

**Болтаев Шавкат Шарипович -
Бухоро Давлат университети
мустақил тадқиқотчиси**

ХИЗМАТ КЎРСАТИШ СОҲАСИНИНГ ТУРЛАРИ, УЛАРДА ТЕЖАМКОРЛИК ВА САМАРАДОРЛИКНИ ИФОДАЛОВЧИ КЎРСАТКИЧЛАР ТИЗИМИ

Аннотация: Мақолада пуллик хизматларнинг асосий турлари ва уларга кирувчи хизматларнинг такомиллашга таснифи, хизмат кўрсатиш соҳасида сарфланадиган ҳақиқий харажатларнинг тежамкорлигини аниқлаш учун қиёсланадиган миқдорларнинг асосий йўналишлари қараб чиқилган. Шунингдек, харажатлар тежамкорлиги самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлар, ушбу кўрсаткичларни аниқлаш йўллари, харажатлар тежамкорлигига баҳо бериш учун ушбу кўрсаткичларнинг ўсиш суръатларини аҳолининг сони, уларнинг пул даромадлари динамикаси билан солиштири лозимлиги ҳам асосланган.

Калит сўзлар: харажатлар, тежамкорлик, аҳоли даромадлари, кўрсаткичлар, кўрсаткичлар динамикаси, самарадорлик, меъёр, режа.

**Болтаев Шавкат Шарипович -
Бухарский Государственный университет
независимый исследователь**

ВИДЫ СФЕРЫ УСЛУГ, В НИХ БЕРЕЖЛИВОСТЬ И СИСТЕМА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ

Аннотация: В статье рассматриваются основные виды платных услуг и классификация улучшений в услугах, входящих в них, основные направления сопоставимых сумм для определения фактической экономии затрат в сфере услуг. В его основе также лежат показатели экономической эффективности, способы определения этих показателей, необходимость сравнения темпов роста этих показателей с населением, динамика их доходов с целью оценки экономической эффективности.

Ключевые слова: затраты, сбережения, доходы населения, показатели, динамика производительности, эффективность, норма, план.

**Boltaev Shavkat Sharipovich -
Independent researcher at
Bukhara State University**

TYPES OF SERVICE SPHERE, THE IMPORTANCE OF SAVINGS THEM AND PERFORMANCE INDICATORS SYSTEM

Abstract: The article discusses the main types of paid services and the classification of improvements in the services included in them, the main directions of comparable amounts to determine the actual cost savings in the service sector. It is also based on indicators of economic efficiency, methods of determining these indicators, the need to compare the growth rates of these indicators with the population, the dynamics of their income in order to assess economic efficiency.

Key words: costs, savings, incomes of the population, indicators, productivity dynamics, efficiency, norm, plan.

Хизмат кўрстиш соҳасида тежамкорлик ва самарадорлик бир-бири билан ўзаро боғлиқ. Шу туфайли уларнинг турлари, таснифи ва уларни ифодаловчи кўрсаткичлар тизими ҳам бир-бирини тўлдириб боради. Зеро тежамкорлик бўлмаса самарадорликка эришиб бўлмайди ва мос равишда самарали фаолият таъминланмаса, тежамкорликка ҳам эришиш қийин.

Хизмат кўрстиш соҳасида тежамкорлик ва самарадорликка баҳо бериш учун тежамкорликнинг барча турларинига аниқлик киритишни тақозо қилади. Бунинг учун энг аввало, хизматларнинг турларига аниқлақ киритиш мақсадга мувофиқ бўлади. Хизматларнинг асо-

сий қисмини пуллик хизматлар ташкил қилади. Бунинг қуйидаги турлари мавжуд (1-жадвал).

Ушбу хизматларни кўрсатиш жараёнида ҳаммасида мълум миқдорда харажатлар сарфи бўлади. Бу харажатларнинг айримлари меъёрлаштирилган бўлса, аксарият қисми меъёрлаштирилмаган. Меъёрлаштирилмаган харажатлар иш ҳажмига мос равишда режалаштирилади. Харажатларнинг тежамкорлигини аниқлаш учун ҳақиқий харажатлар ҳажмини меъёрда кўзда тутилган харажатлар, режадаги харажатлар, ўтган йилда қилинган харажатлар била солиштирилади. Буларнинг ўзаро боғлиқлиги қуйидаги расмда келтирилган (1-расм).

