorlari, fondlar uchun to'lovlar, byudjetga to'lovlar, iqtisodiy rag'batlantirish me'yorlari kiradi.

Bank sof foydani taqsimlash masalalarida to'liq mustaqildir. Bankning sof foydasi Bank ixtiyorida qoladi va aksiyadorlar umumiy yig'ilishi qaroriga asosan Bankning zahira fondini shakllantirishga yo'naltiriladi, aksiyadorlar orasida dividend shaklida taqsimlanadi.

«ASIA ALLIANCE BANK» ATB ning 2017 yil faoliyati ko'rsatkichlarning barqaror va mu'tadil ko'tarilib borishiga, shuningdek bankning raqobatbardoshligining oshirilishiga qaratildi. Bank aktivlari 2015 yilga nisbatan

14 foizga, kredit portfeli 48 foizga, depozitlar 15 foizga, yalpi kapital 16 foizga o'sdi. Bank foyda keltiruvchi daromadlar bo'yicha o'z mavqeini mustahkamlashga erishdi, jumladan, kredit portfelinig hajmiga ko'ra bank banklar ichida 13-o'rinni (2015 yil natijalari bo'yicha 14-o'rin), investisiya portfelinig hajmiga ko'ra 11 o'rinni (14) egalladi.

3-jadval.

«ASIA ALLIANCE BANK» ATBning bozordagi mavqei (01.10.2016 yil holatiga¹⁰)

№	Ko'rsatkichlar	mln. so'mda	Bank mavqei
1	Yalpi aktivlar	1057708	16
2	Kredit portfeli	586110	13
3	Mijozlar depozitlari	712050	16
	Aksiyadorlik kapitali	210459	13

Bank tarmog'ini keqaytirishni davom ettirdi, yangi bank xizmatlarini va texnologiyalarini joriy etdi, mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini yaxshilash borasida faol ish olib bordi. Xususan, 2017 yilda Buxoro va Samaraqand shaharlarida filiallar ochildi. Hozirgi kunda bankda 7 ta filial, 13 ta minibank va 13 ta maxsus kassa shaxobchalari faoliyat ko'rsatmoqda. Korporativ mijozlarga xizmat ko'rsatishni rivojlantirish dasturi doirasida korporativ mijozlar bazasini kengaytirish, mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini yaxshilash, ularning bo'sh pul mablag'larini jalb etish bo'yicha muayyan yutuqlar qo'lga kiritildi. ank depozitlaridagi mijozlar pul mablag'larining qoldig'i 712 mlrd. so'mni tashkil etib, bank korporativ mijozlarining soni 4,5 mingdan oshib ketdi. Ta'kidlash joizki, bank korxonalarining va aholining bo'sh pul mablag'larini muddatli depozitlarga jalb etish hamda bankning depozit sertifikatlarini sotish hisobiga muddatli resurs bazasini kengaytirish bo'yicha yuqori natijalar qo'lga kiritildi. Bugungi kunda bankda xalqaro pul o'tkazmalari bo'yicha 6 tizim orqali xizmat ko'rsatilmoqda. Bugungi kunga kelib muomalaga chiqarilgan plastik kartalarning soni 112,6 ming donadan iborat, o'rnatilgan terminallarining soni 2223 donadan iborat.

¹⁰ ATB «ASIA ALLIANS BANK» Shayhontohur filiali ma'lumotlari asosida

4-jadval.

«ASIA ALLIANCE BANK» ATB da aktivlar hamda passivlarning o'sish su'ratlari tahlili (mln.hisobida)¹¹

	31.12.15 gi holat	31.12.16 gi holat	31.12.17 gi holat	Farqi (2017-yilda 2015-yilga nisbatan)	Yillik o'sish % (2017-yilda 2015-yilga nisbatan)
Aktivlar	430 150 381	240 379 608	332 617 067	-97 533 314	77,3
Pul mablag'lari va ularning ekvivalentlari	117 893 195	119 402 742	134 093 112	16 199 917	113,7
Bankdagi mablag'lar	436 364 756	734 439 739	852 442 950	416 078 194	195,3
Asosiy vositalar	25 612 713	31 534 276	46 306 840	20 694 127	180,8
Nomoddiy aktivlar	1 146 481	1 055 736	1 096 419	-50 062	95,6
Investitsiyaviy boyliklar	9 202 395	8 569 425	94 774 564	85 572 169	1029,8
Daromad solig'iga oldindan to'lovlar	5 055 841	1 076 516	4 854 693	-201 148	96,0
Kechiktirilgan soliq aktivlari	-	254 700	1 437 502	1 437 502	
Boshqa aktivlar	6 351 520	18 727 539	20 644 213	14 292 693	325,0
Umumiy aktivlar	1 073 185 755	1 155 440 371	1 392 967 360	319 781 605	129,7
Bank mablag'lari	42 701 791	151 675 999	87 627 435	44 925 644	205,2
Klientlar mablag'lari	841 411 529	801 842 241	1 051 228 590	209 817 061	124,9
Boshqa majburiyatlar	34 118 862	8 487 223	12 432 633	-21 686 229	36,4
Umumiy majburiyatlar	918 527 509	962 005 473	1 151 288 658	232 761 149	125,3406835
Kapital, Ustav kapitali	99 007 947	124 166 125	140 000 000	40 992 053	141,4
Sotib olingan aksiyalar	-	7 646 750	-		
Emission daromad	2 374 809	3 075 267	3 919 856	1 545 047	165,05
Taqsimlanmagan foyda	53 275 490	73 840 256	97 758 846	44 483 356	183,5
Umumiy kapital	154 658 246	193 434 898	241 678 702	87 020 456	156,3
Umumiy majburiyatlar va kapital	1 073 185 755	1 155 440 371	1 392 967 360	319 781 605	130

¹¹ ATB «ASIA ALLIANCE BANK» Shayhontohur filiali ma'lumotlari asosida

4-jadvaldagi statistik ma'lumotlarga asoslanib, «ASIA ALLIANCE BANK» ATB da ko'plab iqtisodiy ko'rsatkichlar ham foiz ham miqdor jihatdan o'sdi. Bankda aktivlarning hajmi 2017-yilda 332617067 so'mni tashkil etdi va 2015-yilga nisbatan farqi -97 533 314 so'mga kamaydi, yillik o'sish foizi 77,3% yetdi.

Bankning umumiy aktivlar hajmi 2017-yili 1392967360 so'mni tashkil etdi, 2015-yilga nisbatan esa 237526989 so'mga o'sdi. Yillik foiz o'sishi miqdori 82,9% yetdi.

Bankning umumiy majburiyatlar hajmi 2017-yili 1151288658 so'mni tashkil etdi, 2015-yilga nisbatan farqi esa 319 781 605 so'mga o'sdi. Yillik o'sish foizi 129,8% yetdi. Bankning umumiy kapital hajmi 2017-yili 241678702 so'mni tashkil etdi, 2015-yilga nisbatan farqi esa 87 020 456 so'mga o'sdi. Yillik o'sish foizi 156,26% yetdi.

5-jadvaldagi statistik ma'lumotlarga asoslanib, Bankning Foiz hisoblanadigan aktivlarning sof foizli daromaddan zahiragacha hajmi 2017-yili 91 474 877 so'mni tashkil etdi, 2015-yilga nisbatan farqi esa 45 014 212 so'mga o'sdi. Yillik o'sish foizi 196,8 %ga yetdi. Bankning Foiz hisoblanadigan aktivlarning sof foizli daromaddan keyingi zaxira hajmi 2017-yili 82 063 530 so'mni tashkil etdi, 2015-yilga nisbatan farqi esa 36 063 529 so'mga o'sdi. Yillik o'sish foizi 178,4% yetdi.

Bankning Sof foizsiz daromadlar hajmi 2017-yili 74 285 085 so'mni tashkil etdi, 2015-yilga nisbatan farqi esa 21 826 265 so'mga yetdi. Yillik o'sish foizi 141,6% o'sdi. Bankning Operatsion daromadlar hajmi 2017-yili 156348615 so'mni tashkil etdi, 2015-yilga nisbatan farqi esa 57 889 794 so'mga yetdi. Yillik o'sish foizi 158,8% o'sdi. Bankning Operatsion xarajatlar hajmi 2017-yili 82 364 715 so'mni tashkil etdi, 2015-yilga nisbatan farqi esa 37 157 847 so'mga yetdi. Yillik o'sish foizi 182,2% tashkil o'sdi. Bankning soliqlargacha daromad hajmi 2017-yili 73 983 900 so'mni tashkil etdi, 2015-yilga nisbatan farqi esa 20 731 947 so'mga o'sdi. Yillik o'sish foizi 138,9 % tashkil etdi. Bankning Yillik sof daromad hajmi 2017-yili 60714 143 so'mni tashkil etdi, 2015-yilga nisbatan farqi esa 17 957 431 so'mni tashkil etdi. Yillik o'sish foizi 142 % tashkil etdi.

«ASIA ALLIANCE BANK» ATB da daromadlar va xarajatlar tahlili (mln.hisobida)¹²

	31.12.15 gi holat	31.12.16 gi holat	31.12.17 gi holat	Farqi (2015-yildan 2017-yilgi holatgacha)	Yillik o'sish % (2015-yildan 2017-yilgi holatgacha)
Foizli daromad	62 667 519	88 975 269	131 799 930	69 132 411	210,3
Foizli xarajat	16 206 854	26 039 323	40 325 053	24 118 199	248,8
Foiz hisoblanadigan aktivlarning sof foizli daromaddan zaxiragacha	46 460 665	62 935 946	91 474 877	45 014 212	196,9
Kreditlarni qaytarish bo'yicha ta'minot	460 664	2 337 326	9 411 347	8 950 683	2042,9
Foiz hisoblanadigan aktivlarning sof foizli daromaddan zaxiradan keyin	46 000 001	60 598 620	82 063 530	36 063 529	178,4
Kommission xizmatlardan daromad	56 732 414	55 439 534	78 203 003	21 470 589	137,8
Kommission xizmatlarga xarajatlar	16 077 723	23 401 686	31 507 060	15 429 337	195,9
Xorijiy valyutalar bo'yicha operatsiyalardan sof foyda	10 240 732	4 690 863	21 691 460	11 450 728	211,8
Boshqa majburiyatlar va aktivlar bo'yicha zaxiralar	459 532	287 629	2589828	2 130 296	563,5
Boshqa daromadlar	1 103 865	3 986 924	3 307 854	2 203 989	299,6
Sof foizsiz daromadlar	52 458 820	40 428 006	74 285 085	21 826 265	141,6
Operatsion daromadlar	98 458 821	101 026 626	156 348 615	57 889 794	158,8
Operatsion xarajatlar	45 206 868	54 351 354	82 364 715	37 157 847	182,2
Soliqlargacha daromad	53 251 953	46 675 272	73 983 900	20 731 947	138,9
Daromadlar solig'I uchun xarajatlar	10 495 241	9 596 910	13 269 757	2 774 516	126,4
Yillik sof daromad	42 756 712	37 078 362	60 714 143	17 957 431	142
Yillik boshqa shaxsiy daromad					
Yillik umumiy shaxsiy daromad	42 756 712	37 078 362	60 714 143	17 957 431	142
Oddiy aksiyalar bo'yicha bazaviy va keltirilgan daromad	108	77	122	14	113

¹² ATB «ASIA ALLIANS BANK» Shayhontohur filiali ma'lumotlari asosida

6-jadval.
Operatsion aktivlar va majburiyatlarni o'zgarishi tahlili¹³

	31.12.15 gi holat	31.12.16 gi holat	31.12.17 gi holat	Farqi (2015-yilda 2017-yilga nisbatan)	Yillik o'sish % (2015-yilda 2017-yilga nisbatan)
Qabul qilingan foizlar	61 918 602	87 092 719	120 670 072	58 751 470	194,9
To'langan foizlar	15 813 774	25 984 515	37 504 464	21 690 690	237,2
Komission xizmat ko'rsatish orqali kelib tushgan daromad	55 530 131	53 932 412	77 617 990	22 087 859	139,8
Komission xizmat ko'rsatish orqali ketgan xarajatlar	16 077 723	23 401 686	30 919 443	14 841 720	192,3
Xorijiy valyuta orqali amalga oshirilgan operatsiyalar bo'yicha kelib tushgan mablag'lar	3 645 996	1 049 272	2 907 397	-738 599	79,7
Boshqa operatsiyalar uchun kelib tushgan mablag'lar	800 168	3 986 924	3 097 203	2 297 035	387,1
Xodimlar faoliyati uchun to'langan xarajatlar	27 993 382	27 993 382	43 643 703	15 650 321	155,9
Administrativ va boshqa operatsion xarajatlar	19 306 617	19 306 617	32 569 541	13 262 924	169
Operatsion aktivlar va majburiyatlarni o'zgarishi bo'yicha amalga oshirilgan operatsion faoliyat uchun pul mablag'lari	36 052 369	43 207 425	49 375 127	13 322 758	136,9
O'zbekiston Respublikasi	7 884 116	3 245 546	6 295 165	-1 588 951	79,8
Bankdagi mablag'lar	106 525 860	5 008 786	8 395 205	-98 130 655	7,9
Kreditlar va mijozlar avansi		255 917 307	106 453 587	106 453 587	
Boshqa aktivlar	1 758 150	13 200 147	339 241	-1 418 909	19,3
Bank mablag'lari	23 646 412	108 111 375	64 911 716	41 265 304	274,5
Klientlar mablag'i	155 921 701	61 870 402	247 430 053	91 508 352	158,6
Boshqa majburiyatlar	254 004	874 535	1 908 189	1 654 185	751,2

¹³ ATB "ASIA ALLIANS BANK" Shayhontohur filiali ma'lumotlari asosida

Operatsion faoliyat tufayli kelib tushgan soliq to'langungacha sof daromad		170 863 579	118 782 461	118 782 461	
Kelib tushgan soliqlar, to'langan		6 167 702	18 513 268	18 513 268	
Operatsion faoliyat tufayli kelib tushgan sof daromad		177 031 281	100 269 193	100 269 193	
Asosiy mablag'larni tashkil etilishi	4 892 511	10 019 973	19 364 878	14 472 367	395,8065 296
Investitsion mablag'larni tashkil etilishi	4 848 239	1 604 320		-4 848 239	0
Nomoddiy aktivlarni tashkil etilishi	815 988	212 317	391 818	-424 170	48,01761 791
Investitsion faoliyat tufayli kelib tushgan sof daromad		11 836 610	19 756 696	19 756 696	

Bankning Yillik umumiy shaxsiy daromad 2017-yili 60 714 143 so'mni tashkil etdi, 2015-yilga nisbatan farqi esa 17 957 431 so'mni tashkil etdi. Yillik o'sish foizi 142 % tashkil etdi.

Bankning Oddiy aksiyalar bo'yicha bazaviy va keltirilgan daromad hajmi 2017-yili 122 donani tashkil etdi, 2015-yilga nisbatan farqi esa 14 tani tashkil etdi. Yillik o'sish foizi 113% tashkil etdi.

