

XIZMAT KO'RSATISH KORXONALARI FAOLIYATINING SAMARADORLIGINI TRANSFORMATSIYA ORQALI BAHOLASH

Norboyeva Dilnoza Darvishaliyevna

Jizzax politexnika instituti "Iqtisodiyot va menejment" kafedrası o'qituvchisi

Abduqodirov Dilshod

Jizzax politexnika instituti 531-22 guruh, 4-kurs talabasi

Annotatsiya: Ushbu maqolada samaradorlik tushunchasining mohiyati, xizmat ko'rsatish sohasida samaradorlikni aniqlash muammosiga turli xil uslubiy yondashuvlar, korxonalar faoliyati samaradorligi ko'rsatkichlari tavsifi, axborot-kommunikatsiya texnologiyalariga asoslangan zamonaviy xizmatlarning rivojlanib borishi, xizmat ko'rsatish sohasida ijtimoiy-iqtisodiy samaradorlikni aniqlashning asosiy mezonlari va ko'rsatkichlari tavsifi tadqiq qilingan.

Kalit so'zlar: xizmat ko'rsatish, samaradorlik, ijtimoiy ko'rsatkichlar, iqtisodiy ko'rsatkichlar, xizmat ko'rsatish jarayoni, ijtimoiy mezonlar, iqtisodiy mezonlar.

Hozirgi vaqtda iqtisodiyotning transformatsiyalashuvi sharoitida xizmat ko'rsatish korxonalarini doimiy tarzda barqaror rivojlanishi hamda xizmat ko'rsatish intensivligini ta'minlashda samaradorlikni oshirishning ijtimoiy-iqtisodiy mexanizmini takomillashtirish alohida dolzarb hisoblanadi. SHunga ko'ra, xizmat ko'rsatish korxonalarini faoliyatini samaradorligini oshirish hamda ular faoliyatining ijtimoiy-iqtisodiy mexanizmini takomillashtirishda mehnat jarayonlari intensivligi va mehnat unumdorligini oshirish, resurslardan samarali foydalanish, mehnat salohiyati samaradorligini ta'minlash, ko'rsatilayotgan xizmatlar sifati va natijadorligini oshirish, iste'molchilarning talab va ehtiyojlarini to'liqroq qondirish bilan bog'liq masalalar soha rivojlanishining muhim muammolari hisoblanadi. SHuningdek, soha korxonalarining xalqaro bozorlardagi xizmatlar sifati va raqobatbardoshligini oshirish hamda xizmatlar eksporti hajmini ko'paytirish respublikamizda iqtisodiy o'sishga erishishda muhim ahamiyatga ega.

Xizmat ko'rsatuvchi korxonalar faoliyatining samaradorligi bevosita strategiyaning asoslanganligiga bog'liq bo'lib, uni shakllantirish esa yuqori boshqaruv bo'g'inidagi rahbarlarining asosiy vazifalaridan biri hisoblanadi. Xizmat ko'rsatish korxonalarini faoliyatini rivojlantirishning ijtimoiy-iqtisodiy mexanizmini takomillashtirish tashqi va ichki muhitning doimiy o'zgaruvchan sharoitlarida alohida ahamiyatga ega bo'lib, bozorda etakchi mavqieni saqlab qolishga imkon yaratadi.

Binobarin, xizmat ko'rsatish korxonalarini boshqarishning oqilona mexanizmini ishlab chiqish uchun xizmat ko'rsatish sohasidagi korxonalar faoliyatining oxirgi iste'molchilari uchun, xususan, jismoniy va yuridik shaxslar, umuman butun mamlakat iqtisodiyoti uchun roli va ahamiyatini o'rganish muhim hisoblanadi.