Хизматларнинг турлари бўйича таснифи

Т/р	Хизматларнинг турлари	Хизматларнинг нималардан иборатлиги
1.	Уй-жой коммунал хизматлар	- электр энергияси билан таъминлаш хизматлари; - газ билан таъминлаш хизматлари; - ичимлик ва иссиқ сув билан таъминлаш хизматлари; - оқава сув чиқариш хизматлари; - чиқиндиларни тозалаш каби хизматлар.
2.	Маиший хизматлар	- маиший техникаларни таъмирлаш хизматлари; - автомобилларни таъмирлаш хизматлари; - этикдўзлик хизматлари; - кийи-кечакларни тикиш ва таъмирлаш хизматлари; - мебелларни тайёрлаш ва таъмирлаш хизматлари; - кир ювиш ва кимявий тозалаш хизматлари; - ҳаммом хизматлари; - сартарошлик хизматлари; - расмга тушуриш хизматлари ва ҳ.к.
3.	Транспорт (йўловчи ва юк ташиш) хизматлари	- автобусларда йўловчиларни ташиш хизматлари; - таксида йўловчи ва юк ташиш хизматлари; - темирйўлда йўловчи ва юк ташиш хизматлари; - ҳаво йўллари орқали йўловчи ва юк ташиш хизматлари; - сув транспортида йўловчи ва юк ташиш хизматлари; - багажларни ташиш ва сақлаш хизматлари ва ҳ.к.
4.	Алоқа хизматлари	- интернет алоқаси хизматлари; - телекоммуникация хизматлари; - мобил алоқаси хизматлари; - телефон алоқаси хизматлари; - курьер хизматлари; - почта алоқаси хизматлари ва бошқалар.
5.	Таълим хизматлари	-бошлангич таълим хизматлари; - мактаб таълими таълим хизматлари; - касб-ҳунар таълими хизматлари; - олий таълим хизматлари; - олий таълимдан кейинги таълим хизматлари; - қўшимча курсларда бериладиган таълим хизматлари; - репетиторлик хизматлари ва бошқалар.
6.	Тиббиёт хизматлари	- ташхис қўйиш хизматлари; - даволаш хизматлари; - қўшимча тиббий хизматлар ва бошқалар.
7.	Жисмоний тарбия ва спорт хизматлари	- турли гимнастика ва спорт хизматлари; - спортнинг алоҳида йўналишлари (ҳаракат билан боғлиқ) бўйича тренерлик хизматлари; - спортнинг шахмат ва шашка турлари бўйича хизматлар; - бошқа жисмоний соғломлаштириш билан боғлиқ хизматлар.
8.	Соғломлаштириш ва санатория хизматлари	- санатория ва курорт хизматлари; - халқ таъбири хизматлари; - соғломлаштиришга қаратилган алоҳида хизматлар (уқалаш, игна билан даволаш каби); - профилактория хизматлари ва ҳ.к.
9.	Туристик ва меҳмонхона хизматлар	- туристларни қабул қилиш хизматлари; - туристларни жойлаштириш хизматлари; - туристларни овқатлантириш хизматлари; - туристларни маршрутлар бўйича ташиш хизматлари; - туристларни саёҳат қидириш хизматлари; - рекреация хизматлари; - туристларга кўрстиладиган гид-таржимон хизматлари ва бошқалар.
10.	Банк-молия хизматлари	- пул ўтказмаларини бажариш хизматлари; - депозит хизматлари; - валюта курсини алмаштириш хизматлари; - кредит бериш хизматлари; - молиявий лизинг каби хизматлар.
11.	Ветеринария хизматлари	- озиқ-овқат маҳсулотларини импорт қилишда чегарада текшириш хизматлари; - ҳайвонларни соғломлаштириш хизматлари; - ҳайвонлар саломатлигини сақлашга қаратилган дори-дармонларни етказиш хизматлари; - ҳайвонларни эмлаш хизматлари; - озиқ-овқатлар хавфсизлигини таъминлаш билан боғлиқ бошқа хизматлар.
12.	Ҳуқуқий хизматлар	- адвакатлик хизматлари; - нотариал хизматлар; - никоҳни қайд қилиш хизматлари ва бошқалар.-
13.	Савдо ва бозор хизматлари	- чакана савдо хизматлари; - улгуржи савдо хизматлари; - овқатланиш хизматлари; - товарларни уйга етказиб бериш хизматлари; - бозор хизматлари; - электрон савдо хизматлари ва бошқалар.

