



ISSN 2091-5187

СЕРВИС

ИЛМИЙ-АМАЛИЙ
ЖУРНАЛ

2023
2-сон



МУНДАРИЖА :

НАЗАРИЯ ВА МЕТОДОЛОГИЯ	
Мамаюнус Қаршибаевич Пардаев, Фарход Ҳамидович Набиев Порахўрлик ва коррупциянинг хусусиятлари ва тараққийга таъсири	5
Шаҳобиддин Зиядуллаевич Ўрозов Темурийлар даври нақшбандия тарихати вакили Хожа Алоуддин Аттор ўғитлари ва унинг фалсафий моҳияти	10
Ҳасан Абдусаитович Рахимов Меҳмонхона хўжаликларида кўрсатиладиган хизматларнинг мазмуни билан боғлиқ назарий масалалари	15
Bekniyoz Baxtiyor o'g'li Suvonov Ho'jalik yurituvchi subyektlarda menhat sarfining iqtisodiy mohiyati va uning o'ziga xos xususiyatlari	18
ИННОВАЦИЯ ВА РАҚАМЛИ ИҚТИСОДИЁТ	
Фароғат Болтаевна Шакирова Инновацион иқтисодиётга трансформациялашув жараёнида айрим муаммолар ва уларни бартараф этишнинг аҳамияти	23
Азамат Абдукаримович Касимов Саноат ривожланишини эконометрик моделлар асосида тадқиқ қилишнинг ўзига хос хусусиятлари	28
Тухта Даминович Маматкулов Иқтисодиётни ривожлантириш ва рақамлаштиришда саноат 4.0 нинг аҳамияти	33
Dilafuz Saidbaxromovna Saidaxmedova Tadbirkorlik subyektlarining raqamli kompetensiyasini oshirish imkoniyatlari	39
Шаҳноза Суёновна Рузиева Сунъий интеллект технологиялари ва уларнинг таълимни ривожлантиришдаги самараси	42
САНОАТ ВА ҚИШЛОҚ ХЎЖАЛИГИ	
Нилуфар Абдувахидовна Юлдашева Саноат корхоналарида инновацион ривожлантириш стратегиясини ишлаб чиқиш ва амалга оширишнинг концептуал асослари	47
Асроржон Ахроржон ўғли Илёсов Саноат маҳсулотлари экспортидаги асосий тенденциялар: миллий ва худудий таҳлил	52
ХИЗМАТ КўРСАТИШ ВА СЕРВИС	
Шодиёр Абдихалилович Султонов Хизмат кўрсатиш соҳасида кичик бизнес ва хусусий тадбиркорликни ташкилий-иқтисодий механизмларини такомиллаштириш масалалари	56
Анвар Нематович Холиқулов Хизмат кўрсатиш корхоналарида сервис сифати ва маданиятини оширишга эришиш йўллари	62
Xurshidaxon Alisherovna Yegamberdiyeva O'zbekiston temir yo'llari sharoitida vagon parkini aniqlashda qo'shimcha omillarni hisobga olish	65
Асқар Ахрорович Сиддиқов Умумий овқатланиш корхоналарида инновацияларнинг таснифланиши	69

Интернет ва статистика маълумотлари

1. <http://www.stat.uz>
2. <http://www.ecsocmen.edu.uz>
3. <http://www.worldbank.org>.
4. <http://www.region.uz>
5. <http://www.lex.uz>
6. <http://www.Darvoza.uz>.

