

XIZMAT KO'RSATISH SOHASINI RIVOJLANTIRISHNING IJTIMOIIY-IQTISODIY AHAMIYATI

Bo'tayev D.E.

SamISI "Marketing" kafedrası assistenti

Annotatsiya. Mazkur maqolada xizmat ko'rsatish sohasini rivojlantirishning ijtimoiy-iqtisodiy ahamiyati, sanoat inqilobi va uning iqtisodiy taraqqiyotdagi roli, xizmatlar sohasining transformatsiyasi sharoitida nimalarga ahamiyat berish, O'zbekistonda xizmat ko'rsatishni rivojlantirish dasturlari va imkoniyatlari tahlili yoritilgan.

Kalit so'zlar: iqtisodiyot, xizmatlar sohasi, biznes-model, mahallilashtirish.

Xizmat ko'rsatish sohasini rivojlantirishning ijtimoiy-iqtisodiy ahamiyati. Xizmat ko'rsatish sohasi muhim iqtisodiy (aholiga pullik xizmat ko'rsatadi, foyda oladi, soliq to'laydi) va ijtimoiy funksiyalarni (ishchilarning bo'sh vaqtini ko'paytirishga yordam beradi) bajaradi. Xizmatlar shaxsiy va ijtimoiy ehtiyojlarni qondirishda katta rol o'ynaydi. Ular turli xil ehtiyojlarni qondiradigan o'ziga xos iste'mol qadriyatlarining tashuvchilari - jismoniy, intellektual, ijtimoiy.

Tashkilotlar va yakka tartibdagi tadbirkorlarning xizmat ko'rsatish faoliyati davlat iqtisodiyotiga katta hissa qo'shmoqda. Xizmat faoliyati quyidagilarni ta'minlaydi:

- 1) mamlakat iqtisodiy salohiyatining o'sishi;
- 2) aholi bandligi;
- 3) iste'molchilarning vaqtini va pulini tejash;
- 4) odamlarning hayot sifatini yaxshilash;
- 5) ishlab chiqarishni rivojlantirish.

Xizmat ko'rsatish sohasining mamlakat ijtimoiy-iqtisodiy hayotidagi o'rni va uni rivojlantirishning ijtimoiy shartlari. Xizmat ko'rsatish sohasidagi tashkilotlar va yakka

tartibdagi tadbirkorlarning faoliyati davlat iqtisodiyotiga katta hissa qo'shmoqda. Sanoati rivojlangan mamlakatlarda xizmat ko'rsatish sohasi yalpi ichki mahsulotning yarmidan ko'pini tashkil qiladi. Xizmat ko'rsatish sohasi mamlakat iqtisodiy salohiyatining o'sishini va aholi bandligini ta'minlaydi, masalan, rivojlangan mamlakatlarda mehnatga layoqatli aholining 70% xizmat ko'rsatish sohasida band. Sfera ko'p qirrali, murakkab bo'lib, mijozlarning har qanday ehtiyojlari va individual so'rovlarini qondirish uchun mo'ljallangan. Hozirgi vaqtda aholiga yaxshi yo'lga qo'yilgan xizmatlarsiz rivojlangan iqtisodiyot ham, zamonaviy davlat ham bo'lishi mumkin emas, degan tushuncha mavjud.

Rossiyada 80-yillarning o'rtalarida. XX asr Xizmat ko'rsatish sohasida aholining xizmatlarga bo'lgan talabi yuqori bo'lishiga qaramay, xizmatlarga bo'lgan talab pasaygan vaziyat yuzaga keldi. Talabning pasayishi xizmatlar narxining oshishi bilan bog'liq. Bu holat, eng avvalo, materiallar yetishmasligi, xizmat ko'rsatuvchi korxonalarda texnik xizmat ko'rsatishning mukammal emasligi va boshqa obyektiv sabablar bilan izohlandi.

Xizmat ko'rsatuvchi provayderlarga ish sifati va xizmat ko'rsatish madaniyatini oshirish zarurligi ayon bo'ldi. Iste'molchilarga yuqori sifatli xizmatlarni taklif qilgan birinchi korxonalar kooperativlar va yakka tartibdagi tadbirkorlar edi. Ular maishiy xizmat ko'rsatish tizimini qayta qurishga kirishdilar. Aholining ularning xizmatlariga qiziqishi ortdi, chunki ular davlat korxonalariga nisbatan yuqori sifatli xizmat ko'rsatdi.