ХИЗМАТ КЎРСАТИШ

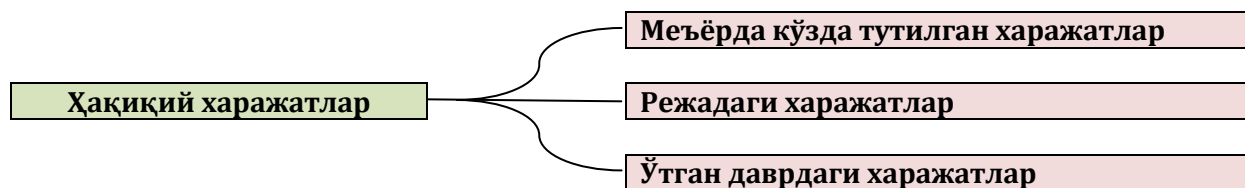
14.	Маданий хизматлар	<ul style="list-style-type: none"> - кутубхона ва ахборот ресурс хизматлари; - музей хизматлари; - турли кўнгилочар, концертлар ва театр хизматлари; - архив хизматлари ва бошқа хизматлар.
15.	Ахборот-ресурс ва рақамли хизматлар	<ul style="list-style-type: none"> - маълумотлар базасини яратиш ва сақлаш хизматлари; - ахборотларни узатиш хизматлари; - ахборот техникаларидан фойдаланиш ва уларни таъмирлаш бўйича консалтинг хизматлари; - вай-пай хизматлари; - дастурлаш хизматлари; - сигнализация хизматлари; - кўриш камераси хизматлари ва ҳ.к.
16.	Суғурта хизматлари	<ul style="list-style-type: none"> - ҳаёт суғурта хизматлари; - ташқи савдо суғуртаси хизматлари; - агросуғурта хизматлари; - тиббий суғурта хизматлари; - транспорт суғуртаси хизматлари; - бир қанча ихтиёрий суғурта турлари.
17.	Бошқа хизматлар	<ul style="list-style-type: none"> - нусха кўчириш хизматлари; - таржиманлик хизматлари; - брокерлик хизматлари; - диллерлик хизматлари; - маъмурий хизматлар ва бошқалар.

Манба: Тадқиқот асосида муаллиф томонидан ишлаб чиқилган.

Хизматларнинг қайси тури бўлишидан қатъи назар, сарф қилинган ҳақиқий харажатлар юқоридаги учта кўрсаткич билан таққосланиб, тежамкорликнинг даражасига баҳо берилади.

Ҳозирги пайтда асосий хизматлардан бири мамлакатимизда “**Давлат хизматлари**” шаклланди. Бу борада бир қанча меъёрий ҳужжатлар ҳам қабул қилинди. Жумладан, Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017 йил 12 декабрдаги ПФ-5278-сонли «Аҳолига давлат хизматлари кўрсатишнинг миллий тизимини тубдан ислоҳ қилиш чора-тадбирлари тўғрисида»ги Фармони қабул қилинди. Бунда олдинги бошланган “Ягона дарча”да кўрсатиладиган хизматларнинг сони ва мазмунига ўзгартиришлар киритилиб такомиллаштирилди. Шунингдек, 2017 йил 12 декабрдаги ПҚ-3430-сонли “Ўзбекистон Республикаси Адлия