6-jadvaldagi statistik ma'lumotlarga asoslanib, Bankning Operatsion aktivlar va majburiyatlarni o'zgarishi bo'yicha amalga oshirilgan operatsion faoliyat uchun pul mablag'lari hajmi 2017-yili 49 375 127 so'mni tashkil etdi, 2016-yilga nisbatan farqi esa 10 280 384 so'mga pasaydi.

Bankning Operatsion faoliyat tufayli kelib tushgan soliq to'langungacha sof daromad hajmi 2017-yili 170 863 579 so'mni tashkil etdi, 2016-yilga nisbatan farqi esa 52 081 118 so'mni tashkil etdi. Yillik o'sish foizi 69,5 % tashkil etdi.

Bankning Operatsion faoliyat tufayli kelib tushgan sof daromad hajmi 2017-yili 177 031 281 so'mni tashkil etdi, 2016-yilga nisbatan farqi esa 76 762 088 so'mni tashkil etdi. Yillik o'sish foizi 56,6% tashkil etdi.

Bankning Investitsion faoliyat tufayli kelib tushgan sof daromad hajmi 2017-yili 11 836 610 so'mni tashkil etdi, 2015-yilga nisbatan farqi esa 19 756 696 so'mga kamaydi.

2017 yilda kredit faoliyatini sifat jihatidan yanada rivojlanishini ta'minlash va kredit portfeli hamda uning tarkibi bo'yicha miqdoriy ko'rsatkichlarga erishish bo'yicha bir qator muhim ishlarni amalga oshirish rejalashtirilmoqda.

Kredit ajratish hajmi 2017 yilga 605 mlrd. so'm miqdorida rejalashtirilgan. Kredit portfelinig qoldig'i (brutto) 2017 yilning oxiriga kelib 904 mlrd. so'mni tashkil etadi. Kredit portfelinig yalpi aktivlarga nisbati 59 foizni tashkil etadi (2018 yil 1 yanvar holatiga), bu ko'rsatkich 2016 yilning 1 oktabr holatiga 56 foizdan iborat bo'lgan edi. Ehtimoldagi zararlarga qarshi zahira qoldig'i 10,5 mlrd. so'm miqdorida rejalashtirilmoqda, bu esa kredit portfeli umumiy hajmining 1,2 foizini tashkil etadi.

2017 yilning oxiriga qadar uzoq muddatli kreditlar (lizing) portfelinig 800 mlrd. so'mgacha ko'paytirish ko'zda tutilmoqda ularning kredit portfelinidagi ulushi 88 foizni tashkil etadi. Uzoq muddatli investisiya kreditlari portfeli salmog'ini oshirish barqaror foiz tushumlari manbaini yaratish imkonini beradi.

7-jadval.

ATB "ASIA ALLIANS BANK" Shayhontohur filiali kredit portfeli holati. (01.01.2018 yilga)¹⁴

Ko'rsatkichlar	01.01.2018 y. ga reja mln. so'm
Kredit portfelinig qoldig'i (brutto), shu jumladan:	904 397
qisqa muddatli kreditlar	104 517
uzoq muddatli kreditlar	799 879
Ehtimoldagi yuqotishlar uchun zahira	10 531
Kredit portfelinig sof qoldig'i	893 865
Ehtimoldagi zarar zahirasi/kredit portfeli, brutto	1,16%

Bankning moliyaviy barqarorligini Bank faoliyatining milliy va xalqaro shkala bo'yicha reyting baholari tasdiqlaydi, bu borada reyting agentliklari tomonidan muntazam montiroing o'tkazilib turadi. Bank qo'lga kiritlgan raqobatbardoshlik mavqeini tobora mustahkamlash bilan bir qatorda yangi, beqiyos raqobatbardoshlik ustuvorliklarini yaratmoqda.

¹⁴ ATB "ASIA ALLIANS BANK" Shayhontohur filiali ma'lumotlari asosida

Bank o'zining kuchli jihatlariga ega, bu ayniqsa aktivlarning yuqori sifatli ekanligi va Bank tarakkalchiligini nazorat qilishning samarali tizimi, istiqbolli korporativ mijozlar bazasi, mijozlarga ko'rsatilayotgan xizmatlarning tezkor qarorlar qabul qilishga va mijozlar bilan ephil munosabatlarga asoslangan yuqori sifati, yuqori rentabellik ko'rsatkichlari bilan belgilanadigan Bank faoliyatining yuksak samaradorligi hamda amaliyot xarajalarining past darajada ekanligida, Bank mamlakatdagi va xalqaro Bank hamjamiyatlarida ijobiy obru e'tibor qozonayotganligida o'z ifodasini topmoqda.

Bank faoliyatining ustuvor yo'nalishlarini yanada rivojlantirish bo'yicha belgilangan vazifalarning muvaffaqiyatli amalga oshirilishi natijasida 2017 yilda asosiy moliyaviy ko'rsatkichlarning barqaror dinamikasiga erishishildi. Faoliyat miqyosini kengaytira borar ekan, Bank o'zi moliya bozorida erishgan mavqelarni saqlab qolishga va kreditlash hamda chakana xizmatlar ko'rsatish bozoridagi mavqeini yanada mustahkamlashga harakat qiladi. Ayni choqda, Bank balansi va daromadlari tuzilmasini sifat jihatdan o'zgartirishga alohida e'tibor ajratiladi. Bunda Bank faoliyati eng muhim ko'rsatkichlarining xalqaro moliya institutlari tomonidan tavsiya etilgan hamda yangi Bazel kelishuviga muvofiq keladigan optimal nisbatiga erishish bosh vazifasi etib belgilangan. Bankning kapital bazasi asosan Bank ichki manbalari hisobiga, boshqacha aytganda Bankning sof daromadini kapitalizatsiya qilish hisobiga o'sib boradi.

2-Bob bo'yicha xulosa.

Bank bozor o'zgartishlarini amalga oshirishda faol yetakchilik qilib kelmoqda. Loyihalarni moliyalash, universal tijorat, investitsiya va jamg'arma Banklari funksiyalarini eng maqbul tarzda uyg'unlashtirib ishlayotgan Bank O'zbekiston bozor iqtisodiyotiga muvaffaqiyatli kirib borishiga yordam bermoqda. Bank Boshqaruvining vakolatiga Bankning kundalik faoliyatiga rahbarlik qilishga doir barcha masalalar kiradi, aksiyadorlar umumiy yig'ilishining yoki Bank Kengashining vakolat doirasiga kiritilgan masalalar bundan mustasno. **Bank rivojida jiplashgan guruhning naqadar muhim rol o'ynaydi. Jamoani boshqarishda zarur vositalarni qo'llay olish, xodimlarning**

salohiyatini aniqlash va uni ochish, ularning Bankdagi o'rnini va foydaliligini to'g'ri baholay olish – bu, muvaffaqiyatli rahbar ega bo'lishi zarur bo'lgan ko'nikmalarning bir nechasi xolos. Taqdim etiladigan xizmatlar sifatining kafolati - Bank ishining uslubidir. Bank xodimini umumiy maqsadga erishishga qo'shgan hissasi uchun qadrlaydi. Xodimlar - Bankning boyligi, uning bozor aktividir. Bank xodimlarning o'z salohiyatini ro'yobga chiqarishi va rivojlanishi uchun sharoit yaratadi. Bank yangi mahsulotlar va xizmatlarni yaratadi, ishida ijodiy yondashuvlarga amal qiladi, ijobiy o'zgarishlarga xayrixoh bo'ladi va doimo ular uchun ochiq bo'ladi.

2017-yil «ASIA ALLIANCE BANK» ATB ning ko'plab iqtisodiy ko'rsatkichlar yuksaladi. Jumladan, Foiz daromadlari-145 156 538 mln.so'm, foiz xarajatlari-58 937 453 mln.so'm, foizsiz daromadlar-97 905 513 mln.so'm, foizsiz xarajatlari-33 433 199 mln.so'm, sof foida 50 020 972 mln.so'm mln.so'mni tashkil etgan. Bunga bir necha omillar sabab bo'ldi.¹⁵ Mamlakatimiz hududida Bankning kredit hajmi ko'paydi, unga bo'lgan talab miqdori anchaga o'sdi. Bunga asosiy sabablar sifatida quyidagilarni ko'rsatishimiz mumkin:

- Mamlakatimizda 2017-yil 2-sentabrda o'tkazilgan milliy valyuta barqarorligini ta'minlash maqsadida xorijiy valyutani mustahkam qilish jarayoni, ya'ni valyuta konvertatsiyasini o'tkazilganligi;
- Qayta moliyalashtirish stavkasining eng minimal foizini 9 %dan 14%ga o'sgani, pul emmisiya jarayonini pul-kredit tizimi orqali tartibga solinganligi;
- Majburiy rezerv tizimida amalga oshirilgan o'zgarishlar;
- Inflatsiya suratini jilovlanganligi;
- Xorijiy investorlarning o'z mablag'larini olib chiqish xavfini pasayganligi va shu kabi asosiy sabablarni keltirib o'tishimiz mumkin.

¹⁵ ATB «ASIA ALLIANS BANK» Shayhontohur filiali ma'lumotlari asosida

3-BOB. “XIZMAT KO’RSATISH TASHKILOTLARI MENEJMENTI VA UNI TAKOMILLASHTIRISH YO’LLARI

3.1. ATB “ASIA ALLIANS BANK” Shayhontohur filialining strategik rivojlantirish yo’nalishlari

Bank bugungi kunda puxta o‘ylangan siyosatga tayanib, Bankni boshqarishning samarali mexanizmlarini, o‘shish strategiyasini ishlab chiqdi. Ayni vaqtda Bank faoliyatining kelgusida ham muvaffaqiyatli rivojlanib borishi aktivlarning yuksak sifatini mustahkamlash, kredit portfeli diversifikatsiyasini yanada yaxshilash, sotuv tarmoqlarini kegaytirish va Bankning chakana xizmatlar bozorida mavqeini mustahkamlash, biznes-jarayonlarni takomillashtirish va optimallashtirish orqali Bankning raqobatbadoshligini oshirish kabi faoliyatimizning barqaror o‘shib borishini ta’minlaydigan vazifalarning hal etilishiga bog‘liq. Biznesni rivojlantirishning asosiy yo’nalishlari 2018 yilda Bank faoliyati tijorat Banklari oldiga quyilgan quyidagi ustuvor vazifalarni hal etishga yo’naltiriladi:¹⁶

- moliyaviy barqarorlikni xalqaro meyorlar va standartlarga muvofiq ustirib borish;

- investisiya faoliyatini va Bankning kapitallashuv darajasini kuchaytirish;

- Bankning kichik biznesni va xususiy tadbirkorlikni moliyaviy qo‘llab-quvvatlashdagi ishtirokini yanada kengaytirish;

- kichik biznes va xususiy tadbirkorlik sub’ektlarining loyihalarini moliyalashtirilishini ko‘paytirish maqsadida xalqaro moliya institutlarining kredit liniyalarini jalb etish va o‘zlashtirilishini yanada kengaytirish;

- resurs bazasini mustahkamlash, jamg‘armalarning hamda depozitlarning yangi jozibador turlarini joriy etish;

- ko‘rsatilayotgan Bank xizmatlarining rang-barangligi va sifatini ilg‘or axborot-kommunikatsiya texnologiyalarini qo‘llash;

- iqtisodiyotning istiqbolli tarmoqlaridagi, shu jumladan xizmat ko‘rsatish va turizm, sanoat, ko‘rilish sohalaridagi bozorning yangi bo‘g‘imlarini o‘zlashtirish, mamlakatning erkin iqtisodiy hududlarida faoliyat yuritayotgan

¹⁶ ATB “ASIA ALLIANS BANK” Shayhontohur filiali ma’lumotlari asosida

korxonalarni moliyalashtirishda ishtirok etish;

- reyting darajasini ko'tarish, korporativ boshqaruv uslublarini takomillashtirish, Bank aktivlarini shakllantirish va mustahkamlashning ilg'or uslublarini joriy etish, biznes jarayonlarni avtomatlashtirish .

“ASIA ALLIANCE BANK” ATB aksiyadorlari umumiy yig'ilishining 2017 yil 31yanvardagi qarori bilan (2017 yil 06 fevraldagi AS-1/2017-son bayonnoma)muvofig 2017-2020 yillar uchun o'rtacha muddatli istiqbolda rivojlanish strategiyasi yo'nalishlari belgilab olindi.

Bankning o'rtacha muddatli istiqboldagi strategik maqsadi - Bank faoliyatini yanada rivojlantirish va ta'minlash uchun uning salohiyatidan to'liqroq va samaraliroq foydalanishni amalga oshirish orqali Bankning investisiyalash jozibadorligi va aksiyadorlik qiymati o'sishini ta'minlash.

Vazifasi: O'zbekistonda yuqori bozor mavqelariga va moliyaviy barqarorlikka ega eng yaxshi tijorat Bankiga aylanish. Bank o'z mijozlariga butun Bank xizmatlari turlarini taklif qilib va Bankning xizmat ko'rsatish yuqori standartlariga amal qilib, o'z rivojlanishi bilan mijozlari farovonligini oshirishga ko'maklashadi, bu orqali mamlakatimiz iqtisodiy rivojiga o'z hissasini qo'shadi.

Korporativ maqsadlari: Yaratish. Yangiliklarni tatbiq qilish. Ishonch va adolatlilik. Bank mijoz uchun. Jamoaviy ish. Vatanparvarlik.

Strategiyaning asosiy yo'nalishlari:

1. Bozorning asosiy segmentlarida Bankning raqobat mavqelarini yanada mustahkamlash: aktivlar, kredit portfeli va depozit bazasi, kapitallashtirish, investisiya portfeli hajmi bo'yicha bozor ulushini oshirish;

2. Iqtisodiyotni zamonaviylashtirish, texnik va texnologik jihatdan qayta ta'minlash sohasida investisiya faolligini va moliyalash hajmlarini oshirish, shuningdek kichik biznes va xususiy tadbirkorlik sub'ektlarini moliyaviy qo'llab- quvvatlashda faol ishtirok qilish: kichik biznes va chakana kreditlar ulushi oshirilgan holda kredit portfelini diversifikatsiya qilish.

3. Korporativ biznesni rivojlantirish: Bank operatsiyalari rentabelligini yetarli darajada saqlagan holda mijozlarga sifatli, o'z vaqtida xizmat

ko'rsatilishini ta'minlash imkonini beradigan mijozga yo'naltirilgan biznes modelini tatbiq qilish.

4. Chakana biznesni rivojlantirish.

5. Bankning operasion modeli samaradorligini oshirish.

6. Bankning mavjud axborot texnologiyalari infratuzilmasini rivojlantirish va modernizatsiyalash: istiqbolli innovatsiya texnologiyalarini yanada rivojlantirish va joriy qilish.

7. Xalqaro moliya institutlari va xorijiy Banklar bilan hamkorlikni kengaytirish: Banklarning xalqaro reytingi va nufuzini yaxshilash sohasidagi ishlarni amalga oshirish, Bankning investision jozibadorligini oshirish va strategik investorni jalb qilish;

8. Korporativ boshqaruv tizimini takomillashtirish;

9. Biznesga zamonaviy integrallashgan tavakkalchilik-menejment jarayonlari asosida tavakkalchiliklarni boshqarish tizimini rivojlantirish;

10. Kuchli kadrlar siyosatini tatbiq qilish va amalga oshirish.

“ASIA ALLIANCE BANK” ATBning 2017-2024 yillar uchun uzoq muddatli istiqboldagi rivojlanish strategiyasi maqsadi - Bank biznesini eng yuqori xizmat ko'rsatish standartlari va brendining yuqori tanuvchanligi bilan tuzish.