<p style="text-align: center;">Ш.Султонов</p> <p>Вопросы совершенствования организационно-экономических механизмов малого бизнеса и частного предпринимательства в сфере услуг</p> <p>Аннотация: В результате проведенных исследований в данной статье проанализированы основные направления государственной политики и вопросы совершенствования организационно-экономических механизмов развития малого бизнеса и частного предпринимательства в сфере услуг. Обоснованы проблемы интеграции малого бизнеса и частного предпринимательства в международное сообщество, наращивания и диверсификации экспортного потенциала, реформирования системы маркетинга, совершенствования инновационного и стратегического управления, повышения эффективности и рентабельности.</p> <p>Ключевые слова: экономика, бизнес, предпринимательство, предприятие, сервис, экспорт, импорт, маркетинг, диверсификация, инновации, стратегия, эффективность, прибыльность, бренд, социальные сети, инвестиции.</p>	<p style="text-align: center;">Sh.Sultonov</p> <p>Issues of improving the organizational and economic mechanisms of small business and private entrepreneurship in the service sector</p> <p>Abstract: As a result of the conducted research, this article analyzes the main directions of state policy and issues of improving organizational and economic mechanisms for the development of small business and private entrepreneurship in the service sector. The problems of integrating small business and private entrepreneurship into the international community, increasing and diversifying export potential, reforming the marketing system, improving innovation and strategic management, increasing efficiency and profitability are substantiated.</p> <p>Keywords: economics, business, entrepreneurship, enterprise, service, export, import, marketing, diversification, innovation, strategy, efficiency, profitability, brand, social networks, investment.</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Анвар Нематович Холиқулов – СамИСИ, “Иқтисодий таҳлил ва статистика” кафедраси мудири, и.ф.н., доцент

**ХИЗМАТ КЎРСАТИШ КОРХОНАЛАРИДА СЕРВИС СИФАТИ ВА
МАДАНИЯТИНИ ОШИРИШГА ЭРИШИШ
ЙЎЛЛАРИ**

Аннотация: мақолада хизмат кўрсатиш корхоналари сервис сифатини оширишда, унинг фаолиятида сервис маданиятининг барча турларини муттасил ошириб ва такомиллаштириб бориш лозимлиги, ҳамда унга эришишнинг турли бевосита ва билвосита йўллари кўрсатиб чиқилган.

Калит сўзлар: сервис сифати, хизмат, хизмат кўрсатиш, хизматлар соҳаси, хизмат кўрсатиш корхоналари рақобатбардошлиги, сервис маданияти.

Кириш. Хизмат кўрсатиш корхоналарида сервис фаолияти маданиятини, унинг сифатининг бир қисми ёки сервис сифати, унинг маданиятининг бир қисми тарзида баҳолаш мумкин. Бу қачон ва қайси нуқтаи назар билан қарашга боғлиқ.

Бозор муносабатлари шароитида эркин рақобат барча соҳаларни, шу жумладан хизмат кўрсатиш корхоналарида сервис соҳасини, унинг маълум талабларга жавоб беришини ҳам қамраб олади. Бунда муваффақият қозониш бевосита унинг нархи, сифати ва маданиятига ҳам боғлиқдир. Шу туфайли сервис фаолиятининг сифатини ошириш, нархини нисбатан камайтириш ва маданиятини юксалтириш масаласи бугунги кунда муҳим иқтисодий-ижтимоий масалалардан бири сифатида баҳоланмоқда.

Хизмат кўрсатиш корхоналари сервис фаолиятида сервис маданиятини назарий жиҳатдан таҳлил ва талқин қилиш учун, энг аввало, унинг мазмуни нималардан иборат эканлигини билиб олиш мақсадга мувофиқдир.

Шу билан бирга таъкидлаш жоизки, сервис фаолияти ва унга қўйилган талаблар, хусусан, Хизмат кўрсатиш корхоналари сервис сифатини оширишда, унинг фаолиятида сервис маданиятини оширишга эришиш йўлларининг кўрсатилиб берилиши ўта муҳим бўлган жараёнлардан биридир. Шу туфайли Хизмат кўрсатиш корхоналари сервис сифатини оширишда, унинг фаолиятида сервис маданиятининг барча турларини муттасил ошириб ва такомиллаштириб бориш лозимдир. Аммо унга эришишнинг турли бевосита ва билвосита йўллари мавжуд. Бизнинг фикримизча, унга эришиш учун қуйидаги табирларни амалга ошириш мақсадлари кўрсатиб берилган.