Kooperativlar va yakka tartibdagi tadbirkorlar tomonidan ishlab chiqarishning davlat sektorida bo'shatilgan ishchilar uchun qo'shimcha ish o'rinlari yaratildi.

Eng muhim ijtimoiy funktsiya - unumsiz uy mehnatini qisqartirish orqali iste'molchilarning bo'sh vaqtini ko'paytirish. Xususiy korxonadan maishiy xizmatni sotib olishga sarflangan har bir rubl uy xo'jaligida 1,5 soatlik mehnatni bo'shatdi. Bundan tashqari, xizmat ko'rsatish vaqtlari qisqardi. Xizmat ko'rsatish sohasining yana bir ijtimoiy ahamiyatga ega funksiyasi aholining individual ehtiyojlaridan kelib chiqqan holda xizmatlar turlarini kengaytirish va talabni to'liqroq qondirishdan iborat. Natijada maishiy xizmat ko'rsatishga bo'lgan ehtiyoj qondirildi (ijtimoiy funktsiya) va shaxsiy iste'mol fondi, yalpi ijtimoiy mahsulotni yaratishda ishtirok etish, bozorni qisman

takomillashtirish (iqtisodiy funksiya) ortdi. Maishiy xizmatlar ishlab chiqarishning iqtisodiy ahamiyatiga misol qilib, oyoq kiyimlarini ta'mirlash, murakkab elektron jihozlar, maishiy texnika va boshqalar orqali oila byudjetini sezilarli darajada tejash mumkin. Xizmat ko'rsatish faoliyatining rivojlanishi va xizmatlarga bo'lgan talab, eng avvalo, sanoat ishlab chiqarishining o'sishi va aholining xarid qobiliyatining oshishiga asoslanadi. Sanoat korxonalarini xizmat ko'rsatuvchi tashkilotlardan ta'mirlash va texnik xizmat ko'rsatish ob'ekti bo'lgan mahsulotlarni ishlab chiqaradi. Ishlab chiqarish va savdo tashkilotlarining faoliyati auditorlik, yuridik, axborot va tibbiy xizmatlarni talab qiladi. Ishlab chiqarishning rivojlanishi xizmat ko'rsatish faoliyati ko'lamining kengayishini rag'batlantiradi va aksincha. Rossiyada yangi iqtisodiy munosabatlar xizmat ko'rsatish faoliyatini rivojlantirish uchun qulay shart-sharoitlarni yaratdi. Iqtisodiy islohot xizmat ko'rsatish tashkilotlari ishini takomillashtirish, xizmat ko'rsatishning yangi shakl va usullari hamda xizmat turlarining paydo bo'lishi uchun zarur shart-sharoitlarni yaratdi.

20-asr oxirida. xizmat ko'rsatish faoliyati ishlab chiqarishga qaraganda iqtisodiy jihatdan foydaliroq bo'ldi, chunki xizmat ko'rsatish korxonalarini tezroq mablag'lar aylanmasiga ega bo'lib, kamroq miqdordagi dastlabki investitsiyalarni talab qildi. 1990 yilda aholiga ko'rsatilgan pullik xizmatlar hajmi 44 milliard rublni tashkil etdi, 1995 yilga kelib ko'rsatilgan xizmatlar hajmi qiyosiy narxlarda 18 foizga kamaydi. Ko'rsatilgan xizmatlar hajmining o'sishi faqat 1999 yilda boshlandi. 1999 yildan 2003 yilgacha o'rtacha yillik o'sish sur'ati o'rtacha 4,5% ni tashkil etdi. 1992-1995 yillarda rivojlanishi Rossiyada kichik biznes xizmat ko'rsatish sohasini chetlab o'tmadi. Kichik xizmat ko'rsatish korxonalarini bozor va umuman iqtisodiy vaziyatning o'zgarishiga osonroq o'zgarib, moslashtirildi va ishlab chiqarish sohasidagi korxonalariga qaraganda faolroq rivojlandi. So'nggi o'n yilliklarda Rossiya xizmat ko'rsatish sohasida xorijiy tajribadan faol foydalana boshladi va xizmatlarga talab oshdi. Aholining ayrim guruhlarini farovonligining o'sishi tufayli xizmatlarga yangi ehtiyoj va talablarga ega bo'lgan iste'molchilar toifalari paydo bo'ldi. Moliyaviy jihatdan xavfsiz iste'molchilar yuqori xarid qobiliyatiga ega va ularning hayotlari qulayligini oshiradigan keng ko'lamli