Strategiyaning asosiy yo'nalishlari.¹⁷

1. Savdo-sotiqalar kanallarini rivojlantirish va mijozlarning dolzarb talab-ehhtiyojlariga javob beradigan yangi mahsulotlarni chiqarish, shuningdek Bank kapitaliga strategik investorni jalb qilish orqali Bankning bozor mavqelarini va mijozlarning moyilligini mustahkamlash.

2. Faol savdo-sotiqalar, mijozlarni jalb qilish va xizmat ko'rsatish, tavakkalchilik-menejment, doimiy yaxshilash va mustaqil ravishda takomillashish g'oyalarini tatbiq qilish, mehnat samaradorligini muntazam oshirib borish kabi yo'nalishlarda Bankning muhim vakolatlarini kuchaytirish.

3. Bank kartochkalari asosida chakana Bank xizmatlarini jadal

¹⁷ ATB “ASIA ALLIANS BANK” Shayhontohur filiali ma'lumotlari asosida

rivojlantirish va mijozlarga masofadan turib boshqariladigan texnologiyalar va joiz operatsiyalarning maksimal keng diapazonini taqdim qilish hisobiga o'z-o'ziga xizmat ko'rsatish operatsiyalari o'sishini ta'minlash.

4. IT-platformani yangilashga investisiya qilish va xizmat ko'rsatish infratuzilmalarini yaxshilash, shuningdek muntazam ravishda takomillashish va innovatsiyani rivojlantirish imkoniyatlariga ega faoliyat tizimini tatbiq qilish.

5. Eng yaxshi dunyo amaliyoti va aksiyadorlar manfaatlariga muvofiq korporativ boshqaruv tizimini rivojlantirish.

6. Kuchli korporativ madaniyatni yaratish va xodimlarni muhim biznes maqsadlarga va samaradorlik ko'rsatkichlariga erishishga ragbatlantirish orqali yuqori malakali boadab xodimlarni shakllantirish.

Kichik biznes korxonalarining uzoq muddatli istiqbolli loyihalarini moliyalashtirish manbalari bo'lib, Bankning o'z kredit resurslari, xalqaro moliya institutlarining, xususan Xususiy sektorni rivojlantirish bo'yicha Islom korporatsiyasining kredit liniyalari xizmat qiladi.

Bank tomonidan kredit portfelining mos ravishda diversifikatsiyalanishini ta'minlash choralari ko'riladi. Bank investisiya faoliyatini o'zining istiqbolli yo'nalishlardan biri deb hisoblaydi va 2018 yilda Bankning investisiya quyilmalarini ko'paytirish bo'yicha bir qancha ishlarni amalga oshirishni, shuningdek investisiya resurslarining sifatini ko'tarishni rejalashtirmoqda.

Kelgusi yilda Bankning qimmatli qog'ozlar bozoridagi mahalliy qimmatli qog'ozlar bozoridagi birinchi sinfga mansub korporativ emitentlarning investori sifatidagi ishtirokini kegaytirish, shuningdek Bankning ana shu bozorning ikkilamchi bo'g'imidagi ishtirokini oshirish rejalashtirilmoqda. Bankning emissiyaviy faoliyati 2018 yilda qarzga oid qimmatli qog'ozlarni chiqarish va sotish orqali Bankning uzoq muddatli resurs bazasini mustahkamlashga qaratiladi. Xususan, barqaror resurs bazasini mustahkamlash uchun depozit sertifikatlarining navbatdagi chiqariluvini rejalashtirilmoqda. Qimmatli qog'ozlar chiqarilishi Bankka Bankning zayom resurslarini kengaytirish va

diversifikatsiyalash imkoniyatini yaratib berishi hamda Bank mijozlariga o'z bo'sh pul mablag'larini joylashtirishning muqobil taklifini berishi zarur.

«ASIA ALLIANCE BANK» ATB tizimida bir turdagi valyutani boshqa turdagi xorijiy valyutaga almashtirish o'preatsiyalarini bajarish tartibi to'g'risida”gi Nizom ishlab chiqildi va amalda qo'llanilmoqda. Bankni rivojlantirish strategiyasiga muvofiq Banklararo pul va valyuta bozorida Bank operatsiyalarini chuqurlashtirish doirasida kelgusi yilda quyidagi tadbirlarni amalga oshirish rejalashtirilmoqda:¹⁸

- konvertatsiya, Banknot bitimlari sohasida mijozlarga jozibador Bank xizmatlarini taklif qilish, shuningdek, mijozlarning foreks operatsiyalariga qiziqishini kuchaytirish bo'yicha turli marketing tadbirlarini o'tkazish orqali xizmatlar hajmini va turlarini kengaytirish;

- pul va valyuta bozorlarida Bankning ishchan faolligini oshirish, shuningdek Bankning taniqliligini oshirish bo'yicha tadbirlar o'tkazish;

- pul va valyuta bozorlari infratuzilmasini rivojlantirish sohasida moliya bozorining turli institutlari loyihalarida ishtirok etish va ular bilan hamkorlik qilish;

- integrallashgan avtomatlashgan Bank tizimida yangi modullarni ishlab chiqish orqali diling operatsiyalari jarayonlarini takomillashtirish;

- tahliliy ishlarda turli moliyaviy ma'lumotlar va tadqiqotlardan foydalanish, shuningdek savdo va axborot terminallarining rentabelligini ta'minlash maqsadida Thomson Reuters Eikon ilovalari kutubxonasini o'rganish;

- bozor kon'yunkturasi o'zgarishiga bog'liq ravishda boshqa tadbirlarni o'tkazish.

Bugungi kunga kelib Bank dunyoning yetakchi Banklari bilan, jumladan Landes Bank Baden-Wurtemberg, CommerzBank AG (Germaniya), DBS (Singapur), UBS (Shveysariya), Kookmin Bank (Koreya), Bank of China (Xitoy), Agricultural Bank of China (Xitoy) va PromsvyazBank (Rossiya) bilan

¹⁸ATB “ASIA ALLIANS BANK” Shayhontohur filiali ma'lumotlari asosida

vakillik munosabatlari o'rnatilgan. Bundan tashqari Bank of New York Mellon (SShA), Raiffeisen Bank International AG (Avstriya) va SberBank (Rossiya) bilan vakillik munosabatlarni o'rnatish yuzasidan muzokaralar olib borilmoqda.

Bugungi kunga qadar Xususiy sektorni rivojlantirish Islom sektorining (XSRIS) xususiy sektor tadbirkorlari uchun mo'ljallangan ikkita moliyalashtirish liniyalari o'zlashtirildi. Xususan, Germaniyaning CommerzBank AG va LandesBank Baden-Wurtemberg Banklari bilan loyihalarni moliyalashtirish bo'yicha Xususiy Kredit Bitimlarini imzolash rejalashtirilmoqda.

Banklar bilan vakillik aloqalarini o'rnatishda sheriklarning ishonchliligi, Bank mijozlarining manfaatlari, xalqaro hisob-kitoblarning sifatli va tezkorligi kabi talablarning ustuvorligi saqlab qolinmoqda. Bankning xalqaro maqomini mustahkamlash uchun Moody's vakillari bilan muzokaralar olib borilmoqda. 2018 yilda Bank xizmatlarining korporativ blokini rivojlantirish ishlari davom ettiriladi. 2018 yil davomida korporativ mijozlarning depozit mablag'lari qoldig'ini 25 foizga o'stirish ko'zda tutilmoqda.

Chakana faoliyatni rivojlantirish, ajratilayotgan iste'mol kreditlari hajmini oshirish, Bankning chakana amaliyotlarini faol olib borish manbaini shakllantirish uchun aholining pul mablag'larini jalb etish, xalqaro va mahalliy Bank kartalari bilan operatsiyalarni rivojlantirish vazifalari 2017 yilda ham ustuvor ahamiyatini saqlab qoladi. Bank chakana xizmatlar bo'g'imi chakana operatsiyalarning nisbatan daromadli ekanligi bilan ham istiqbolli soha hisoblanadi. 2018 yilda chakana xizmat sohasini rivojlantirish doirasida xizmat ko'rsatish tarmoqlarini kengaytirish va bozorda talab katta bo'lgan ommaviy mahsulotlar va sifatli servisni rivojlantirish, xususan omonatlarning, kreditlarning pul o'tkazmalarining va plastik karta biznesi sohasidagi xizmatlarning yangi turlarini joriy etish bo'yicha ishlar davom ettiriladi. Bank faoliyatining ustuvor yo'nalishlaridan biri elektron tijoratni rivojlantirish hisoblanadi. Shu munosabat bilan kelgusi yilda Bank tomonidan jismoniy shaxslar uchun mobil Bankingni va boshqa mobil ilovalarni ishga tushirish,

kredit operatsiyalar sohasidagi faoliyatni kengaytirish, plastik kartalardan foydalangan holda onlayn to'lovlarni o'tkazish, hisobvaraqlarni boshqarish va Bank ichidagi hisobvaraqlar bo'yicha pul o'tkazmalarini bajarish, hisob-kitoblarni "yagona veb maydoncha" joriy etish orqali amalga oshirish, va shu tizim orqali mijozlarga aviatsiya va temir yo'l chiptalarini xarid qilish, mehmonxonalarni bron qilish va h.k. xizmatlar imkonini yaratish bo'yicha biznes sheriklar bilan olib borilayotgan ishlar davom ettiriladi. Bundan tashqari, 2017 yilda ijtimoiy yo'naltirilgan Bank mahsulotlarining kartochkali tizimi (ijtimoiy, oilaviy, ko-brendingli tijorat kartalarini chiqarish, mukofotli, diskontli va hadyali loyihalarni joriy etish) va ularning aholi o'rtasida to'lovning hamda pul mablag'larini jamgarishning qulay va ishonchli vositasi sifatida ommalashtirishga qaratilgan xizmatlar (turli jamg'arma va kredit mahsulotlarini, pul o'tkazmalari tizimlarini joriy etish) joriy etiladi.

Bank boshqaruvi jarayonining tarkibiy qismi sifatida tavakkalchilikni boshqarishning asosiy maqsadi Bankni strategik rivojlantirish rejasi doirasida uning barqaror rivojlanib borishini ta'minlashdan iborat.

Tavakkalchilikni samarali boshqarishning asosiy vazifalari quyidagilar:

– omonatchilar, kreditorlar va aksiyadorlar huquqlari himoyalanihini ta'minlash; Bank uchun nomaqbul hodisalar sodir bo'lganda Bank yuqotishlarini bartaraf etish, oldini olish va minimallashtirish;

– faoliyatning barcha yo'nalishlari bo'yicha tavakkalchilik/daromadlilik nisbatini optimallashtirish, amaldagi Bank moliyaviy natijalarining rejalashtirilgan ko'rsatkichlardan farqini pasaytirish.

– raqobatbardoshlilik bo'yicha mavjud afzalliklar, xususan mijozlar ishonchi va xizmat ko'rsatish sifati kabilardan samarali foydalanish va b.

Bank jamoasi Bankning asosiy boyligi va raqobatbardoshlik afzalligi hisoblanadi. Xodimlarni boshqarish tizimining maqsadi bankning intellektual kapitalini samarali boshqarish va rivojlantirishdan iborat.

Bankning xodimlar salohiyatini yanada rivojlantirish maqsadida quyidagi chor-tadbirlarni amalga oshirish rejalashtirilgan,;

- Bank Bosh ofisini va filiallarini Bank sohasida ish tajribasiga ega bo'lgan malakali mutaxassislar bilan to'ldirib borish;
- o'qitishning yangi texnologiyalarini qo'llagan holda xodimlarni tayyorlash va qayta tayyorlash, seminarlarda ishtirok etishini uyushtirish;
- Bank operatsiyalariga ixtisoslashgan o'quv markazlarida tayyorlash va qayta tayyorlash orqali auditorlarning malakasini doimiy oshirib borish;
- kasbiy bilimlarni oshirish bilan bir qatorda xodimlarning shaxsiy xususiyatlarini, jamoada ahil ishlash sifatlarini rivojlantirishga qaratilgan treninglarni tashkil etish va o'tkazish;
- marketing, uslubiy ishlanmalar va MHXSni joriy etish sohasida xodimlar salohiyatini oshirish, yangi Bank xizmatlariga faol jalb etish;
- Bank faoliyatini umum qabul qilingan xalqaro meyorlar va standartlarga muvofiq rivojlantirish va yanada takomillashtirishning dolzarb masalalari bo'yicha ilmiy-amaliy konferensiyalarni tashkil etish;
- Bankning barqaror faoliyatini qo'llab-quvvatlashga, uning nufuzini mustahkamlashga va mijozlar ishonchini mustahkamlashgan xizmat qiladigan korporativ axloq va usulni kundalik ish meyoriga aylantirish maqsadida Korporativ etika kodeksini joriy etish va h.k.

3.2. Xizmat ko'rsatish tashkilotlari zamonaviy menejmentini rivojlantirishda xorij tajribasi

Singapur davlati o'ziga xos ijtimoiy-iqtisodiy rivojlanish yo'li bilan bugun jahon mamlakatlariga o'rnak bo'lmoqda. Xususan, davlat ravnaqi va xalq farovonligini ta'minlash, jamiyatning demokratik ustunlarini mustahkam shakllantirish, zamonaviy texnologiyalarni keng tatbiq etish borasida amalga oshirilgan sa'y-harakatlar Singapurning jahondagi eng yetakchi mamlakatlar qatoridan joy olishiga imkon yaratdi.

Singapur jahon bozorida tovar va xizmatlar bilan erkin savdo qilishi, shuningdek, investitsiya hamda migratsiyaning erkin harakatlanishi, iqtisodiyotning barcha jabhalarida ilmiy muhandislik bilimiga qurilgan ilg'or

raqamli texnologiyalar va innovatsion dasturiy axborotlar keng joriy etilganligi, raqamli iqtisodiyot infratuzilma bazasi uchun kapital mablag'lar faol jalb etilishi (birinchi navbatda inson salohiyatini oshirishga sarflanishi) hamda innovatsion jarayonlar rag'batlantirilishi, raqobatbardosh yangi texnologik ish joylari tashkil etilishi, eng yuqori malakali texnik-muhandis mutaxassislarni tayyorlash tizimi yaratilganligi mamlakatda mehnat unumdorligini oshirmoqda (economic output aholi jon boshiga 66900 AQSh dollarini tashkil etmoqda).