Мавзуга оид адабиётлар таҳлили. Хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантиришнинг илмий-методологик масалалари хорижлик олимлардан¹, Боден М., Милес И., Еиченгреен Б., Гупта П., Есченбач Ф., Хоекман Б., Триплетт Й. Е., Босвортх Б. П., Корцзынски М., Михалёв И. В., Полянин А. В., В.К. Романович, С.Н.Коробкова, И.В.Михалёв, А.В.Полянин, В.К.Романович, Л.М.Кликич, Т.Д. Бурменко, Н.Н. Даниленко, Т.А. Туренко, Л. А. Сосунова, Д. В. Чернова, А.Я.Басс, Е. А. Разомасова, В.А. Плотников, М.Г. Иваненко, Д.Р. Хайруллина ва бошқалар томонидан тадқиқ этилган. Ушбу муаммоларни ўрганишга ўзбекистонлик олимлардан² М.Қ.Пардаев, М.М. Мухаммедов, Қ.Ж. Мирзаев, О.М. Пардаев, И.С.Тухлиев ва бошқаларнинг илмий ишлари бағишланган.

Бироқ, мазкур олимларнинг асарларида хизмат кўрсатиш корхоналари сервис сифатини оширишда, унинг фаолиятида сервис маданиятини оширишга эришиш йўллари масалалари махсус ва чуқур тадқиқ этилмаган. Хизмат кўрсатиш корхоналари самарадорлиги таҳлилининг такомиллаштиришнинг назарий ва услубий асослари яратилмаганлиги бу мавзуда чуқур тадқиқот олиб бориш лозимлигини тақозо қилади.

Тадқиқот методологияси. Тадқиқот давомида анализ ва синтез, индукция ва дедукция, сабаб ва оқибат, макон ва замон, тизимли ёндошув каби услублардан, натижа билан омиллар ўртасидаги боғлиқлик функционал бўлганда молиявий-иқтисодий таҳлилнинг анъанавий усуллари ҳам фойдаланилди.

Таҳлил ва натижалар. Хизмат кўрсатиш корхоналари сервис сифатини оширишда, унинг фаолиятида сервис маданиятининг барча турларини муттасил ошириб ва такомиллаштириб бориш лозимдир. Аммо унга эришишнинг турли бевосита ва билвосита йўллари мавжуд. Бизнинг фикримизча, унга эришиш учун қуйидаги тадбирларни амалга ошириш мақсадга мувофиқдир:

Биринчидан, давлат томонидан инсонларнинг юқори сифат даражасида яшашини таъминлашга қаратилган тадбирларни такомиллаштириб бориши, одамларнинг иқтисодий аҳволининг яхшиланиши ва улар учун яратиладиган сервис хизматини ривожлантириш чораларининг ҳукуматнинг муттасил эътиборида бўлиши. Бу ҳолат хизмат кўрсатиш кор-

¹ Boden M., Miles I. (ed.). *Services and the Knowledge-based Economy*. – Psychology Press, 2000.; Eichengreen B., Gupta P. *The two waves of service-sector growth* //Oxford Economic Papers. – 2013. – №. 1. – pp. 96-123.; Eschenbach F., Hoekman B. *Services policy reform and economic growth in transition economies, 1990-2004*. – The World Bank, 2005.; Triplett J.E., Bosworth V.P. *Productivity in the US services sector: new sources of economic growth*. – Brookings Institution Press, 2004.; Михалёв И. В., Полянин А. В. *Методологические подходы государственного регулирования в сфере услуг*. - 2014.; Korczynski M. *Human resource management in the service sector*. – Basingstoke: Palgrave, 2002.; Романович В.К. *Сервисная деятельность*. учеб. пос.: под общ. ред. В.К.Романович. / С.Н. Коробкова, В.И. Кравченко, С.В.Орлов, И.П.Павлова -3-е изд.-СПб.:Питер, 2005.-156 с.; Кликич Л.М. *Эволюция сферы услуг: неравновесный подход* //М.:Изд-во МСХА. - 2004. - С.18.; Бурменко Т.Д., Даниленко Н.Н., Туренко Т.А. *Сфера услуг: Экономика: учебное пособие*// М.: кнорус. – 2007. -Т. 328 с.; Плотников В.А., Иваненко М.Г. *Подходы к анализу понятий «сервис» и «услуга»*. Журнал. Техно-технологические проблемы сервиса №3(33) 2015, стр.70.; Хайруллина Д.Р. *Повышение эффективности управления развитием малых предприятий сферы услуг: дис. канд. экон. наук*. 2014. – 230 с.;

