

ХИЗМАТ КЎРСАТИШ СОҲАСИ БИЗНЕСНИНГ ЭНГ ИСТИҚБОЛЛИ ЙЎНАЛИШЛАРИДАН БИРИ МИСОЛИДА

Салаева Бекношиа Комиловна –

мустақил тадқиқотчи

Аннотация. Ушбу мақолада хизмат кўрсатиш соҳалари хусусиятлари ва рақобат омиллари қараб чиқилади.

Аннотация. В данной статье рассматриваются особенности сферы услуг и факторы конкуренции.

Annotation. This article examines the specifics of the service sector and the factors of competition.

Калим сўзлар. Тадбиркорлик, кичик бизнес, хусусий тадбиркорлик, хизматлар соҳаси, рақобат, рақобатбардошлик.

Ключевые слова. Малый бизнес, частное предпринимательство, сфера услуг, конкуренция, конкурентоспособность.

Keywords. Small business, private entrepreneurship, service sector, competition, competitiveness.

Замонавий хизматлар соҳаси яхлит халқ хўжалик комплекси сифатида, унга хос ривожланиш тенденциялари, фаолият тамойиллари, кўллаб-қувватлаш ва бошқариш механизмлари мавжуд. Самарали иқтисодий фаолиятни амалга ошириш учун қулай муҳитни шакллантириш ва сақлаш, хизматлар соҳасини ривожлантиришни бошқаришнинг самарали тизимини ишлаб чиқишни тақозо қилади, бу эса минтақавий иқтисодий сиёсатнинг устуворликларини ўзгартиришга, хизматлар соҳасини эса энг муҳим иқтисодий ва ижтимоий устуворликлар қаторига олиб чиқишга олиб келади.





Кўпгина ривожланган давлатлардаги каби бизнинг Ўзбекистон Республикаси учун ҳам хизмат кўрсатиш соҳаси ҳақли равишда бизнеснинг энг истиқболли йўналишларидан бири ҳисобланади. Бугунги кунга келиб, кун сайин кўплаб одамлар ва ташкилотлар маиший муаммоларни мустақил равишда ҳал қилишдан воз кечиб, малакали мутахассислар ёрдамига мурожаат қилмоқда. Ҳамма жойда гўзаллик салонлари, умумий овқатланиш, fast food, paynet шохобчалари, дорихона, кимёвий тозалаш ва кир ювиш, пойафзал ва кийим-кечак таъмирлаш устахоналари, автомобилларга техник хизмат кўрсатиш ва бошқа кўплаб хизмат кўрсатиш шохобчалари очилмоқда. Соҳа ялпи ҳудудий маҳсулотнинг бешдан бир қисмини ташкил этади, минглаб фуқароларни иш билан таъминлайди ва бюджетни шакллантирувчи асосий тармоқлардан бири саналади.

Хизматларни харид қилиш жараёнига қуйидагилар киради: меҳмонхонада хона ижарага олиш, банкка пул қўйиш, самолётда саёҳат қилиш, кинофильм томоша қилиш, юристдан маслаҳат олиш.

Таъкидлаш жоизки, барча хизматларга қуйидаги хусусиятлар хосдир:

1. *Ҳис қилиб бўлмаслик* – яъни, хизматларни олдиндан кўрсатиб бериш, синаб кўриш, ташиш, қадоқлаш ёки ўрганиб чиқиш имконияти йўқ. Харидор хизматни олишдан олдин сотувчининг гапига ишонишига тўғри келади. Ишончни мустаҳкамлаш учун хизмат кўрсатувчи ташкилот бир қатор чора-тадбирларни қўллаши мумкин: хизматнинг сезиларлилигини ошириш, ушбу хизматнинг фойдасига эътибор қаратиш, хизматни оммалаштириш учун машҳур шахсларни жалб этиш ва ҳоказо.

2. *Хизматни ишлаб чиқариш ва истеъмол қилишнинг ажралмаслиги* – яъни, хизматнинг ўзига хослиги шундаки, товардан фарқли равишда, хизматни олдиндан захирага ишлаб чиқариб бўлмайди. Хизмат фақат буюртма ёки мижоз пайдо бўлганда кўрсатилади. Шу нуқтаи назардан, хизматларни ишлаб чиқариш ва истеъмол қилиш бир-бири билан чамбарчас боғлиқ ва ажралмасдир. Ишлаб чиқариш ва истеъмол қилиш ўртасидаги бу ажралмаслик шароитида сотувчи ва харидор ўртасидаги

алоқа даражаси ҳар хил бўлиши мумкин. Бироқ, кўпгина хизмат турлари уларни кўрсатувчилардан ажралмасдир (масалан, даволовчи шифокор – беморни кўрикдан ўтказиш, кассир – чипта сотиш жараёни).