Jahon Banki ma'lumotlariga ko'ra, aholi jon boshiga yalpi ichki mahsulot bo'yicha Singapur 8-o'rinni egallagan. Jahonda valyuta zaxiralari bo'yicha 12-o'rinda va eksport bo'yicha 15-o'rinda turadi. Bundan tashqari, inson hayoti rivojlanish sifati bo'yicha mazkur mamlakat 9-o'rinda bo'lib, jinoyatchilik darajasi eng past davlatlar qatoridan joy olgan. Jahondagi eng yirik uchta yuk tashish portlaridan biri ham shu yerda. Qolaversa, Singapur London, Nyu-York va Gonkongdan keyin jahondagi ulkan moliya markazi hisoblanadi. Jahon iqtisodiyotining globallashuvi, xalqaro mehnat taqsimoti, arzon va ishonchli havo aviatsiyasi, dengiz portlari, aholining texnik bilim olish madaniyati shakllanganligi hamda intizomli mehnat sharoiti Singapurning yangi iqtisodiy rivojlanishiga asos yaratdi. Singapur iqtisodiyotda yangi boshqaruv texnologiyalarini tatbiq etish, ma'muriy to'siqlarni bekor qilish va logistika infratuzilmasini rivojlantirish orqali eksport-import operatsiyalari xarajatlarini qisqartirishga erishgan va moliyaviy bozorni rivojlantirish orqali xorijiy kapitalni keng ko'lamda jalb qilgan mamlakat hisoblanadi. Bugungi zamonaviy Singapur davlatining asoschisi Kembridj universitetining huquqshunoslik mutaxassisligi bo'yicha bitiruvchisi 31 yil bosh vazir lavozimini egallagan Li Kuan Yu Buyuk Britaniya mustamlakasidan (1819-1959 yillar) so'ng Singapur mustaqillikka erishgach, mamlakatdagi Buyuk Britaniya harbiy qismi olib chiqib ketilmasligini ta'minlashga muvaffaq bo'ldi.¹⁹ Natijada, buzilishi lozim bo'lgan harbiy infratuzilma inshootlari, imoratlar, portlar saqlab qolinib,

¹⁹ <http://www.wikipedia.ru>

bularning bari Singapur iqtisodiyoti uchun uzoq muddatli rivojlanish bazasi vazifasini o'tadi va mamlakatni Xitoy hamda Malayziya ta'siriga tushib qolishdan asradi. Li Kuan Yuning tashabbusi bilan tadbirkorlik qilish istagidagi aholiga davlat tomonidan qulay sharoitlar yaratib berildi. Shu tariqa siyosiy faollik va milliy ziddiyatlar o'rnini biznes va unga bo'lgan qiziqish egalladi. Dastavval Li Kuan Yu rivojlangan mamlakatlardan kelgan xorijiy maslahatchilar guruhini tashkil etib, iqtisodiyotning sanoat sohasi (birinchi navbatda qayta ishlab chiqarish korxonalarini)ni rivojlantirishga katta e'tibor qaratdi. Li Kuan Yuning dastlabki qadami xususiy mulkni himoyalash mexanizmini shakllantirish va biznes muhitining barqaror shart-sharoitini yaratish orqali sanoatni, birinchi navbatda, elektronika sohasini rivojlantirish uchun xorijiy kapital va texnologiyalar jalb etishdan iborat bo'ldi. Transport infratuzilmasini qurish, soliq imtiyozlari (sarmoyachilar soliq va boj to'lovlaridan 5 yilga ozod etiladi), ilg'or yuridik va immigratsion boshqaruv asosida jahondagi ulkan transmilliy korporatsiyalarning ishlab chiqarish majmualarini mamlakatga kiritish va ularning mahsulotlarini Osiyo hududiga eksport qilish muhim strategik yo'nalish edi. Singapurga rivojlangan yirik mamlakatlar va ulardagi transmilliy korporatsiyalarning yirik ishlab chiqarish majmualari kirib keldi. Jumladan, yengil sanoat sohasini rivojlantirish uchun Gonkong va Tayvandan dastlabki sarmoyachilar keldi. Keyinchalik amerikalik transmilliy kompaniyalarning yirik yuqori texnologik sanoat liniyalari ishga tushirilib, sanoat zonalari tashkil etildi, bu joylarda avtomobil va temir yo'llar qurildi, kanalizatsiya, elektroenergiya, gaz va suv quvurlari o'tkazildi. Iqtisodiyotda dastlabki katta yutuqlardan biri – «Uy-joy va kommunal qurilishini rivojlantirish» Qo'mitasining Markaziy jamg'arma dasturi asosida oddiy singapurliklarning arzon narxlardagi zamonaviy xonadonlarga ega bo'lishidir. Shuningdek, ulkan jarimalar solish orqali shahar tozaligiga erishildi. Og'ir jinoyatlar, shu jumladan, narkotik va noqonuniy qurol sotishga qarshi tan jarohati yetkazish orqali jazolash va o'lim jazosi orqali kurash olib borish tufayli Singapur jahondagi eng xavfsiz va jinoyatchilik past bo'lgan mamlakatga

aylandi. Mamlakatda sogʻliqni saqlash tizimi rivojlanganligi sababli tibbiy turizm yiliga 3 mlrd. AQSh dollari miqdorida mablagʻ keltirmoqda (turistlar soni mamlakat aholisidan 3 barobar koʻp). Qizigʻi shundaki, davlat ochiqdan-ochiq ortiqcha vaznga qarshi siyosat olib boradi, jismoniy tarbiya bilan shugʻullanish va sogʻlom ovqatlanish taomillari ommaviy axborot vositalarida keng targʻib qilinadi. Bundan tashqari, taʼlimning raqamli xizmatlaridan foydalanish hamda kompyuter texnikasi har bir fuqaroni axborot xavfsizligi boʻyicha puxta bilim olishga chaqiradi. Bugungi kunda Singapurda yangi kompaniyani roʻyxatdan oʻtkazish uchun sanoqli daqiqalar (6 daqiqa) kifoya. Xususiy mulk, shu jumladan, intellektual mulk davlat tomonidan mustahkam himoyalangan, qonunlar shaffof, mamlakat yuqori kvalifikatsiyali mutaxassislar uchun ochiq, sarmoyachilarga alohida biznes pasporti mavjud. Mamlakat qonunchiligi xorijiy va mahalliy kompaniyalarga bir xil taalluqli, xorijiy kompaniyalar qoʻshma korxonalar tuzmasdan yoki mahalliy vakillarsiz toʻgʻridan-toʻgʻri oʻz kompaniyalarini tuzishi mumkin. Mamlakatda faqat 5 turdagi soliq mavjud (yuridik shaxslardan olinadigan foyda soligʻi, jismoniy shaxslar daromadiga soliq, mol-mulk va ijara soligʻi, qoʻshimcha qiymat soligʻi), shuningdek, avtomobil (avtomobilning umumiy narxidan 150 foiz miqdorda boj toʻlovi va mashina haydash huquqi sertifikatini olish uchun 42 ming AQSh dollari), alkogol, tamaki va neft mahsulotlariga boj toʻlovlari mavjud, axborot texnologiyalari uchun esa bojlar mavjud emas. Singapur iqtisodiyotining 72 foizini xizmat sohasi (transport va port xizmatlari, moliya, sugʻurta hamda savdo xizmatlari) tashkil etadi. Singapur eksport-import koʻlamining 90 foizi Xitoy, Malayziya, Tayland, Yaponiya, Janubiy Koreya, Tayvan, Gonkong, Indoneziya, Buyuk Britaniya, Avstraliya va AQShga toʻgʻri keladi.

Iqtisodiyotning istiqboldagi innovatsion rivojlanish yoʻnalishlarini belgilovchi asosiy omillar hisoblanmish fan-texnologiyalar taraqqiyoti, inson intellektual salohiyati va uning bilim darajasi iqtisodiy foyda keltirishning asosiy omili sifatida Singapur ijtimoiy-iqtisodiy faoliyatini yuksaltirmoqda. Texnik taʼlim olishga sharoit yaratilganligi nafaqat mamlakat raqamli

iqtisodiyotining poydevori bo'lib xizmat qildi, balki aholining etnik tarkibini yagona millat sifatida shakllantirdi. « Ishlab chiqarish va xizmat ko'rsatish sohaslarida ilg'or raqamli axborot texnologiyalari va robot texnikasidan keng foydalanish yo'lga qo'yilganligi sababli Singapurning yangi iqtisodiy salohiyati oshmoqda, innovatsion raqobat muhiti kuchaymoqda. Eng muhimi, mamlakat aholisining daromadlari keskin o'sib borayapti. Singapurning tashqi investorlar uchun jozibadorligi – har qanday xorijlik tadbirkorga hayrat bag'ishlaydigan soliq imtiyozlaridir. Masalan, investitsiya kafolati, mamlakatda vaqtincha yashovchi chet el fuqarolarining Banklardagi omonatlari foizlarini soliqdan ozod qilinganligi, daromadlarni bojsiz taqsimlash va kapitalni qayta tiklash, ikki yoqlama soliqqa tortishning yo'qligi.

Singapur iqtisodiyotining asosi turli xizmatlar (transport, qayta ishlash, saqlash, aloqa, savdo, tovarlarni qayta ishlash va eksport qilish, moliyaviy, sayyohlik, dam olish va hokazo) bilan ifodalanadi. Xizmat ko'rsatish sohasida aholining qariyb 70% ish bilan band. Bu esa odamlarning aksariyati tadbirkorlik faoliyati bilan shug'ullanishini anglatadi. Singapurliklarning taxminan 75 foizi turli korxonalar aksiyalariga ega.

Singapur kichik biznesga qulaylik yaratish bo'yicha dunyodagi peshqadam mamlakatlar sirasiga kiradi. Bunda biznesni boshlash uchun ketadigan vaqt, amal qilish shartlari, soliq siyosatini tartibga soluvchi qonunlar va boshqa ko'rsatkichlar inobatga olinadi. Kichik va o'rta korxonalar bir guruhga birlashtirilgan. Asosiy mezon – xodimlar soni 200 dan oshmasligi kerak. Ushbu toifadagi firma va kompaniyalarni ikki turga ajratish mumkin.

Birinchi turdagi tadbirkorlik sub'ektlari restoran, mehmonxona, savdo, biznes, yuklarni yetkazib berish bilan bir qatorda qurilish, ta'mirlash, tozalash, sataroshlik va boshqalar bilan shug'ullanadi. Singapur ayni paytda mijozlarga xizmat ko'rsatish borasida aniq va juda qat'iy standartlar belgilangan kam sonli davlatlardan biridir.

Kichik va o'rta biznesning ikkinchi turi – ishlab chiqarishda zamonaviy texnologiyalardan foydalanadigan firma va kompaniyalardir. Ularni

rivojlantirishda davlat siyosatining integratsiyalashuvi yetakchi rol o'ynaydi. G'oya yetarli darajada sodda va samarali: odatda kichik yoki o'rta korxonalar ko'pincha yangi, yuqori texnologiyali mahsulot ishlab chiqarishda kerakli darajaga chiqolmaydi. Bu jarayonni korxonalar guruhi osonlashtiradi. Ular mamlakatda o'zaro zanjirmisol bir-biriga ulanadi va buning natijasi o'laroq genetika, immunologiya, ekologiya, biotexnologiya hamda elektron sanoatda komponentlar ishlab chiqarish favqulodda ijobiy natija beradi.

Singapurda 130 mingga yaqin kichik va o'rta biznes sub'ektlari mavjud. Bu mamlakatdagi barcha korxonalarining 92 foizi degani. Ular ishlab chiqargan mahsulotlar yalpi ichki mahsulotning 25 foizidan ortig'ini tashkil etadi.

Singapur taraqqiyotida kichik va o'rta biznesning o'rni haqida gap ketar ekan, Savdo va sanoat vazirligi huzuridagi SPRING (Standards, Productivity and Innovation Board – Standartlar, mahsuldorlik va innovatsiya kengashi. Tashkilotning asosiy vazifalari quyidagilardan iborat:

- kichik va o'rta biznesning salohiyatini rivojlantirish, shu jumladan, brending va boshqaruvni takomillashtirish;

- tadbirkorlarga o'z faoliyati uchun zarur bo'lgan xizmatlarni taqdim etish. Bu konsalting, buxgalteriya, monitoring va shunga o'xshash imkoniyatlarni o'z ichiga oladi;

- agentlik xodimlari o'ziga xoslikdan kelib chiqib, korxonalar rahbarlariga yordam berishadi;

- sifat va standartlashtirish;

- korporativ rivojlanish masalalari – korxonalar tuzilmasini takomillashtirish va kadrlar tayyorlashga yordam berish (maxsus imtiyozlar faqat o'z biznesini boshlaydigan kichik va o'rta korxonalariga beriladi).

Singapurda kichik va o'rta biznesni imtiyozli kreditlashning o'nlab dasturlari mavjud. Bu maxsus kreditlar berish, kreditni sug'urta qilish va subsidiyalarni taqsimlashdir. Xodimlar soni 10 kishidan oshmagan mikrofirmalar uchun alohida imtiyozli kreditlar ajratiladi.

Singapurda yetakchi o'rinni egallab turgan kredit va Bank tizimi 700 ga yaqin turli xil moliyaviy tashkilotlarni, shu jumladan, 122 tijorat Bankini (116 tasi xorijiy), 7 ta moliyaviy va 146 sug'urta kompaniyasini birlashtiradi. Yo'nalishga doir davlat tuzilmalari esa kichik va o'rta korxonalarda ishlaydigan xodimlarni tayyorlash va qayta tayyorlash xarajatlarining 90 foizini qoplaydi.

Singapurcha rivojlanishning yana bir yo'li – liberal eksport-import tartibidir. Hozir bu davlatda 2 500 dan ortiq sanoat hududlari (Jurong, Kranjia, Sungev Kadut, Uti Luoyang Geye va boshqalar) bo'lib, 3 500 dan ziyod korxonada 200 mingdan oshiq odam ish bilan ta'minlangan.

Eng yirik industrial zona – Jurong (Jurong). 6,5 ming gektarni qamrab olgan bu joyda 100 ming nafar xodim ishlaydigan 1 834 korxonada joylashgan.

Singapur bandargohini yuk aylanmasi bo'yicha dunyodagi eng yirik portlar – Nyu-York va Rotterdam bandargohlariga tenglashtirish mumkin. Mazkur port eksport-import yuklari uchun oltita erkin savdo hududiga ega. Nihoyat, dunyoda keng tarqalgan va Singapurda mavjud bo'lgan yana bir usul – xalqaro moliya operatsiyalarini amalga oshiruvchi offshor hududlardir (odatda ushbu davlatdan tashqarida tadbirkorlik faoliyatini amalga oshirish sharti bilan norezident kompaniyalarni ro'yxatdan o'tkazish, litsenziyalash va soliq solishning maxsus imtiyozli rejimi mavjud bo'lgan muayyan hudud yoki uning bir qismi).

Singapurdagi offshor Banklar o'z biznes agentlariga quyidagi iqtisodiy foydalarni beradi: soliq imtiyozlari, valyuta nazoratining sustligi, har qanday chet el valyutasida operatsiyalarni amalga oshirish qobiliyati, joydan turib hisob-kitob, maxfiylik va shunga turdosh boshqa amaliyotlar.

Muxtasar aytganda, yaqin o'ttiz yil mobaynida olib borilgan o'ziga xos siyosat Singapurni uchinchi dunyo mamlakatlari toifasidan mintaqaning eng yetakchi davlatlari qatoriga qo'shdi va Janubi-sharqiy Osiyoning haqiqiy "marvarid"iga aylantirdi.