² Мухаммедов М.М., Мардонов Б.Б. *Хизмат кўрсатиш соҳасида аҳоли бандлиги ва даромадлари*. Монография. «Инновационни ривожланиш наشريёт-матбаа уйи». 2021. 186 б.; Пардаев М.Қ., Мирзаев Қ.Ж., Пардаев О.М. *Хизматлар соҳаси иқтисодиёти. Ўқув қўлланма*. – Т.: “ИҚТИСОД-МОЛИЯ”. 2014. – 384 б.; Тухлиев И.С., Тўрсунова Г.Р. *Хизмат кўрсатиш соҳасида тадбиркорлик фаолиятининг асосий йўналишлари*. // «Сервис» илмий – амалий журнали, 2012 йил, 4-сон. – 43-48 б.

хоналарида ҳам сервис хизмати маданиятини ошириш имкониятини беради.

Иккинчидан, сервис фаолияти маданиятини ўзида мужассам этган сервисга оид фанларнинг мавжудлигини таъминлаш ва уларнинг реал ҳаётимизни яхшилашдаги ўрнини кучайтириш ҳамда бу борада кўплаб оммавий ахборот воситаларида чиқишлар қилиб, сервиснинг мазмун-моҳиятини оммага, кенг жамоатчиликка тушунтириш ишларини олиб бориш. Сервиснинг мазмун-моҳиятини ва уни амалга оширишнинг механизмларини, юқори сифатга эришиш йўллари ҳам оммавий ахборот воситаларида кўплаб ёритишга эришиш лозимдир. Одамлар ва мутахассислар маданиятнинг нималигини билмасалар, уни амалга оширишни ҳам табиий ҳолда билмайдилар.

Учинчидан, инсонлар онгида сервис фаолияти маданиятининг шаклланиши, яъни инсонлар онгида ғоялар, қарашлар, ҳис-туйғулар, фикрлар, кайфиятлар тизимининг шаклланиши ва уларнинг яшаш тарзига айланишига эришиш лозимдир. Бу тадбирнинг амалга оширилишига ҳам мунтазам ва тизимли ёндошилган ҳолда олиб бориш керак бўлади. Ҳар бир ишни виждонан ҳис қилсагина унинг сифатини ва самарадорлигини оширишга чин дилдан киришади. Бу ҳолат хизмат кўрсатиш корхоналари сервис маданиятини оширишга ҳам бевосита боғлиқдир.

Тўртинчидан, миллий ва умуминсоний жабҳаларда илгари эришилган сервис фаолияти маданияти бўйича кенг тажриба ва ютуқларни умумлаштириш, уларни бугунги ҳаётимизга жорий қилинишига эришиш ва улардан самарали фойдаланиш йўллари ишлаб чиқиш даркор. Бу борада хизмат кўрсатиш корхоналари сервисининг сифатини ошириш масаласи ҳам асосий ўринлардан бири сифатида баҳоланади. Бу ҳам хизмат кўрсатиш корхоналари маданиятининг ошиши учун асосий омиллардандир.

Бешинчидан, мамлакатда сервис фаолияти маданиятини баҳолаш, рағбатлантириш бўйича меъёрий ҳужжатларнинг ишлаб чиқишига ва уларнинг ҳаётда беками-кўст ишлашини таъминлаш механизмнинг мавжудлигига эришиш, бунда давлат билан нодавлат тузилмаларининг роли ва мажбуриятларини ошириш керак. Хизмат кўрсатиш корхоналари сервис сифатини оширишга рағбат учун нодавлат мулкига эга бўлган хўжалик юритувчи субъект кимлардандир мурувват кутишига ҳожат бўлмайди. Агар қайси хизмат кўрсатиш корхоналарида сервис хизмати сифати юқори даражада яхши йўлга қўйилган бўлса, ўша хизмат кўрсатиш корхонаси рақобатбардош бўлади, мос равишда, иқтисодий имконияти ҳам муттасил ошиб боради. Бу сервис маданиятининг кўтарилиши учун катта имконият.