вазирлиги ҳузуридаги Давлат хизматлари агентлиги фаолиятини ташкил этиш тўғрисида”ги қарори қабул қилиниб, унинг давлат миқёсида мувофиқлаштирадиган идораси пайдо бўлди. Буларнинг мантиқий давоми сифатида Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2018 йил 31 январдаги 70-сонли “Ўзбекистон Республикаси Адлия вазирлиги ҳузуридаги Давлат хизматлари агентлиги фаолиятини ташкил этиш чора-тадбирлари ҳақида”ги қарорига ҳам имзо чекилди. Мазкур масалага оид 2018 йил 8 майдаги ПҚ-3701-сонли “Ўзбекистон Республикаси Президентининг туман (шаҳар)лардаги Халқ қабулхоналари ҳузуридаги Давлат хизматлари марказлари биноларининг давлат-хусусий шериклик шартлари асосида қурилишини ташкил этиш тўғрисида”ги қарори ҳам қабул қилинди.



1-расм. Хизмат кўрсатиш соҳасида сарфланган ҳақиқий харажатларнинг тежамкорлигини аниқлаш учун қиёсланадиган миқдорлари

Манба: Тадқиқот асосида муаллиф томонидан ишлаб чиқилган.

Шундай қилиб, давлат хизматларини такомиллаштириш бўйича бир қанча фармонлар, қарорлар ва бошқа меъёрий ҳужжатлар қабул қилинди. Ушбу ҳужжатларда ҳам асосий эътибор аҳолининг вақтини ва маблағини тежашга қаратилган. Аммо давлат хизматлари билан боғлиқ масалалар алоҳида масала бўлганлиги туфайли буни мазкур ишда фақат эслатиш билан чегараланамиз.

Хизмат кўрстиш соҳасининг турлари бўйича ҳар бирига хос тежамкорлик ва самарадорлик масаласини қараб чиқиш лозим. Бунинг учун ушбу категорияларни ифодаловчи кўрсаткичларни аниқлаш ва таҳлил қилиш мақсадга мувофиқ.

Харажатлар тежамкорлиги самарадорлигини аниқлаш учун қуйидаги кўрсаткичларни тавия қиламиз:

- бир минг кишига тўғри келадиган хизмат тури;

- хизмат турларининг нархидаги ўзгаришлар;

Бир минг кишига тўғри келадиган бирорта хизмат турини (ХТмк) ниқлаш учун қуйидаги формула тавсия қилинади:

$$\text{ХТмк} = \text{Кўх}_i / \text{Ас};$$

Бунда: Кўх_i – аҳолига қўрсатилган i -хизматнинг тури;

Ас – аҳоли (мамлакат, ҳудуд) сони.

Мазкур формуланинг даражаси асосан аҳолининг шу хизматга бўлган эҳтиёжининг қай даражада қондирилаётганлигини ифодалайди. Ушбу кўрсаткичнинг динамикаси хизматга бўлган эҳтиёжнинг қондирилиб борилаётганлиги ёки акси бўлаётганлигидан далолат беради. Ушбу кўрсаткичнинг динамикаси қуйидаги формула билан аниқланади:

$$\text{ХТмк}_{\text{дин}} = \text{ХТмк}_x * 100 / \text{ХТмк}_p;$$

Бунда: $\text{ХТмк}_{\text{дин}}$ – таҳлил қилинаётган хизмат турининг динамикаси;

ХТмк_x – таҳлил қилинаётган хизмат турининг ҳақиқий миқдори;

ХТмк_p – таҳлил қилинаётган хизмат турининг режадаги (ўтган йилдаги, меъёрдаги) миқдори.

Ушбу кўрсаткич динамикасининг ўсиши аҳолининг сони ўсиши, кўрсатилган хизматлар миқдори (қиймати)нинг ўсиши билан қиёсланади ва бунда аҳолининг сонига нисбатан таҳлил қилинаётган хизмат турининг динамикасининг юқорилиги кузатилса, мазкур ҳудудда (мамлакатда) шу хизматга бўлган эҳтиёжнинг қондирилиб бораётганлигидан далолат беради.