Levey (1999), sog'liqni saqlash xizmati menejmenti nisbatan yangi kasb ekanligini ta'kidladi; biroq boshqalar menejment kasb emasligini baxslashdi. Yuqoridagi bayonotning mohiyatini yanada oqlash uchun menejment bo'yicha

shunga o'xshash dalillar Glouberman va Mintzberg tomonidan ishlab chiqilgan - bu menejment kasb emas va hech qachon bo'lmagan; uning amaliyotiga o'xshash narsalar faqatgina amaliyotdan o'tadi ". Shu bilan birga, ta'riflashning haqiqiy sababi, menejmentni kasb sifatida rad etish emas, balki, sog'liqni saqlash sohasini boshqarishi kerak bo'lgan, shifokorlar, professional menejerlar yoki hamshiralarni kim boshqarishi kerakligi haqida savollar tug'ilishiga yo'l qo'ymaslik. Barcha ochiq-oydin nomzodlar haqida shubha tug'dirib, ular yanada sodda echim taklif qildilar: shifoxonalar va sog'liqni saqlash tizimi umuman rahbarlarga muhtoj, lekin ular toifalarga muhtoj emas. Menejmentni kasb sifatida va uni darajasini aniqlash sog'liqni saqlashni boshqarish sohasidagi ta'lim mazmunini ham e'tiborga olishi kerak. Muhim tarkib sohani tashkil etuvchi va kasbiy chegaralarni belgilaydigan bilim organiga tegishlidir (Davidson, 2000). Qonunchilik, buxgalteriya hisobi, tibbiyot yoki parvarish kabi ko'plab boshqa kasb-hunar ta'lim dasturlaridan farqli o'laroq, ushbu asosni tashkil etadigan narsa haqida konsensus yo'q, bu aniq sog'liqni saqlashni boshqarish dasturining tarkibini va ko'rinishini aks ettiradi. Ta'kidlash kerakki, umuman boshqarish uchun va muayyan, tibbiy xizmatni boshqarish uchun rasmiy ro'yxatga olish yoki litsenziya berish majburiyati yo'q.²⁰

3.3. O'zbekiston Respublikasi xizmat ko'rsatish sohasini rivojlantirish istiqbollari

Mamlakat iqtisodini rivojlanishi bilan birga xizmatlar sohasini faoliyat maydoni ham kengayib, xalqaro standartlarga mos keluvchi xizmatlar ko'rsatayotgan yangi zamonaviy servis tashkilotlari paydo bo'lmoqda. Zamonaviy raqobatbardosh servis tashkilotlarini ish asosini samarali xizmat

²⁰ Saadiyah Juliana Saadun, JaneLewis Revisit the Curriculum Components for the Preparation of Health Services Managers. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* Volume 129, 15 May 2014, Pages 257-265
(<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042814028572>)

ko'rsatish texnologiyalari, zamonaviy jihozlar, sifatli xom-ashyo, yuqori malakali personal tashkil qiladi.

Iqtisodiy farovonlikni oshishi va ishbilarmonlik iqtisodiy hayotni rivojlanishi yangi xizmat turlariga bo'lgan talablarni shakllantiradi, iste'molchilarga xizmat ko'rsatish sifatiga bo'lgan talablarni oshirdi.

Ilmiy-texnikaviy progressni rivojlanishi informatsiyani uzatish, ishlov berish va tahlil etish bilan bog'liq yangi xizmat turlarini (informatsion va hujjatli servis, auditorlik xizmatlari, simsiz aloqa, interaktiv aloqa xizmatlari) paydo bo'lishiga olib keldi.

Ijtimoiy-madaniy servis sohasida xizmat ko'rsatishni yanada didli shakllari va turli-tuman xizmatlar turlari paydo bo'ldi. Servis xizmatlari bozorida doimiy ravishda yuqori sifat darajasiga ega bo'lgan yangi xizmat ko'rsatish yo'nalishlari paydo bo'lmoqda. So'nggi yillarda respublikamizda xizmat ko'rsatish va servis sohasini rivojlantirish bo'yicha izchil choralar qo'rilmogda. Xizmatlar bozori tarkibi xizmatlarning yangi istiqbolli turlari-Bank, moliya, sug'urta, axborot – kommunikatsiya xizmatlari va boshqalarni rivojlanish hisobida takomillashmogda. Oilalarni murakkab, maishiy texnika, kompyuterlar va shaxsiy avtotransport bilan ta'minlashni oshishi, ularga ko'rsatilayotgan xizmatlarni kengayishiga imkon berdi.

O'zbekiston tijorat Banklari 2016 yilda xizmat ko'rsatish sohalari – aloqa va axborotlashtirish, moliyaviy va transport, turar-joy va ovqatlanish, savdo, ta'lim, sog'liqni saqlash va boshqa xizmat ko'rsatish sohaslarini rivojlantirish maqsadida 1,8 trillion so'm atrofida kredit mablag'lari ajratiladi.

O'zbekiston Respublikasi Vazirlar mahkamasining 2016 yil 26 fevraldagi "2016-2020 yillar uchun xizmat ko'rsatish sohaslarini rivojlantirish dasturi to'g'risida"gi qaroriga binoan yildan yilga ajratiladigan kreditlar 10 foizga oshib boradi va 2020 yilga kelib 2,6 trillion so'mni tashkil etadi. Xizmat ko'rsatish sohaslarini rivojlantirishning chora-tadbirlari doirasida taklif etilgan soliq imtiyozlari ham e'tibor qaratishga arziydi. Qishloq hududlarida maishiy xizmat ko'rsatish bilan shug'ullanadigan yakka tartibdagi tadbirkorlar 3 yilga

belgilangan soliq to'lovlaridan ozod etiladi. Chekka va qishloq hududlarida kir yuvish xizmatlarini taklif etadigan mikrofirmalar, kichik korxonalar va yakka tartibdagi tadbirkorlar besh yilga yagona soliq to'lovi va belgilangan soliqdan ozod etiladi. Quyidagi yo'nalishlarda xizmat ko'rsatadigan yuridik shaxslar 3 yil muddatga daromad solig'i va yagona soliq to'lovidan ozod qilinadi: 1. Moliya, Bank xizmatlari. 2. Maishiy xizmatlar. 3. Boshqa xizmatlar

Rasmiy prognozlarga ko'ra, 2020 yilga kelib O'zbekiston ichki yalpi mahsulotda xizmat ko'rsatishning ulushi 48,7 foizga yetkaziladi.

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2006 yil 17 apreldagi "O'zbekiston Respublikasida 2006-2010 yillarda xizmat ko'rsatish va servis sohasini rivojlantirish chora-tadbirlari to'g'risida"gi qarori ushbu sohadagi kamchiliklarni bartaraf etish va soha istiqbolini belgilashga qaratilgan.

Mamlakatimiz Prezidenti Sh.M.Mirziyoyev bu haqda gapirib shunday dedi: "Yaqin vaqt ichida transport va savdo xizmatini yaxshilash, tomobilyo'llarini va ichimlik suv ta'minoti tizimini rekonstruksiya qilish bo'yicha hujjatlar to'plamini qayta ishlab chiqib, taqdim etish kerak"²¹.

Xizmatlar sohasini rivojlantirish dasturining asosiy vazifalari va yo'nalishlarini amalga oshirish jarayonida, 2010-2016 yillarda bozor xizmatlari hajmi 2,7 martaga oshib, 92,5 trln.so'mgacha ko'paydi. Aholi jon boshiga ko'rsatilgan xizmatlar hajmi mazkur davrda 2,3 martaga o'sdi. Hozirgi vaqtda, respublikada xizmatlar sohasida 16,5 mingdan ortiq yirik tashkilotlar (bozor xizmatlarini ko'rsatuvchi notijorat tashkilotlarini qo'shgan holda) va 126 mingdan ortiq kichik tadbirkorlik sub'ektlari faoliyat ko'rsatmoqda.²²

Xizmatlar sohasini rivojlantirish dasturining amalga oshirilishi hisobiga O'zbekistonda 2010 yildan 2016 yilgacha sohaning YaIMdagi hissasi ortib bordi. Xususan, 2010 yilda YaIMda xizmatlar sohasining ulushi 46,9 foizni tashkil qilgan bo'lsa, 2016 yil yakuni bo'yicha (dastlabki ma'lumot) 49,5 foizga yetdi.

²¹ Sh. Mirziyoyev. Erkin va farovon, demokratik O'zbekiston davlatini mard va olijanob xalqimiz bilan birga quramiz. T. "O'zbekiston" NMIU. 2016 y., 20 b.

²² <http://www.stat.uz>

8-jadval**2010-2016 yillarda O`zbekiston Respublikasi bo`yicha xizmatlar sohasi asosiy ko`rsatkichlarining dinamikasi²³**

	2010 y.	2011 y.	2012 y.	2013 y.	2014 y.	2015 y.	2016 y.
I. Xizmatlar hajmi, trln. so'm	26,0	33,7	42,6	53,7	65,9	75,4	92,5
O'tgan yilga nisbatan o'sish, foizda	116,1	117,2	114,7	114,4	115,1	114,0	114,5
2009 yilga nisbatan o'sish, foizda	116,1	136,1	156,1	178,6	2,1 m.	2,3 m.	2,7 m.
II. Aholi jon boshiga ko'rsatilgan xizmatlar hajmi, ming so'm	911,7	1148,7	1429,1	1774,0	2141,9	2407,6	2905,6

Xizmatlar sohasini rivojlantirish dasturining asosiy vazifalari va yo`nalishlarini amalga oshirish jarayonida, 2010-2016 yillarda bozor xizmatlari hajmi 2,7 martaga oshib, 92,5 trln.so`mgacha ko`paydi. Aholi jon boshiga ko`rsatilgan xizmatlar hajmi mazkur davrda 2,3 martaga o`ydi va 2,9 mln. so`mni tashkil etdi (8-jadval).

Hozirgi vaqtda, respublikada xizmatlar sohasida 16,5 mingdan ortiq yirik tashkilotlar (bozor xizmatlarini ko`rsatuvchi notijorat tashkilotlarini qo`shgan holda) va 126 mingdan ortiq kichik tadbirkorlik sub`ektlari faoliyat ko`rsatmoqda. Aholi tomonidan har xil xizmat ko`rsatish turlariga bo`lgan talabning doimiy o`shishi va davlat tomonidan ushbu sohaga aloqador infratuzilmalarni (ijtimoiy, transport-kommunikatsiya, savdo va boshqalar) rivojlantirish bo`yicha ko`rilayotgan amaliy choralar xizmatlar sohasining barcha tarmoqlarini jadal rivojlanishini ta'minladi. Aloqa va axborotlashtirish xizmatlari jadal rivojlanib, ularning umumiy hajmi 4,6 martaga oshgan. Telekommunikatsiya tarmoqdari, kompyuterlashtirish hamda axborot texnologiyalarini rivojlantirish va rekonstruksiya qilish milliy dasturlarining amalga oshirilishi simsiz telefon aloqalarning o`shishiga, uyali aloqa abonentlari

²³ <http://www.stat.uz>

va Internet tarmog'iga jamoaviy ulanish joylari sonining ko'payishiga olib kelmoqda.

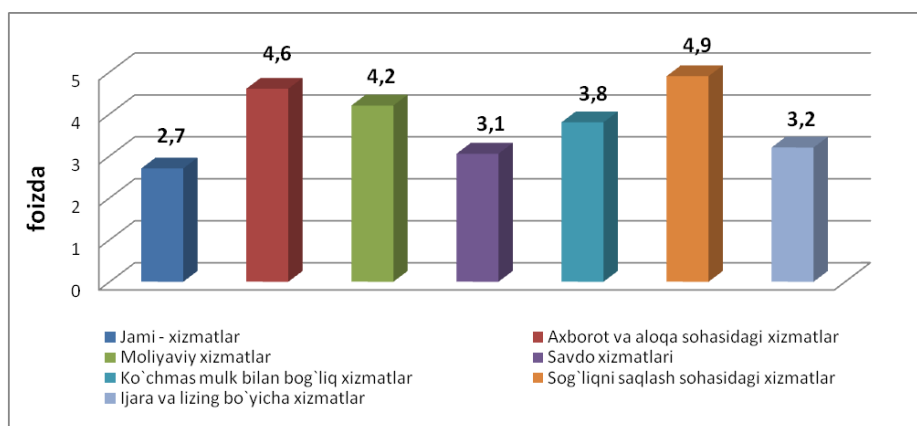
2016 yil yakunlari bo'yicha, aholining uyali aloqa bilan ta'minlanishi 100 kishi hisobiga 65,3 birlikni tashkil etdi. Kichik biznes va xususiy tadbirkorlik sub'ektlarini kreditlashning takomillashgan mexanizmi, istiqbolli investisiya loyihalarini kreditlashni kengaytirish, shuningdek, yangi elektron to'lov texnologiyalarini joriy qilgan holda moliyaviy tashkilotlarning hududiy tarmoqlarini kengaytirish moliyaviy xizmatlarning o'sishiga ta'sir ko'rsatgan boshqa omillar bo'ldi.

Mamlakatimizda sog'liqni saqlash bo'yicha ko'rsatilayotgan xizmatlar tizimining isloh qilinishi, yuqori texnologik tibbiy yordam ko'rsatish bo'yicha tibbiy xizmat ko'rsatish darajasining oshirilishi, sog'liqni saqlash amaliyotiga ilg'or chet el tajribalarini keng joriy etilishi sog'likni saqlash sohasi xizmatlarini 4,9 martaga oshirish imkonini berdi.

Xususan, 2010-2016 yillarda transport xizmatlarining ulushi 36,2 foizdan 28,2 foizga, aloqa va axborotlashtirish xizmatlari 8,0 foizdan 6,8 foizga kamaygan. Shu bilan birga, savdo xizmatlarining ulushi 25,4 foizdan 29,6 foizga, moliyaviy xizmatlar ulushi 10,2 foizdan 10,7 foizga, ta'lim sohasidagi xizmatlar 2,9 foizdan 3,5 foizga, yashash va ovqatlanish xizmatlari 1,1 foizdan 3,3 foizga, ko'chmas mulk bilan bog'liq, xizmatlar 3,1 foizdan 3,7 foizga ko'paydi. Kompyuterlar va maishiy tovarlarni ta'mirlash bo'yicha xizmatlar, me'morchilik, muxandislik izlanishlari, texnik sinovlar va tahlil sohasidagi xizmatlar va boshqa xizmatlarning jami xizmatlar hajmvdagi ulushi o'zgarishsiz qolgan.