xizmatlarga katta ehtiyoj bor. Xizmat ko'rsatish tashkilotlari iste'molchilarning individual ehtiyojlariga ko'proq e'tibor berishni boshladilar va xizmat ko'rsatish sifatiga nisbatan yanada qat'iy talablarga moslasha boshladilar. Rossiya bozoriga kiradigan mahalliy va xorijiy tashkilotlar o'rtasida raqobatbardosh munosabatlar paydo bo'ldi. Xizmat ko'rsatish sohasidagi raqobat tezda sezilarli bo'ldi. Raqobat holati Rossiyada xizmat ko'rsatish korxonalarini rivojlantirish va takomillashtirish, yangi iste'molchilarni izlash, aholining boy va kam ta'minlangan qatlamlari uchun xizmatlarning tegishli narxlari bilan bir qator xizmatlarni shakllantirish uchun qo'shimcha rag'bat bo'ldi. Ayrim iste'molchilar va tashkilotlarning zamonaviy ehtiyojlariga javob beradigan xizmat ko'rsatish faoliyatining yangi yo'nalishlari paydo bo'ldi (bank xizmatlari, turizm xizmatlari, axborot xizmatlari, shaxsiy, axborot va moliyaviy xavfsizlik uchun xavfsizlik xizmatlari). Oxirgi o'n yillikda aholiga pullik xizmat ko'rsatish tarkibida maishiy xizmat va sanatoriylarda ko'rsatiladigan xizmatlar ulushi kamaydi, aloqa xizmatlari, uy-joy kommunal va tibbiy xizmat, ta'lim xizmatlari ulushi sezilarli darajada oshdi. 90-yillarda XX asr Xizmat ko'rsatuvchi kompaniyalar tomonidan ko'rsatiladigan ba'zi maishiy xizmatlarga talab sezilarli darajada kamaydi. Kir yuvish va nusxa ko'chirish xizmatlariga talabning pasayishi aholining asosiy qismi daromadlarining sezilarli darajada kamayishi va kiyimlarni yuvish va dazmollash, nusxa ko'chirish va dazmollash jarayonlarini ta'minlaydigan yangi foydalanish uchun qulay va iqtisodiy jihatdan qulay mahsulotlarning paydo bo'lishi bilan bog'liq. hujjatlarni takrorlash va boshqalar. Tovar taqchilligining yo'qolishi ta'mirlash xizmatlariga va buyurtma asosida tikuvchilikka bo'lgan ehtiyojni kamaytirdi. Yangi va ishlatish uchun qulay kameralarning paydo bo'lishi fotografik materiallarni ishlab chiqish va chop etish uchun fotografiya xizmatlariga talabni oshirdi. Sotishdan oldingi va sotishdan keyingi xizmat ko'rsatishning rivojlanishi maishiy texnika raqobatbardoshligini ta'minlaydi va xizmat ko'rsatish va ishlab chiqarish faoliyatini birlashtirishga yordam beradi.

References

1. Бурменко Т.Д. Сфера услуг: экономика: учебное пособие / Т.Д. Бурменко, Н.Н. Даниленко, Т. А. Туренко; под ред. Т.Д. Бурменко. – Москва: КНОРУС, 2007. – 328 с.
2. Веснин В.Р. Управление персоналом. Теория и практика. – Москва: Проспект, 2011. – 688 с.
3. Волгин А.П. Управление персоналом в условиях рыночной экономики: Учебник – Москва, 2009.
4. Кейнс Дж.М. Общая теория занятости, процента и денег / Пер. сангл. проф. Н.Н.Любимова, под. ред. д.э.н., проф. Л.П.Куракова. – Москва: МИЭМП, 2010.
5. Котлер Ф. Основы маркетинга. – Москва: Прогресс,1993.
6. Маршалл А. Принципы экономической науки / А.Маршалл: В 3 т. – Москва: Прогресс-Т.3. 1984. – 119 с.