Mamlakatimizda hozirgi kunda amalga oshirilayotgan ijtimoiy-iqtisodiy islohotlar natijasida paydo bo'layotgan yangicha ijtimoiy-iqtisodiy munosabatlar xizmatlar sohasini rivojlantirishda qulay imkoniyatlarni yaratmoqda. Amalga oshirilayotgan tarkibiy o'zgarishlar xizmat ko'rsatish sohasi xo'jalik sub'ektlari faoliyatini rivojlantirish, zamonaviy xizmat ko'rsatish shakllari, turlari va uslublarini paydo bo'lishiga shart-sharoit yaratmoqda. Bu esa bugungi kunda iqtisodiyotning transformatsiyalashuvi an'anaviy xizmat turlari bilan birga, raqamli xizmatlar ko'rsatish tizimini ham keng yoyilishiga olib kelmoqda. SHuning uchun xizmatlar sohasining kengayib borishi hamda axborot-kommunikatsiya texnologiyalariga asoslangan zamonaviy xizmatlarning rivojlanib borishi natijasida xo'jalik sub'ektlari faoliyatini baholash mezonlari va ijtimoiy va iqtisodiy ko'rsatkichlarini tadqiq etish alohida ahamiyatga ega.

«Samaradorlik» tushunchasi nihoyatda keng tushunchadir, u olingan samaraning sarflarga nisbatini aks ettiradi. Samaradorlashtirish – mehnat faoliyatining u yoki bu sohasida yuqoriroq natijalarga erishish va ushbu natijalarning birligiga sarflarni qisqartirish maqsadlarida eng yaxshi echimlarni izlashdir [1].

Samaradorlikning muhim ko'rsatkichlari – bu maqsadlarga erishish darajasi yoki jarayonlar optimalligini o'lchashga ko'maklashuvchi faoliyatning miqdoriy ko'rsatkichlaridir.

Samaradorlikning umumiy holati, jumladan, ijtimoiy-iqtisodiy samaradorlikni aniqlash muhim ahamiyatga ega. Ijtimoiy-iqtisodiy samaradorlik – chegaralangan resurslardan oqilona foydalangan holda erishilgan, aholining ijtimoiy, iqtisodiy, ijtimoiy-iqtisodiy darajasini yuksaltirishdir. Ish – inson kamolotini yuksalish, moddiy va ijtimoiy farovonligini o'sishida, madaniy va ma'naviy jihatdan rivojlanishida ko'rinadi. Inson farovonligi hamda kamoloti naqadar yuksalsa, shu qadar yuqori ijtimoiy-iqtisodiy samaradorlikka erishgan bo'ladi [2].

Xizmat ko'rsatish samaradorligini aniqlash yondashuvlari ko'plab iqtisodchi olimlar tomonidan tadqiq qilingan. SHunday ekan, G.A. Avanesova samaradorlikni quyidagi guruhlariga ajratadi [3]:

- xarajatli-resursli (iqtisodiy samaradorlik);
- maqsadga yo'naltirilganlik (natijaviy samaradorlik). Raqobat muhitida omon qolish, raqobatchilarga qarshi kurashda etakchilik, iqtisodiy salohiyatning o'sishi, ishlab chiqarish va sotish hajmining o'sishi, foydani maksimal darajada oshirish va

xarajatlarni minimallashtirish mumkin bo'lgan maqsadlarga erishish nuqtai nazaridan baholanadi;

har tomonlama iqtisodiy tahlil, uning asosida erishilgan natijalar baholanadi, uni o'zgartirish omillari, foydalanilmayotgan imkoniyatlar va uni oshirish zahiralari aniqlanadi;

boshqarish tizimi samaradorligi;

Xizmat ko'rsatish sohasi samaradorligini aniqlash muammosiga turli uslubiy yondashuvlar mavjud bo'lib, xizmatlarni quyidagi guruhlariga bo'lish mumkin:

resurslardan samarali foydalanish asosida xizmat ko'rsatish samaradorligini oshirish va iste'molchilar talabini sifatli xizmatlar ko'rsatish orqali to'liq qondirish;

erishilgan natijalar va turli xil resurslarga qilingan xarajatlar o'rtasidagi nisbatning o'sishi orqali samaradorlikning oshishi;

bozor sub'ektlarini qanoatlantirish nuqtai nazaridan xizmatlar samaradorligi;

maqsadga yo'naltirilganlik yondashuvi.

Xizmat ko'rsatish sohasida xo'jalik sub'ektlari faoliyati samaradorligini baholash ijtimoiy va iqtisodiy mezonlarga bo'linadi (1-jadval). Sohada ijtimoiy-iqtisodiy samaradorlikni tadqiq etishda uning mohiyatini aniqlash hamda mezonlari va ko'rsatkichlarini tasniflash muhim ahamiyatga ega.