Xizmatlar sohasini rivojlantirish dasturining amalga oshirilishi hisobiga, 2010 yilda YaIMda xizmatlar sohasining ulushi 46,9 foizni tashkil qilgan bo'lsa, 2016 yil yakuni bo'yicha (dastlabki ma'lumot) 49,5 foizga yetdi

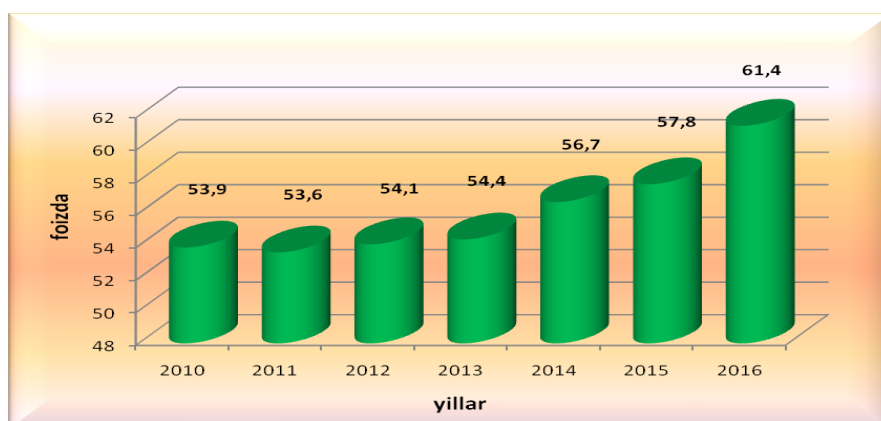
2010-2016 yillarda transport xizmatlarining ulushi Masalan, savdo oddiy taqsimlash mexanizmidan iste'molchiga yo'naltirilgan bozor talablarini shakllantirish jarayonlarida faol ishtirokchiga aylandi.



3-rasm. 2010-2016 yillarda xizmatlarning ulushi²⁴.

Hozirgi vaqtda, savdo xizmatlari iqtisodiyotda ko'rsatilgan jami xizmatlar hajmining sezilarli (27,4 trln.so`m) qismini tashkil etib, 2010-2016 yillarda 3,1 martaga ko`paygan.

2010-2016 yillarda moliyaviy xizmatlar hajmi 4,2 martaga oshdi. Bunday o`shishga, tijorat Banklarining, ularni kapitallashtirish va moliyaviy barqarorligini oshirishni o`z ichiga olgan moliyaviy faoliyatlarini takomillashtirish natijasida erishildi. Sog`liqni saqlash tizimining isloh qilinishi, yuqori texnologik tibbiy yordam ko`rsatish xizmatlarini 4,9 martaga oshirish imkonini berdi .



4-rasm.2010-2016 yillarda kichik tadbirkorlikning xizmatlar sohasidagi ulushi²⁵

Kichik biznes va xususiy tadbirkorlik sub`ektlari tomonidan xizmatlar ishlab chiqarishning kengayishi xizmatlar sohasining jadal rivojlanishini

²⁴ <http://www.stat.uz>

²⁵ <http://www.stat.uz>

ta'minlamoqda. Xizmatlar sohasini rivojlantirish dasturini amalga oshirish doirasida, tadbirkorlik sub`ektlariga, xizmatlar ko`rsatish bo`yicha yangi tashkil etiladigan korxonalarni texnologik jihozlash uchun katta miqdordagi imtiyozli kreditlar taqdim etildi. Respublikamizda xizmat ko`rsatish sohalarida yangi ish o`rinlarini tashkil etish, investisiya, soliq, pul-kredit va ilmiy-texnik siyosatni takomillashtirish hamda yangi axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan samarali foydalanish, bozor xizmatlarining tarmoq tuzilmasida sifatli tarkibiy o`zgarishlar amalga oshirish ijtimoiy- iqtisodiy taraqqiyotni ta'minlash omillari hisoblanadi. Bejizga, "2017-2021 yillarda O'zbekiston Respublikasini rivojlantirishning beshta ustuvor yo`nalishi bo'yicha Harakatlar strategiyasi"da respublikamizda xizmatlar ko`rsatish sohasini jadal rivojlantirish va uning yalpi ichki mahsulotdagi ulushini oshirish uchun - "...turizm industriyasini jadal rivojlantirish, iqtisodiyotda-uning roli va ulushini oshirish, turistik xizmatlarni diversifikatsiyalash va sifatini yaxshilash, turizm infratuzilmasini kengaytirish, yo'l-transport infratuzilmasini yanada rivojlantirish, iqtisodiyot, ijtimoiy soha, boshqaruv tizimiga axborot-kommunikatsiya texnologiyalarini joriy etish" belgilab qo'yilmagan.²⁶



5-rasm. Xizmat ko`rsatish sohasining eksport va importdagi ulushining o`zgarish tendensiyalari²⁷

²⁶ O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2017 yil 7 fevraldagi PF-4947-son Farmoni bilan tasdiqlangan 2017-2021 yillarda O'zbekiston Respublikasini rivojlantirishning beshta ustuvor yo`nalishi bo'yicha Harakatlar strategiyasi

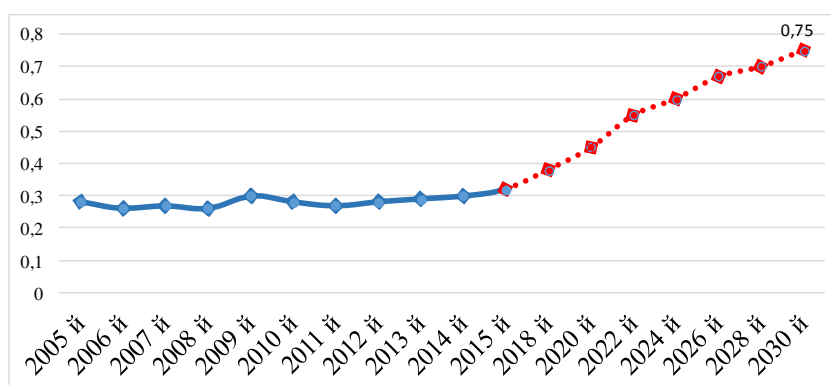
²⁷ <http://www.stat.uz>

9-jadval

Respublikada 2030 yilga qadar xizmatlar sohasini rivojlantirishdagi kutilayotgan ko'rsatkichlar²⁸

Omillar	2012 y.	2013 y.	Kutilma						O'rtacha yillik o'sish darajasi
			2014 y.	2015 y.	2016 y.	2017-2020 y.	2021-2025y.	2026-2030y.	
Inersion	119,2	116,5	116,3	116,0	115,5	114,6	112,5	108,2	112,6
Aktiv			118,6	119,1	127,0	120,2	116,2	110,4	116,4
2014-2016 yillarda xizmatlar sohasini rivojlantirish dasto'ring ijrosini ta'minlash hisobiga o'sish darajasi			0,7	0,6	0,6				0,6
Infratuzilmaning rivojlanishi hisobiga					8,0	2,5	1,0	0,5	1,7
Mahalliy tashabbuskorlar loyihalarining amalga oshirilishi hisobiga o'sish darajasi			0,5	0,3	0,2	1,0	0,8	0,5	0,7
Sanoat rivojlanishining multiplikativ samarasi			1,8	2,0	2,5	2,0	1,8	1,2	1,7

Rivojlangan mamlakatlarda sug'urta xizmatlarining rivojlanish darajasini uning YaIMdagi ulushi bilan belgilanadi. AQSh, Germaniya, Fransiya, Buyuk Britaniyada bu ko'rsatkich o'rtacha 6-8 foizlarni tashkil etadi.



6-rasm. YaIMda sug'urtaning ulushini o'sish sur'atlari prognozi (foizda)²⁹

²⁸ <http://www.stat.uz>

²⁹ <http://www.stat.uz>

Hozirgi sharoitda xizmatlar sohasini rivojlantirishning ustuvor yoʻnalishlarni qamrab olishga qaratilishi lozim:

- “elektron hukumat” tizimini keng joriy qilish, xoʻjalik subʻektlari tomonidan ishlab chiqarilayotgan mahsulot (koʻrsatilayotgan xizmatlar)ning elektron savdolarini yoʻlga qoʻyish;

- taʻlim muassasalari kutubxonalaridagi maʼlumotlarni elektron shaklga otkazish va masofaviy taʻlimni rivojlantirish va h.k.

Mamlakatimizda iqtisodiyot tarmoqlarining barqaror rivojlanishida va ularni moliyaviy faoliyatida koʻrilishi ehtimol boʻlgan risklardan himoyalashda sugʻurta tizimi katta ahamiyatga ega.

MDHning Rossiya, Belarusiya, Ukraina va Qozogʻiston mamlakatlarida esa bu koʻrsatkich oʻrtacha 1,5-2,5 foizdan iborat.³⁰ Oʻzbekiston sugʻurta xizmatlarining mamlakat YaIMdagi ulushi past boʻlib 0,32 foizni tashkil etadi.

Oʻzbekistonning hozirgi zamon iqtisodiyotida sugʻurta tizimi strategik ahamiyat kasb etmoqda, buning boisi sugʻurta tizimining davlat siyosati darajasiga koʻtarilganligi, sugʻurta bozorining davlat boshqaruvi idoralari (organlari) tomonidan mamlakatning bozor infratuzilmasining ajralmas qismlaridan biri sifatida koʻrib chiqilayotganligidadir.

2017 yilda Oʻzbekiston yalpi ichki mahsulot hajmi 249,1 trln soʻmni tashkil etib, 2016 yilga nisbatan 5,3 foizga oʻsdi. Oʻtgan yil yakunlariga koʻra, YaIMning aholi jon boshiga hissasi 7,6 mln soʻmni tashkil etib, 2016 yilga nisbatan 3,6 foizga oʻsdi.

Oʻzbekiston Davlat statistika qoʻmitasi 2018 yil 12 yanvar kuni bergan hisob-kitob maʼlumotlari boʻyicha milliy iqtisodiyotning barcha sohalari tomonidan yaratiluvchi yalpi qoʻshilgan qiymat YaIMning umumiy hajmiga nisbatan 89,8 foizni tashkil etib, 5,3 foizga oʻsgan.

YaIM oʻsishiga oʻtgan yilga nisbatan 6,9 foiz oʻsish qayd etgan xizmat koʻrsatish sohasi katta hissa qoʻshdi. Yashash va ovqatlanish 3,9 foizga (YaIM tuzilmasidagi ulushi -11,5 foiz), tashish va saqlash, axborot va aloqa -8,9 foizga

³⁰www.fssn.ru–internet sahifasi maʼlumotlari asosida muallif tomonidan tayyorlandi.

(11 foiz) hamda boshqa xizmatlar - 7,3 foizga (24,8) o'sdi. Sanoatda qo'shilgan qiymat 4,6 foizga o'sib, YaIM tuzilmasida 26,7 foizni tashkil etdi.

2017 yilda YaIM tuzilmasida mulkchilik shakli bo'yicha 81 foiz ulush nodavlat sektor hissasiga to'g'ri kelgan bo'lsa, 19 foiz davlat sektoriga mansub bo'ldi. **Hozirgi vaqtda xizmatlar sohasining rivojlanishi moddiy ishlab chiqarish o'sishidan ilgarilab ketmoqda. 2017 yil yanvar-dekabr oylarida yalpi ichki mahsulot (YIM) tarkibida xizmatlarning ulushi 47,3 foizni tashkil etdi.** 2017 yil yanvar-dekabr oylarida xizmatlar ishlab chiqarish hajmi 116795,7 mlrd.so'mni tashkil etdi va 8,9 foizga oshdi. 2017 yilning yanvar-dekabr oylarida xizmatlar hajmi 116795,7 mlrd.so'mni tashkil etib, 8,9 foizga o'sdi. Yuqori o'sish sur'atlarini tovarlarni kredit kartalari orqali to'lovlar, internet orqali savdolar kabi yangi xizmat turlarini paydo bo'lishi, yangi savdo markazlari, ovqatlanish majmualari, mexmonxonalarining ishga tushishi, ta'lim va ko'ngilochar xizmatlarining kengayishi bilan izohlash mumkin va axborotlashtirish sohasidagi xizmatlarni ko'rsatishda asosiy ulush (87,3%) telekommunikatsiya xizmatlari (simli va mobil aloqa, Internet tarmog'i, teleradiouzatish va boshqalar) hissasiga to'g'ri keldi.



7-rasm.2010-2017 yild xizmatlarning ulushi³¹

2017 yilda AKT sohasiga jalb qilingan investitsiyalar miqdori 1,891 trln. so'mni (o'sish sur'ati 168,7 %), jumladan xorijiy investitsiyalar ulushi 1,557 trln. so'm (o'sish sur'ati 2,2 barobar)ni tashkil qilgan. **Keyingi yillarda aloqa va axborotlashtirish xizmatlar hajmi so'nggi besh yilda 3,3 barobar, o'tgan yili esa**

³¹ <http://www.stat.uz>

24,5 foizga o'sdi. Iqtisodiyotimiz va jamiyatimiz hayotida axborot-kommunikatsiya texnologiyalarining alohida va muhim o'rin tutishini hisobga olib, 2013 yilda 2013-2020 yillarda O'zbekiston Respublikasining 2020, 2025, 2030 yillarga mo'ljallangan Milliy axborot-kommunikatsiya tizimini rivojlantirish kompleks dasturi qabul qilindi.

10-Jadval.

2017 yil yanvar-dekabr oylarida hududlar bo'yicha xizmatlar ishlab chiqarish hajmi³²

T/r	Hududlar	Hajmi, mlrd.so'm	O'tgan yilga nisbatan o'sish sur'ati, % da
	O'zbekiston Respublikasi	116795,7	108,9
	Qoraqalpog'iston Respublikasi	3535,0	106,0
1.	viloyatlar:Andijon	6640,9	105,6
2.	Buxoro	5364,1	103,6
3.	Jizzax	2494,1	105,2
4.	Qashqadaryo	5841,0	104,2
5.	Navoiy	3034,4	107,0
6.	Namangan	5072,8	105,0
7.	Samarqand	8237,6	104,9
8.	Surxondaryo	4429,2	104,5
9.	Sirdaryo	1581,0	106,0
10.	Toshkent	9277,2	104,3
11.	Farg'ona	7562,9	104,3
12.	Xorazm	3552,1	105,3
13.	Toshkent shahri	37529,4	114,6

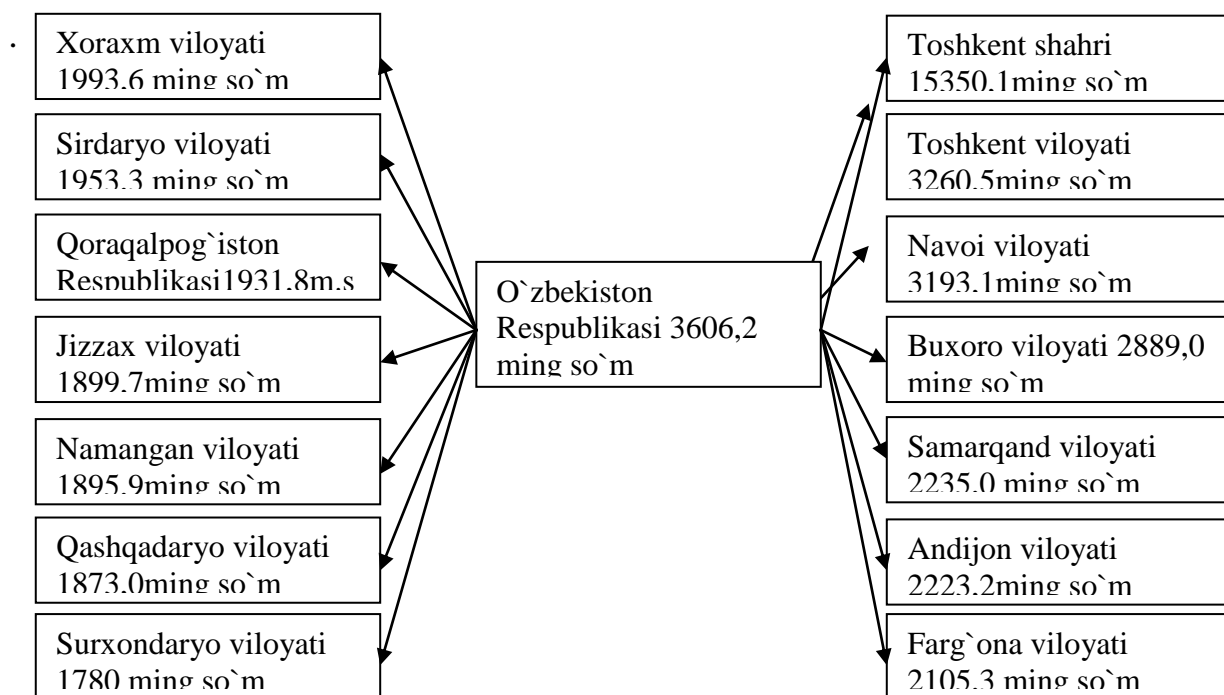
Hozirda AKT sohasining O'zbekiston yalpi ichki mahsulotidagi ulushi 2,2 foizni tashkil qilmoqda. 2017 yilda bozor xizmatlari hajmi 116795,7 mlrd.so'mni tashkil etdi.