Тадқиқотлар шуни кўрсатадики, хизматларни сотиш жараёнида товарларни сотишга қараганда кўпроқ шахсий эътибор, мижозлар билан алоқа ва улардан маълумот олиш талаб қилинади.

Кўп ҳолларда хизматларнинг сифати фақат тавсифий шаклда ифодаланиши мумкин ва уни баҳолаш фақат хизматдан фойдалангандан кейин амалга оширилади. Хизматларнинг сифатини назорат қилишни таъминлаш учун ташкилот куйидаги чора-тадбирларни амалга ошириши лозим:

- малакали мутахассислар тайёрлаш учун маблағ ажратиш;
- шикоят ва таклифлар тизимидан фойдаланган ҳолда мижозлар эҳтиёжини қондиришни кузатиб бориш.

3. *Ўзгарувчанлик* – яъни, хизматнинг сифати уни ким кўрсатаётганига, қайси жойда ва қандай тақдим этилаётганига боғлиқ. Хизматларнинг ўзгарувчанлигини камайтириш учун ушбу ҳодисанинг сабабларини аниқлаш зарур. Кўпинча хизматлар сифати ўзгарувчанлиги ходимларнинг малакаси, рақобатнинг йўқлиги, керакли маълумотнинг мавжуд эмаслиги ёки ходимларнинг шахсий хусусиятлари билан боғлиқ бўлади. Хизматлар сифати ўзгаришининг бошқа манбаи мижоздир.

Таърифланган сабаблардан ташқари, хизматларнинг ўзгарувчанлигини камайтириш учун махсус хизматлар стандартлари ишлаб чиқилади – мижозларни хизмат кўрсатишда амал қилиш учун мажбурий бўлган қоидалар тўплами, бу қоидалар барча амалга ошириладиган операцияларнинг белгилаб қўйилган сифат даражасини таъминлаш мақсадида ишлаб чиқилган.

Хизматлар стандартининг шаклланишининг дастлабки босқичи сифатида ташкилотнинг фирма стилини ишлаб чиқишни кўриш мумкин (ташкилот номи, унинг товар белгиси, фирма логотипи ва ҳ.к.).



Стандартлаштириш бўйича ишлар самарадорликни оширишга йўналтирилган ва умумий таниш образни яратади. Хизматлар стандартининг ҳимояси фирма ичида, тармоқ даражасида ва халқаро бозорда сифат тизими орқали амалга оширилади.

4. *Хизматларни сақлашнинг имконсизлиги* – яъни, хизматларнинг муҳим ажралиб турадиган хусусияти уларнинг вақтинчалигида ётади. Агар хизматга бўлган талаб таклифдан кўпроқ бўлса, буни тўғрилаш мумкин эмас. Хизматга бўлган талабнинг ўзгариши деярли барча хизмат турларига хосдир. Қоидага кўра, талаб мавсумга, ҳафта кунларига ва ҳоказога боғлиқ равишда ўзгаради.

Шунингдек, хизматлар соҳасини турли хил хизмат турларини ишлаб чиқарувчи корхоналар, ташкилотлар ва жисмоний шахслар томонидан кўрсатиладиган хизматлар турларининг кенг қамровли умумлаштирилган тоифаси сифатида таърифлаш мумкин.

Хизматлар соҳасининг ажралиб турадиган хусусиятларини аниқлаш натижасида биз уни ижтимоий, иқтисодий, техник, маркетинг, ахборот, ҳуқуқий, комплекс ва бошқа турлардан иборат бўлган мавжуд ва потенциал мавжуд хизматлар турларининг йиғиндиси сифатида тартибга солишни таклиф этдик. Бу тавсиф бозор омиллари ва вазиятларининг хилма-хиллигини ва динамикасига эътибор қаратади ва соҳанинг ривожига ўзгаришлар киритиш имкониятини беради.

Хизматлар соҳаси моддий ишлаб чиқариш билан солиштирганда бир қатор хос хусусиятларга эга.

Биринчидан, товарлардан фарқли равишда, хизматлар асосан бир вақтнинг ўзида ишлаб чиқарилади ва истеъмол қилинади, уларни сақлаш мумкин эмас. Бу, ўз навбатида, хизматларга бўлган талаб ва таклифни бошқаришда муаммоларни келтириб чиқаради.