Xizmat ko'rsatish samaradorligini aniqlash yondashuvlari ko'plab iqtisodchi olimlar tomonidan tadqiq qilingan. SHunday ekan, G.A. Avanesova samaradorlikni quyidagi guruhlariga ajratadi [3]:

xarajatli-resursli (iqtisodiy samaradorlik);

maqsadga yo'naltirilganlik (natijaviy samaradorlik). Raqobat muhitida omon qolish, raqobatchilarga qarshi kurashda etakchilik, iqtisodiy salohiyatning o'sishi, ishlab chiqarish va sotish hajmining o'sishi, foydani maksimal darajada oshirish va xarajatlarni minimallashtirish mumkin bo'lgan maqsadlarga erishish nuqtai nazaridan baholanadi;

har tomonlama iqtisodiy tahlil, uning asosida erishilgan natijalar baholanadi, uni o'zgartirish omillari, foydalanilmayotgan imkoniyatlar va uni oshirish zahiralari aniqlanadi;

boshqarish tizimi samaradorligi;

Xizmat ko'rsatish sohasi samaradorligini aniqlash muammosiga turli uslubiy yondashuvlar mavjud bo'lib, xizmatlarni quyidagi guruhlariga bo'lish mumkin:

resurslardan samarali foydalanish asosida xizmat ko'rsatish samaradorligini oshirish va iste'molchilar talabini sifatli xizmatlar ko'rsatish orqali to'liq qondirish;

erishilgan natijalar va turli xil resurslarga qilingan xarajatlar o'rtasidagi nisbatning o'sishi orqali samaradorlikning oshishi;

- bozor sub'ektlarini qanoatlantirish nuqtai nazaridan xizmatlar samaradorligi;
- maqsadga yo'naltirilganlik yondashuvi.

Xizmat ko'rsatish sohasida xo'jalik sub'ektlari faoliyati samaradorligini baholash ijtimoiy va iqtisodiy mezonlarga bo'linadi (1-jadval). Sohada ijtimoiy-iqtisodiy samaradorlikni tadqiq etishda uning mohiyatini aniqlash hamda mezonlari va ko'rsatkichlarini tasniflash muhim ahamiyatga ega.

Xulosa qilib takliflar qo'yidagilardan iborat:

1. Xizmat ko'rsatish sohasi samaradorligini aniqlash muammosiga turli uslubiy yondashuvlar mavjud bo'lib, xizmatlarni quyidagi guruhlariga bo'lish mumkin:

resurslardan samarali foydalanish asosida xizmat ko'rsatish samaradorligini oshirish va iste'molchilar talabini sifatli xizmatlar ko'rsatish orqali to'liq qondirish; erishilgan natijalar va turli xil resurslarga qilingan xarajatlar o'rtasidagi nisbatning o'sishi orqali samaradorlikning oshishi;

- bozor sub'ektlarini qanoatlantirish nuqtai nazaridan xizmatlar samaradorligi;
- maqsadga yo'naltirilganlik yondashuvi.

2. Xizmat ko'rsatish korxonalarini samaradorligini baholashning ko'p o'lchovli dinamik modeli o'z ichiga quyidagilarni oladi: unumdorlik (samaradorlikka erishishda resurslarni minimallashtirish darajasi); samaradorlik (xizmat ko'rsatish jarayonida iste'molchilarning kutishi va ehtiyojlarini, ya'ni kerakli vaqtda kerakli joyda kerakli mahsulotni ishlab chiqishni qanoatlantirish darajasi); moslashuvchanlik – kelgusida iste'molchilar ehtiyojlariga uning moslashishi maqsadi bilan xizmat ko'rsatish jarayonlarining egiluvchanligi.