Bozor xizmatlari umumiy hajmida transport xizmatlari ulushi - 30,3 foiz. Aholi jon boshiga xizmatlar hajmi 3606,2 ming so'mni tashkil etdi. Bugungi kunda jahon iqtisodiyotining jadal rivojlanayotgan sohalaridan biri, mamlakatimizdagi xususan, axborot va kommunikatsiya texnologiyalari sohasida 2017 yilda ko'rsatilgan xizmatlar miqdori 7,9 trln. so'mni tashkil qilgan. Shundan 232,8 mlrd. so'mlik xizmatlar dasturiy ta'minot mahsulotlariga

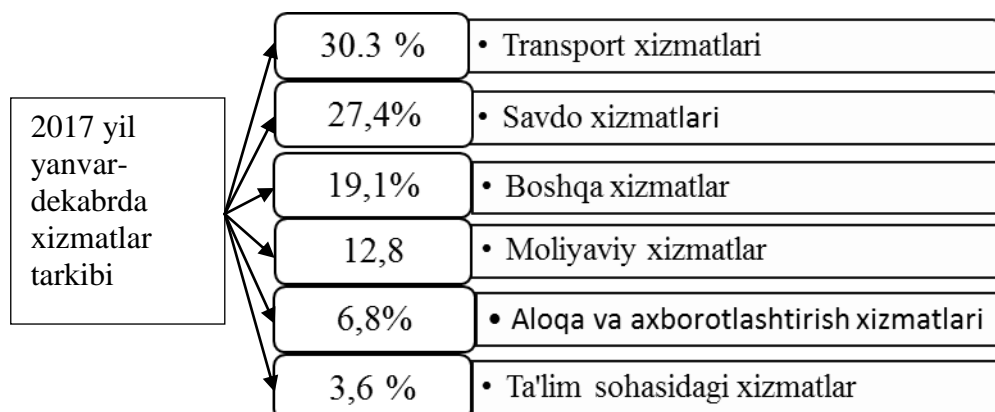
³² <http://www.stat.uz>

doir xizmatlar ulushiga to'g'ri keladi. Davlatimiz tomonidan iqtisodiyotni modernizatsiya qilish sharoitida hududlarda xizmatlar va ularning yangi turlarini rivojlantirish siyosatini amalga oshirish muhim muammolardan biri hisoblanadi.

Tahlil shuni ko'rsatmoqdaki, sanoat rivojlangan hududlarda (qazib olish sanoatidan tashqari), Toshkent shahri, Toshkent Navoiy viloyatlarida xizmatlar sohasining aholi jon boshiga o'rtacha ko'rsatkichlari ancha yuqori.



8-rasm. 2017 yil yanvar-dekabr oylarida hududlar bo'yicha aholi jon boshiga to'g'ri keladigan bozor xizmatlari hajmi, ming so'm³³



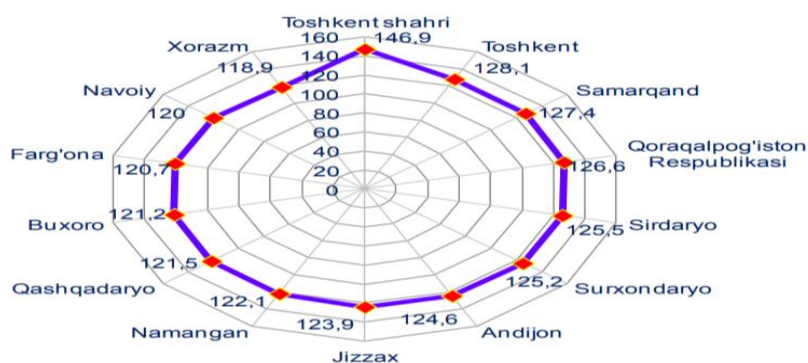
9-rasm. 2017 yil yanvar-dekabr oylarida iqtisodiy faoliyat turlari bo'yicha bozor xizmatlarining o'sish sur'atlari, % da³⁴

³³ <http://www.stat.uz>

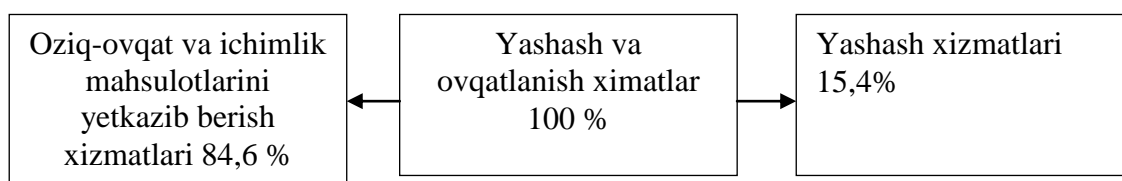
Ta'lim sohasidagi xizmatlar hajmini oshishiga zamonaviy axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda interaktiv o'qitish uslublarini joriy etish, oliy o'quv yurtlariga shartnomalar asosida qo'shimcha ravishda o'qishga qabul qilish ta'sir ko'rsatdi.

Ta'lim sohasidagi xizmatlar hajmi 4226,2 mlrd. so'mni, o'sish sur'ati 107,8 % ni tashkil etib, o'tgan yilning shu davriga nisbatan o'sish sur'ati 120,6 % ni tashkil etdi.

Bank tizimining barqarorligini ta'minlash, istiqbolli investitsiya loyihalarini kreditlashni kengaytirish, valyuta siyosatini erkinlashtirish bo'yicha ko'rilayotgan chora-tadbirlarning davom ettirilishi moliyaviy xizmatlar hajmini oshishiga ta'sir ko'rsatdi.



10 -rasm. 2017 yil yanvar-dekabr oylarida hududlar kesimida moliyaviy xizmatlarning o'sish sur'ati, % da³⁵



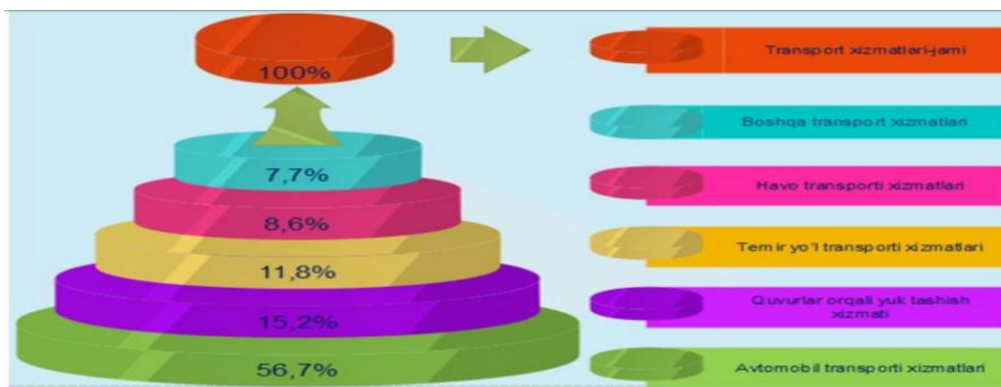
11 -rasm. 2017 yil yanvar-dekabr oylarida yashash va ovqatlanish xizmatlarning o'sish sur'ati, % da³⁶

Yashash va ovqatlanish xizmatlari hajmida oziq-ovqat va ichimlik mahsulotlarini yetkazib berish xizmatlari (84,6 foiz) yuqori ulushni tashkil etadi.

³⁴ <http://www.stat.uz>

³⁵ <http://www.stat.uz>

³⁶ <http://www.stat.uz>



12-rasm.2017 yil yanvar-dekabr oylarida transport xizmatlari tarkibi³⁷

Transport xizmatlarining asosiy qismi avtomobil transportida yuk va yo'lovchi tashish xizmatlariga to'g'ri kelmoqda.

3-bob bo'yicha xulosa

Hozirgi vaqtda, xizmatlar ishlab chiqarish iste'molchilarning daromadlari darajasi, didi va nimani afzal ko'rishlariga qarab tabaqalanib bormoqda. Hajmlarning o'sishi bilan birga, bozor xizmatlarining tarkibiy nisbatlari ham o'zgaradi. Xizmatlar sohasida yangi ish o'rinlarini tashkil etish, investitsiya, soliq, pul-kredit va ilmiy-texnik siyosatni takomillashtirish hamda yangi axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda kichik biznesni rivojlantirish orqali iqtisodiyotning yanada barqaror o'sishini ta'minlash, bozor xizmatlarining tarmoq tuzilmasida sifatli tarkibiy o'zgarishlar qilish imkonini beradi.

Mamlakatimizda xizmatlar bozori xizmatlarning yangi istiqbolli turlari– Bank–moliya, sug'urta, turizm, axborot-kommunikatsiya va boshqa xizmatlarni rivojlantirish hisobidan takomillashib bormoqda. Respublikamizda iqtisodiyotni mutanosib rivojlantirish maqsadida olib borilayotgan iqtisodiy islohotlar natijasida qisqa muddatlarda juda katta ijobiy natijalarga erishildi. Jumladan, milliy daromad va YaIMning barqaror o'sish sur'atlari ta'minlandi, investisiya va tashqi savdo faoliyatlari kuchaytirildi, qishloq xo'jaligi sohalari tubdan isloh

³⁷ <http://www.stat.uz>

qilindi, ayniqsa, xizmat ko'rsatish sohasining barqaror va jadal rivojlantirish uchun keng imkoniyatlar yaratildi. Shu sababli xizmat ko'rsatish sohasining mamlakatimiz ijtimoiy iqtisodiy taraqqiyotiga ta'sirini har tomonlama chuqur o'rganish va uni intensiv rivojlantirishning aniq yo'llarini izlab topish muhim ahamiyatga ega.

Hozirgi kunda dunyo mamlakatlari ijtimoiy-iqtisodiy taraqqiyotining amal qilish qonun-qoidalari oldingi davrlardagiga nisbatan o'ziga xos xususiyatga ega. Bu xususiyatlardan biri deyarli barcha mamlakatlarda xizmat ko'rsatish sohasini jadal rivojlantirish evaziga yalpi ichki mahsulot (YaIM) hajmini ko'paytirish va uning bu ko'rsatkichdagi ulushing orttirishga qaratilganligi bilan ajralib turadi.

Xizmatlar sohasini rivojlantirish dasturining asosiy vazifalari va yo'nalishlarini amalga oshirish jarayonida, 2010-2016 yillarda bozor xizmatlari hajmi 2,7 martaga oshib, 92,5 trln.so'mgacha ko'paydi. Aholi jon boshiga ko'rsatilgan xizmatlar hajmi mazkur davrda 2,3 martaga o'sdi. Hozirgi vaqtda, respublikada xizmatlar sohasida 16,5 mingdan ortiq yirik tashkilotlar (bozor xizmatlarini ko'rsatuvchi notijorat tashkilotlarini qo'shgan holda) va 126 mingdan ortiq kichik tadbirkorlik sub'ektlari faoliyat ko'rsatmoqda.³⁸

³⁸ Manba: <https://stat.uz>

XULOSA VA TAKLIFLAR

Bitiruv malakaviy ishi doirasida olib borilgan tadqiqot natijasida quyidagi xulosa, umumlashtirish, taklif va tavsiyalar olishga erishildi.

1. Iqtisodiyotning barqaror rivojlanishini ta`minlash, aholining turmush darajasini oshirish va samarali bandligini ta`minlashda xizmatlar sohasining har tomonlama rivojlanishi muhim masalalardan biri bo`lib hisoblanadi. Xizmat sohasi – iqtisodiyot tarmoqlarining biri bo`lib, bu soha faoliyati natijasida insonlar uchun turli xil xizmat turlari yaratiladi. Xizmat turlari insonlarning turli ijtimoiy, iqtisodiy, fiziologik ehtiyoj va talablarini qondirishga yo`naltirilgan. Bu sohada – moddiy va nomoddiy xizmat turlari yaratiladi.

Xizmat sohasi – iqtisodiyotning muhim sektori bo`lib, jamiyat insonlar, uchun iqtisodiy va ijtimoiy faoliyatlarini bajaradi.

2. Xizmatlarning turli klassifikatsiyasi mavjud. Ularning har biri servis faoliyatiga bo`lgan maxsus yondashuvni aks ettiradi. Xizmat turlarini 5 tipga bo`lsa bo`ladi:

1. Ishlab chiqaruvchi – injiniring, lizing, texnik vosita -jihozlarni ta`mirlash, ularga xizmat ko`rsatish

2. Taqsimlovchi – savdo, transport, aloqa, elektr energiya ta`minotlari;

3. Kasbiy – Bank, sug`urta, moliya, maslahat, xizmatlar, reklama faoliyati;

4. Iste`mol – ommaviy xizmatlar, uy xo`jaligi bilan xizmatlari bog`liq ishlar, madaniy hordiq chiqarish, dam olish va h.k.;

5. Ijtimoiy xizmatlar – televideniya, radio, ta`lim, madaniyat, sport va shunga o`xshashlar.

Xizmat sohasini iqtisodiy va ijtimoiy funksiyasiga ko`ra, sof holdagi xizmatlar uncha ko`p emas, funksional yo`nalishga ko`ra quyidagi xizmat turlarini ko`rsatish mumkin:

- Ishlab chiqarishga yo`naltirilgan xizmatlar;

- Jamiyatga yo`naltirilgan xizmatlar;

- Uy – xo`jaligiga yo`naltirilgan xizmatlar;

- Shaxsiy ehtiyojni qondirishga yo`naltirilgan xizmatlar;

3. Tajriba shuni ko'rsatmoqdaki, hozirgi kunda rivojlangan va rivojlanayotgan mamlakatlar iqtisodiy o'sishni ta'minlash uchun xizmatlar sohasini jadal rivojlantirishni eng muhim vazifalardan biri sifatida qo'yishmoqda. Milliy iqtisodiyot o'sishining zamonaviy tendensiyalariga ko'ra: birinchidan yalpi ichki mahsulot (YaIM) tarkibida xizmatlar barqaror o'sib bormoqda va bu o'sish keyingi o'n yillikda umumjahon miqyosi darajasiga yetishi mumkin; ikkinchidan xizmatlar ko'rsatishning umumiy hajmida transport xizmatlarining yuqori ulushi saqlanib qolmoqda; uchinchidan transport xizmatlari hajmining oshishi boshqa ijtimoiy xizmatlar ko'rsatish sohalarining ham jadal o'sib borishini ta'minlaydi.