Иккинчидан, гарчи саноатда хизматларнинг роли ошиб бораётгани кузатилаётган бўлсада, хизматлар кўпинча маҳсулотга нисбатан алоҳида ўлчанади. Масалан, ускуналарни таъмирлаш, сотувдан кейин хизмат



кўрсатиш ва товарларни сотиш билан боғлиқ бошқа хизматлар номоддий бўлиб, кўпгина ҳолларда хизматда маҳсулот хусусиятлари мавжуд бўлади, конкрет бир ўзгармас, яъни маҳсулот сотишда ҳам хизмат хусусиятлари мавжуд бўлади. Товарларни сотиш ва хизматларни кўрсатишнинг чамбарчас боғланиши хизматларни ажратиш ва ҳисобга олишни қийинлаштиради.

Учинчидан, хизматлар соҳаси одатда моддий ишлаб чиқаришдан кўра давлат томонидан хорижий рақобатдан кўпроқ ҳимоя қилинади. Бундан ташқари, кўпгина мамлакатларда транспорт ва алоқа, молиявий ва суғурта хизматлари, фан, таълим, соғлиқни сақлаш, коммунал хизматлар анъанавий равишда давлатнинг тўлиқ ёки қисман мулк қисми бўлиб, ёки давлат томонидан қаттиқ назорат қилинади ва тартибга солинади. Кўплаб мамлакатларнинг ҳукуматларига кўра, хизматларнинг импорт қилиниши миллий хавфсизлик ва суверенитетга таҳдид солиши мумкин, шунинг учун улар товарлар савдосига қараганда аниқроқ тартибга солинади.

Бизнинг мамлакатимизда хизматлар соҳасининг аҳамиятини англаш билан бирга, унинг ривожланишида ҳали ҳам бир қатор ижобий бўлмаган тенденциялар кузатилмоқда, шулар орасида: тақдим этилган хизматларнинг паст сифати ва тор доираси, тармоқ ички номутаносибликлари, хизматлар соҳасининг биринчи навбатда юқори даромадли мижозларга йўналтирилиши, хизматлар кўлами ва аҳоли эҳтиёжларининг ўсиш ўртасидаги номутаносиблик, бозор инструментлари ва механизмларидан етарлича фойдаланилмаслиги, хизматлар ишлаб чиқариш ва истеъмол қилиш даражаси ўртасидаги минтақавий номутаносибликлар ва бошқаларни қайд этиш мумкин.

Бу борада рақобат муҳитини ривожлантириш учун шароитлар яратиш бу муаммоларни ҳал қилишда катта аҳамиятга эга бўлади.

Хизматлар соҳаси, иқтисодий тизимнинг бир қисми сифатида 2024 йилда Ўзбекистон Республикаси ЯИМининг 40,1 фоизини ташкил этди. Шу билан бирга, унинг ривож ва кенгайтирилишига бир қатор омиллар,



айниқса, тармоқ ва иқтисодиётнинг умумий ривож учун тадбиркорлик ташаббусини амалга ошириш имкониятлари ва йўналишларини аниқлайдиган рақобат омиллари асосий таъсир кўрсатади. Умуман олганда, ушбу омилларга қуйидагиларни киритиш мумкин:

1. *Техник ва ахборот омиллари*: фан-техника тараққиёти ҳамда жамиятнинг ахборотлашуви таъсирида хизматлар соҳасининг ривожланиши билан асосланади.

2. *Иқтисодий омиллар*: янги истеъмолчи хизматлари ва хизмат кўрсатиш тизимларининг пайдо бўлиши; миқдорларнинг турли хизматларга бўлган муносабатини ўзгартириш; эркин вақт фаолиятида турли хил эҳтиёжларининг ортиши; хизматлар бозорининг сегментлаштирилиши.

3. *Ижтимоий омиллар*: демографик вазиятнинг мураккаблашиши, аҳолининг ёшартувчи жараёнининг тезлашиши, никоҳ ва оила институтларининг кадр-қимматининг пасайиши ва ҳ.к.

4. *Сиёсий ва ҳуқуқий омиллар*, давлатнинг хизматлар соҳасининг ривожига таъсир кўрсатиш даражасини белгилайди.

5. *Инфратузилма омиллари*: банк соҳаси, суғурта, консалтинг, маркетинг, ҳуқуқий, ахборот, реклама, молиявий ва бошқа хизматларни кўрсатувчи мутахассислар.