Хизмат турларининг нархидаги ўзгаришлар ҳам муҳим аҳамиятга эга. Ушбу кўрсаткич ҳам динамикада аниқланади. Бунинг учун қуйидаги формуладан фойдаланиш мумкин:

$$\text{ХТн}_{\text{дин}} = \text{ХТн}_x * 100 / \text{ХТн}_p;$$

Бунда: $\text{ХТн}_{\text{дин}}$ – хизмат турлари нархининг (таърифининг) динамикаси;

ХТн_x – хизмат турлари нархининг (таърифининг) ҳақиқий суммаси;

ХТн_p – хизмат турлари нархининг (таърифининг) режадаги суммаси.

Ушбу кўрсаткичнинг динамикачи кўрсатилган хизматлар сони ва шу даврда аҳолининг даромадлари ўсиш суръатлари билан билан солиштириб қиёсланади ва тегишли хулоса чиқарилади. Агар хизматларнинг нархи (таърифи) аҳоли даромадлари ўсиш суръатидан паст бўлса, аҳолининг даромадлари тежалган бўлади, акс ҳолда аҳолининг камбағаллашиш жараёнига яқинлашган бўлади. Шу тўғрисида хизматлар нархи (таърифи)нинг ўзгариши аҳоли фаровонлигини таъминлашда муҳим аҳамиятга эга.

Хулоса қилиб айтганда, пуллик хизматларнинг асосий турлари ва уларга кирувчи хизмат ҳиллари 17 турдан иборат эканлиги аниқланди. Булар асосида хизматларнинг такомиллашга таснифи ишлаб чиқилди. Хизмат кўрсатиш соҳасида сарфланадиган ҳақиқий харажатларнинг тежамкорлигини аниқлаш учун қиёсланадиган миқдорларининг асосий йўналишларига аниқлик киритилди. Бунда меъёр, режа ва ҳақиқий миқдорлари билан таққослаб, тежамкорликка баҳо бериш йўллари кўрсатиб берилди. Харажатлар тежамкорлиги самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичларга бир минг кишига тўғри келадиган хизмат тури, хизмат турларининг нархидаги (таърифидаги) ўзгаришлар кириши асосланди. Ушбу кўрсаткичларни аниқлаш йўллари ишлаб чиқилиб, харажатлар тежамкорлигига баҳо бериш учун ушбу кўрсаткичларнинг ўсиш суръатларини аҳолининг сони, уларнинг пул даромадлари динамикаси билан солиштириб, хулоса қилиш ва бошқарув қарорларини қабул қилиш йўллари кўрсатиб берилди.

Манба ва адабиётлар рўйхати:

1. Аванесова Г.А. *Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учебное пособие* / Г.А. Аванесова. – М.: Аспект Пресс, 2006. – 320 с.
2. Басс А.Я., Разомасова Е.А. *Сфера услуг и предпринимательство в экономическом развитии* // ЭКО. - 2009. - № 2. - С. 75-85.
3. Балаева А. *Управление мощностью организации сферы услуг: проблемы и решения* // Проблемы теории и практики управления. - 2008. - № 3. - С. 77-90.
4. Гордин, В. Э. *Менеджмент в сфере услуг*. / В.Э. Гордин, М.Д. Сущинская. - М.: Бизнес-пресса, 2015. - 272 с.
5. Б.Наврўз-зода ва бошқалар. *Иқтисодиёт рақобатбардошлигини тизимли-тузилмавий усулда тадқиқ этиш. Бухоро давлат университети илмий ахборотлари*. 2017 йил.
6. Пардаев М., Мирзаев Қ. Пардаев О. *Хизматлар соҳаси иқтисодиёти*. -Т.; «Иқтисод-молия» 2014 йил.
7. Мухаммедов М.М. ва бошқалар. *“Иқтисодиёт назарияси”*. Дарслик. – Т.; “Фан ва технологиялар” нашриёти. 2018 йил. 270-бет.
8. Пардаев М.Қ., Пўлатов М.Э. ва бошқалар. *“Маркетинг тадқиқотларида статистик таҳлил”*. -Т.: “Фан ва технология” нашриёти. 2018 йил. 446-бет.
9. Ўразов К.Б. ва бошқалар. *“Хизмат кўрсатиш соҳаси корхоналарида бухгалтерия ҳисоби ва аудитнинг долзарб масалалари”*. -Т.: “Иқтисодиёт нашриёти”. 2011 йил. 259-бет.;