Bank aholining turli qatlami va yoshini qamrab olgan keng turdagi jamg'armalarni taklif etayapti. Moliyaviy xizmatlarni ko'rsatishda va aholining Bank-moliya tizimiga bo'lgan ishonchini oshirishda hamda jamg'arma ishlarini samarali tashkil etishda foiz stavkasi, omonatlarni himoyalash kafolati, omonatchilar huquqi, aholining moliyaviy bilimlari hamda Bank axborot-maslahat xizmatlarining sifati kabi omillarga alohida e'tibor qaratilmoqda.

4. «ASIA ALLIANCE BANK» ATB 2009 yilning avgust oyida O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 24.04.1997 y.dagi PF-1749-sonli "Xususiy tijorat Banklari tashkil etilishini rag'batlantirish to'g'risida"gi farmoniga muvofiq tashkil etilgan. Bankning boshqaruv organlari quyidagilar:

– Aksiyadorlarning umumiy yig'ilishi-Bankning yuqori boshqaruv organidir;

– Bank Kengashi;

– Bank Boshqaruvi.

Bank Boshqaruvining vakolatlari (huquqlari) va majburiyatlari:

– Bankning joriy faoliyatini samarali, operativ boshqarishni tashkillashtirish va amalga oshirish;

– aksiyadorlar umumiy yig'ilishi va Bank Kengashi qarorlarini bajarilishini ta'minlash;

– Bankning daromadlilikini va raqobatbardoshlilikini oshirish maqsadida

uning joriy xo'jalik siyosatini ishlab chiqish va amalga oshirish;

- Bank faoliyatining istiqbolli va joriy biznes-rejalarini ishlab chiqish;
- Bank xizmatlari bo'yicha narx va tariflarni tasdiqlash;
- Bank xodimlarini moddiy va ma'naviy ragbatlantirish;
- Bank faoliyatini tashkillashtirish bo'yicha nazoratni amalga oshirish h.k.

5. «ASIA ALLIANCE BANK» ATB ning 2017 yil faoliyati ko'rsatkichlarning barqaror va mu'tadil ko'tarilib borishiga, shuningdek Bankning raqobatbardoshligining oshirilishiga qaratildi. Bank aktivlari 2015 yilga nisbatan 14 foizga, kredit portfeli 48 foizga, depozitlar 15 foizga, yalpi kapital 16 foizga o'sdi. Bank foyda keltiruvchi daromadlar bo'yicha o'z mavqeini mustahkamlashga erishdi, jumladan, kredit portfelining hajmiga ko'ra Bank Banklar ichida 13-o'rinni (2015 yil natijalari bo'yicha 14-o'rin), infestisiya portfelining hajmiga ko'ra 11 o'rinni (14) egalladi.

Bank tarmog'ini kegaytirishni davom ettirdi, yangi Bank xizmatlarini va texnologiyalarini joriy etdi, mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini yaxshilash borasida faol ish olib bordi. Xususan, 2016 yilda Buxoro va Samaraqand shaharlarida filiallar ochildi. Hozirgi kunda Bankda 7 ta filial, 13 ta mini Bank va 13 ta maxsus kassa shaxobchalari faoliyat ko'rsatmoqda.

Korporativ mijozlarga xizmat ko'rsatishni rivojlantirish dasturi doirasida korporativ mijozlar bazasini kengaytirish, mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini yaxshilash, ularning bo'sh pul mablag'larini jalb etish bo'yicha muayyan yutuqlar qo'lga kiritildi. Aholining Bankdagi jamg'armalari qoldig'i 70,3 mlrd. so'mni tashkil etib, 64 foiz o'sishga erishildi. Bugungi kunda Bankda xalqaro pul o'tkazmalari bo'yicha 6 tizim orqali xizmat ko'rsatilmoqda.

Shuningdek, milliy valyutadagi plastik kartalari hamda xalqaro valyuta kartalari bilan Bank operatsiyalarini kengaytirish choralari ko'rilmoqda. Bank faoliyatining ustuvor yo'nalishlarini yanada rivojlantirish bo'yicha belgilangan vazifalarning muvaffaqiyatli amalga oshirilishi natijasida 2017 yilda asosiy moliyaviy ko'rsatkichlarning barqaror dinamikasiga erishishildi.

Faoliyat miqyosini kengaytira borar ekan, Bank o'zi moliya bozorida erishgan mavqelarni saqlab qolishga va kreditlash hamda chakana xizmatlar ko'rsatish bozoridagi mavqeini yanada mustahkamlashga harakat qiladi. Ayni choqda, Bank balansi va daromadlari tuzilmasini sifat jihatdan o'zgartirishga alohida e'tibor ajratiladi. Bunda Bank faoliyati eng muhim ko'rsatkichlarining xalqaro moliya institutlari tomonidan tavsiya etilgan hamda yangi Bazel kelishuviga muvofiq keladigan optimal nisbatiga erishish bosh vazifasi etib belgilangan.

6. Bank bugungi kunda puxta o'ylangan siyosatga tayanib, Bankni boshqarishning samarali mexanizmlarini, o'sish strategiyasini ishlab chiqdi. Ayni vaqtda Bank faoliyatining kelgusida ham muvaffaqiyatli rivojlanib borishi aktivlarning yuksak sifatini mustahkamlash, kredit portfeli diversifikatsiyasini yanada yaxshilash, sotuv tarmoqlarini kengaytirish va Bankning chakana xizmatlar bozoridagi mavqeini mustahkamlash, biznes-jarayonlarni takomillashtirish va optimallashtirish orqali Bankning raqobatbadoshligini oshirish kabi faoliyatimizning barqaror o'sib borishini ta'minlaydigan vazifalarning hal etilishiga bog'liq. Biznesni rivojlantirishning asosiy yo'nalishlari 2018 yilda Bank faoliyati tijorat Banklari oldiga quyilgan quyidagi ustuvor vazifalarni hal etishga yo'naltiriladi:

- moliyaviy barqarorlikni xalqaro meyorlar va standartlarga muvofiq ustirib borish;

- investisiya faoliyatini va Bankning kapitallashuv darajasini kuchaytirish;

- Bankning kichik biznesni va xususiy tadbirkorlikni moliyaviy qo'llab-quvvatlashdagi ishtirokini yanada kengaytirish;

- kichik biznes va xususiy tadbirkorlik sub'ektlarining loyihalarini moliyalashtirilishini ko'paytirish;

- resurs bazasini mustahkamlash, jamg'armalarning hamda depozitlarning yangi jozibador turlarini joriy etish

- ko'rsatilayotgan Bank xizmatlarining rang-barangligi va sifatini ilg'or axborot-kommunikatsiya texnologiyalarini qo'llash, ;

- iqtisodiyotning istiqbolli tarmoqlaridagi, shu jumladan xizmat ko'rsatish va turizm, sanoat, ko'rilish sohalaridagi bozorning yangi bo'g'imlarini o'zlashtirish, mamlakatning erkin iqtisodiy hududlarida faoliyat yuritayotgan korxonalarni moliyalashtirishda ishtirok etish;

- reyting darajasini ko'tarish, korporativ boshqaruv uslublarini takomillashtirish, Bank aktivlarini shakllantirish va mustahkamlashning ilg'or uslublarini joriy etish, biznes jarayonlarni avtomatlashtirish

- 2018 yilda kredit faoliyatini sifat jihatidan yanada rivojlanishini ta'minlash. Shunday qilib, mamlakatimizda xizmat ko'rsatish sohasini jadal rivojlantirish bir qator ijobiy yutuqlar keltirish barobarida quyidagi xususiyatlar va afzalliklarda namoyon bo'ladi:

- insonning kamol topishi, farovon hayot darajasini ta'minlashi, rivojlanishi va barkamolligini ta'minlashni rag'batlantiruvchi soha;

- iste'mol bozorini zamonaviy xizmat turlari bilan to'ldiradi va uning hajmini oshiradi, katta mablag' talab etilmaydi, tashkil etish uchun mahalliy moddiy resurslardan keng foydalanish imkoniyatlari yaratiladi;

- milliy iqtisodiyotni rivojlantirishga sezilarli ta'sir ko'rsatadi va uning barqarorligini ta'minlaydi;

- aholining ehtiyoji uzluksiz o'sib boradi;

- iqtisodiyotda band bo'lgan aholi soni ortadi;

- aholi daromadlarini oshiradi;

- iste'mol bozorini zamonaviy, sifatli xizmatlar turlari bilan to'ldiradi;

- ayniqsa qishloq joylaridagi aholiga ko'rsatilayotgan xizmatlar va servis soha tarmoqlari ko'payib, xizmat ko'rsatish darajasini o'stiradi;

- iqtisodiy o'sishni ta'minlaydi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI

1.Me'yoriy-huquqiy hujjatlar

- 1.O'zbekiston Respublikasi Konstitusiyasi. T.: O'zbekiston, 2014.
- 2.O'zbekiston Respublikasining "Tadbirkorlik faoliyati erkinligining kafolatlari to'g'risida" gi Qonuni. - "Xalq so'zi", 2012 yil 3 may.
3. O'zbekiston Respublikasining "Raqobat to'g'risida"gi Qonuni. 2011.
- 4.O'zbekiston Respublikasining "Yoshlarga oid davlat siyosati to'g'risida"gi Qonuni. 2016 yil 24 avgust.
- 5.O'zbekiston Respublikasi Mehnat qonunchiligi bo'yicha me'yoriy-huquqiy hujjatlar to'plami."Iqtisodiyot va huquq dunyosi" nashriyot uyi. T., 2008 yil.
6. "Harakatlar strategiyasi to'g'risida" gi Prezident Farmoni. 2017 yil 7 fevral. O'zbekiston Respublikasining yanada rivojlantirish bo'yicha

2.O'zbekiston Respublikasi Prezidenti asarlari va ma'ruzalari

- 7.O'zbekiston Respublikasi Birinchi Prezidenti Islom Karimovning mamlakatimizni 2015-yilda ijtimoiy-iqtisodiy rivojlantirish yakunlari va 2016-yilga mo'ljallangan iqtisodiy dasturning eng muhim ustuvor yo'nalishlariga bag'ishlangan Vazirlar Mahkamasining kengaytirilgan majlisidagi ma'ruzasi. 17.01.2016.
8. Sh. Mirziyoyev. Erkin va farovon, demokratik O'zbekiston davlatini mard va olijanob xalqimiz bilan birga quramiz. T. "O'zbekiston" NMIU. 2016 y., 20 b.
9. Sh. Mirziyoyev. Qonun ustuvorligi va inson manfaatlarini ta'minlash - yurt taraqqiyoti va xalq farovonligining garovi. 2016 yil. 7 dekabr.

3.Darslik va o'quv adabiyotlari

10. Митрофанов Н.Г. Организация службы управления персоналом в современных условиях. Автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата экономических наук. М., 2013.
- 11.М. Sharifxo'jaev, Yo.Abdullaev. Menejment. Darslik. -T.: O'qituvchi, Toshkent. 2001.
- 12.Глухов В.В. Менеджмент: Учебник. 3-е изд.- Спб.:Питер, 2008.- 608.

- 13.Фатхутдинов Р.А. Инновационный менеджмент. Классификация, структура и отличительные черты инновационных организаций, экономические законы организации, научные подходы и принципы. Учебник для вузов. Питер. 2012 год.
- 14.Кибанова А.Я. и др. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности. Учебник. – М.: ИНФРА-М, 2012. – 524.
- 15.Маленков Ю.А. Стратегический менеджмент: учеб. - М.: Проспект, 2009. - 224 .
- 16.Менеджмент: учебное пособие / кол. авторов; под ред. Н.Ю. Чаусова, О.А. Калугина. - М.: КНОРУС, 2012. - 496 .
- 17.Основы менеджмента: учебное пособие. / Л.В. Плахова, Т.М. Анурина, .А. Легостаева и др.- М.: КНОРУС, 2011.- 496.
- 18.Самоукина Н.В. Искусство управления персоналом. М.: Изд. “Альфа - Пресс”, 2013. -989.
- 19.Спенсер Л. М., Спенсер С. М. Компетенции: модели максимальной эффективности работы. - М.: ХИППО, 2013.-1088.
20. Друкер П. Эффективное управление.- М.: “ГРАНД”, 2012. - 423.
21. Баринов В.А., Харченко В.Л. Стратегический менеджмент: Учебное пособие.- М.: ИНФРА-М, 2010.- 285 с.
- 22.Румянцева З.П. Общее управление организацией. Теория и практика. - М.: ИНФРА-М, 2011.- 478.
- 23.Бураканова Г. Стиль руководителя и эффективность управления. М.: 2012. -600.
24. **Robbins, Stephen P.Management / Stephen P. Robbins, Mary Coulter. — 11th ed. R5647 2012**
- 25.Романович Ж.А., Каличев С.Л. Сервисная деятельность.учеб.- М.Изд.-ство торг. Корпорация.”Дашьков К.”, 2011, -268с.
- 26.Аванесова Г.А. Сервисная деятельность.Историческая и современная практика, предпринимательство менеджмент.Учеб.пос.-М.: ЗАО Издптельство”Аспект Пресс”, 2012. -318 с.
- 27.Морзов Н.А.Экономика и предпринимательство в социально-культурно сервисе и туризма Учеб.для студентов.-2-е изд.испр.и доп.- М.:Изд.центр.”Академия”, 2015-228с.

4.Davriy nashlar (gazeta va jurnallar)

28. Moliya jurnali № 3, 2018.
29. Финансы и кредит. J / 23(503) 2012 г.
- 30.Сервис XXI век.№1(5)-2013.-264с.

31.O'zbekiston Respublikasi yillik statistik to'plami./O'zbekiston Respublikasi Davlat statistika qo'mitasi. -T., 2016. 260 bet.

32.ASIA ALLIANSE Bank Shayxontohur filiali yillik hisobotlari ma'lumotlari.

33.Ю.Иванов.Доля сферы услуг в ВВП России.М.: Вопросы статистики. 2017 у. №3

5. Internet saytlari

34.<http://www.gov.uz>- O'zbekiston Respublikasi hukumat portali.

35.<http://www.prezident.uz>- O'zbekiston Respublikasi Prezidentining matbuot xizmati.

36.www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0263237318300653
(Xalqaro ma'lumotlar bazasi)

37.<http://www.ziyonet.uz>- (Axborot ta'lim tarmog'i.)

38.<http://google.co.uz> (ma'lumotlar qidiruv portal)

39.<http://www.wikipedia.ru> (erkin ensklopediya)

40. (<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042814028572>)

41. <http://www.stat.uz>.(O'zbekiston Respublikasi Davlat Statistika Qo'mitasi portal)