6. *Экологик омиллар*: айрим ресурслар турларининг чекланганлиги янги хизматлар турларини, масалан, ресурсларни эҳтиёткорона ишлатиш, инсоннинг соғлигини табиат билан уйғунликда тиклашга қаратилган хизматларни ишлаб чиқишга олиб келади.

Юқоридагилардан кўринадики, ҳозирги кунда мамлакат иқтисодиёти барқарор бўлиб, унда хизматлар соҳасининг ҳам, умуман иқтисодиётнинг ривожланиш тенденциялари кузатилмоқда. Иқтисодий муаммоларни ҳал қилишда кичик ва ўрта бизнес шаклларига алоҳида эътибор қаратилади, чунки уларнинг самарали фаолияти нафақат бозорнинг ривожланиши учун шарт, балки энг оғир иқтисодий ва ижтимоий муаммоларни ҳал қилишда муҳим омилдир.



Мамлакатимизда хизматлар соҳасини ривожлантиришнинг ўзига хосликларини таҳлил қилиш, миллий иқтисодиёт учун энг муҳим йўналиш сифатида кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик шакллариининг хизматлар соҳасида ривожланишини аниқлаш имконини берди. Хизматлар соҳасида кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик шакллариининг ривожланиши бошқа иқтисодий тармоқлардан фарқли ўлароқ, камроқ меҳнат талаб этади ва бошланғич босқичларда нисбатан паст капитал кўлами билан изоҳланади. Улар хўжалик шарт-шароитларига тез мослашиши, бошқарув тизимида мослашувчанлик, бозор конъюнктурасининг ўзгаришига жавобан фаолият турини ўзгартиришда тезкорлик, маҳаллий бозорда муайян хизматларга бўлган талаб даражаси ҳақида яхшироқ маълумотга эга бўлиш каби хусусиятларга эга. Шу билан бирга, давлат томонидан хизматлар соҳасида кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик шакллариини қўллаб-қувватлаш тизимида алоҳида эътибор қаратиш зарур.

Фойдаланилган адабиётлар:

1. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2022 йил 30 августдаги «Ўзбекистон Республикаси Президентининг тадбиркорлар билан 2022 йилдаги «очик мулоқоти»да белгиланган вазифаларни амалга ошириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги ПҚ-364-сон қарори

2. “Ўзбекистон Республикаси Президентининг ПҚ-292 сонли “Тадбиркорлар билан 2023 йилдаги очик мулоқотида белгиланган вазифаларни амалга ошириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги Қарори// Тошкент ш.,2023 йил 4 сентябрь, ПҚ-292-сон// <https://lex.uz/docs/6591947?ONDATE=30.08.2024>

3. Ўзбекистон Республикаси Президентининг ПҚ-292 сонли “Тадбиркорлар билан 2023 йилдаги очик мулоқотида белгиланган вазифаларни амалга ошириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги Қарорига 1-Илова





4. Асаул А.И. Организация предпринимательской деятельности. СПб.: Питер, 2005;
5. Бурменко Т.М. Сфера услуг. Экономика. М.: Кнорус, 2008.
6. Блинов А. Проблемы стагнации развития малого бизнеса //Инвестиции в России. 2003. № 1. С. 19.
7. Гальчева Д.Д., Новоселов С.Н., Таран И.Л. Управление развитием инфраструктуры эколого-экономических систем региона. Пятигорск: РИА-КМВ, 2007.
8. Грузинов В.П. Экономика предприятия и предпринимательства. М.: СОФИТ, 1994.
9. Гуськов Н.С.и др. Инвестиции. Формы и методы их привлечения / Н.С.Гуськов, С.С.Гуцериев, В.Е.Зенякин, В.В.Крюков, В.А.Шершуков. М.: Алгоритм, 2001.
10. Дадашев А., Головацкая Н. Эффективность поддержки малого предпринимательства// Вопросы экономики. 2002. №7. С. 127.
11. Данишевская Р. Мелкий бизнес в Великобритании // Мировая экономика и международные отношения. 1992. №3. С. 120-128.
12. Друкер П.Ф. Рынок: как выйти в лидеры. Практика и принципы: Пер. с англ. М.: СПб.: Бук Чембер интернешнл, 1992.
13. Еваленко, М.Л. Потенциал малого предпринимательства и экономика российских регионов //Российский экономический журнал. 2003. № 9. 10. С. 30.
14. Еваленко М.Л. Региональное преломление общих проблем развития малого предпринимательства в России // РЭЖ. 2003. №2. С. 60.
15. Елизаров Ю. Предпринимательство и инновационная деятельность / //Финансовый бизнес. 2001. № 12. С. 34.