3. Xizmat ko'rsatish korxonalarining ijtimoiy va iqtisodiy samaradorligi ko'rsatkichlari tizimida resurslardan samarali foydalanish ko'rsatkichlari alohida o'ringa ega. SHunga ko'ra, xizmat ko'rsatish korxonalarida resurslardan foydalanish samaradorligini ifodalovchi ko'rsatkichlar tizimida mehnat unumdorligini oshirish, mahsulotning mehnat sig'imini pasayishi, korxonalar rentabelligi hamda ijtimoiy samaradorlikning statik ko'rsatkichlari alohida o'ringa ega.

4. Xizmat ko'rsatish korxonalarida mehnat sharoitlari va xarakterini ifodalovchi ijtimoiy ko'rsatkichlar sifatida xizmat ko'rsatish jarayonlarini avtomatlashtirish, ilg'orlar mehnati tajribasidan foydalanish darajasini oshirish; korxonadagi ishchi-xodimlar ma'lumoti, kasbiy darajasiva malakasi, texnik va texnologiyalar, asbob-uskuna va mexanizmlarni ilg'orlik darajasi, servis sohasi uchun zarur kadrlarni tayyorlash va qayta tayyorlashni tashkil etish darajasi kabilar orqali baholanadi.

FOYDALANGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI:

1. Abdurahmonov Q.X. Mehnat iqtisodiyoti / Darslik. – T.: O'zFA «Mehnat» nashriyoti, 2009. 326-b.

2. Abdukarimov B.A. va boshqalar. Korxonalar iqtisodiyoti (oliy ukuv yurtlari uchun darslik). – T.: FAN, 2005. 122-123 b.
3. Norboyeva, D. D. (2023). ZAMONAVIY SANOAT KORXONALARINING IQTISODIY SALOHİYATINI BOSHQARISH. Educational Research in Universal Sciences, 2(8), 167-171.
4. Норбоева, Д. Д. (2023). ЖИЗЗАХ ВИЛОЯТИДА УРБАНИЗАЦИЯ ВА ДЕМОГРАФИК ЖАРАЁНЛАРНИНГ МЕҲНАТ БОЗОРИГА ТАЪСИРИ. Educational Research in Universal Sciences, 2(8), 156-162.
5. Norbayeva, D. D. (2023). MENEJMENTDA BOSHQARUV USLUBINI JORIY ETISHDA RAQAMLI IQTISODIYOTDAN FOYDALANISH AHAMIYATI. Educational Research in Universal Sciences, 2(8), 163-166.
6. Darvishaliyevna, N. D. (2023). INNOVATSION RIVOJLANISH SHAROITIDA SANOAT KORXONALARINING IQTISODIY SALOHİYATINI BOSHQARISH. BOSHQARUV VA ETIKA QOIDALARI ONLAYN ILMIY JURNALI, 3(1), 62-66.
7. Darvishaliyevna, N. D. (2023). BOSHQARUV USLUBLARINI TATBIQ ETISHDA RAQAMLI IQTISODIYOTDAN FOYDALANISH ZARURATI. BOSHQARUV VA ETIKA QOIDALARI ONLAYN ILMIY JURNALI, 3(5), 21-25.
8. Darvishaliyevna, N. D. (2023). MAMLAKATIMIZDA KICHIK BIZNES VA TADBIRKORLIKNI RIVOJLANTIRISH HAMDA YANGI ISH JOYLARINI YARATISHNING MUHIM OMILI SIFATIDA. BOSHQARUV VA ETIKA QOIDALARI ONLAYN ILMIY JURNALI, 3(5), 68-72.
9. Darvishaliyevna, N. D. (2019). Indo–Asian Journal of Multidisciplinary Research (IAJMR).
10. Darvishaliyevna, N. D. (2021). PRODUCT QUALITY MANAGEMENT IN THE ENTERPRISE. Galaxy International Interdisciplinary Research Journal, 9(12), 168-170.
11. Норбоева, Д. Д. (2019). КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ ПРЕДПРИЯТИЯ. Экономика и социум, (9 (64)), 208-210.
12. Норбоева, Д. Д. (2019). МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЕМ В ЭКОНОМИЧЕСКОЙ СФЕРЕ. Экономика и социум, (9 (64)), 204-207.
13. Darvishaliyevna, N. D. (2024). Corporate Position, Risk and Brand in Achieving Financial-Economic Stability. Best Journal of Innovation in Science, Research and Development, 3(4), 613-619.