Олтинчидан, одамларнинг сервис фаолияти маданиятини баҳолайдиган мезонларни билиши ва уларда мазкур мезонларни талаб қиладиган савиянинг мавжудлигини шакллантириш, сервисга эътиборни қаратиш ҳар бир кишининг кундалик ҳаёт тарзига айланишини таъминлаш. Бу ўта мураккаб ва узоқ вақтни талаб қиладиган жараён. Шу туфайли хизмат кўрсатиш корхоналари сервис сифатини оширишга қаратилган дунёқараш, умуммиллий дунёқарашнинг ўзгариши билан бирга олиб борилади. Чунки, инсон тафаккуридаги ва онгидаги ўзгаришни айри ҳолда амалга ошириб бўлмаганлиги туфайли, умумий маданий савия паст бўлиб, хизмат кўрсатиш корхоналари сервисини юқорига кўтариб бўлмайди. Чунки, барча иқтисодий-ижтимоий жараёнлар бир-бири билан узвий боғлиқ ҳолда амалга оширилади.

Еттинчидан, сервис фаолиятининг сертификацияланганлиги ва лицензия зарур бўлган ҳолларда у билан таъминланиш даражасининг йўлга қўйилишига эришиш ва шулар асосида фаолият кўрсатишга сервис билан шуғулланувчи ходимларнинг ва истеъмолчиларнинг кўникмасининг ҳосил бўлишини таъминлаш муқаррар. Аммо хизмат кўрсатиш корхоналари сервис алоҳида лицензияланадиган фаолият эмас. Бироқ, ҳар бир хизмат кўрсатиш корхонаси рақобат майдонида ўз хизматининг рақобатбардошлигини таъминлаши лозим. Бунинг учун у сервис сифатини ошириш учун юқори маданият билан бирга, унинг нархини барқарор ушлаб туриш орқали ҳам эришиши мумкин.

Хулоса ва таклифлар. Хизмат кўрсатиш корхоналари сервис сифатини оширишда, унинг фаолиятида сервис маданиятини оширишга эришиш йўллари тадқиқ қилиб қуйидаги хулосаларга келинди ва илмий-назарий ва амалий аҳамиятга молик

тавсиялар ишлаб чиқилди.

1. Тадқиқот давомида корхоналарда сервис сифатини оширишда сервис фаолияти маданияти ва хизмат кўрсатиш маданиятининг ўрни ва роли очиқ берилди. Ушбу тушунчаларнинг таърифи ҳам ишлаб чиқилди. “Сервис фаолияти маданияти деганда унинг истеъмолчиларига қулай бўлган, бу борадаги миллий ва умуминсоний кадриятларга таянган ва инсоният тамаддунида эришилган ютуқлардан фойдаланган ҳолда сервис хизматини аъло даражада кўрсатиш жараёнининг мажмуи тушунилади”, деб таъкидланди.

2. Хизмат кўрсатиш корхоналари сервис маданияти ўзгариб турадиган жараён сифатида баҳоланди ва уларни муттасил такомиллаштиришнинг асосий йўналишлари ишлаб чиқилди. Ушбу жараённи бошқариш ва назорат қилиш йўллари такомиллаштириш масаласига алоҳида аҳамият берилди. Чунки, биринчидан, хизмат маданиятининг муттасил ошиб бориши объектив зарурат бўлса, иккинчидан юксак хизмат маданияти мазкур хизмат кўрсатиш корхонасининг рақобатбардошлигини, унинг барқарор ривожланишини таъминлайди

А.Холикулов	A.Kholikulov
Пути повышения качества и культуры обслуживания на предприятиях сферы услуг	Ways to improve the quality and culture of service at the service enterprises
Аннотация: в статье показана необходимость постоянного повышения и совершенствования культуры и качества обслуживания на сервисных предприятиях, а также различные прямые и косвенные пути их достижения.	Abstract: the article shows the need for continuous improvement and improvement of the culture and quality of service at service enterprises, as well as various direct and indirect ways to achieve them.
Ключевые слова: качество обслуживания, сервис, оказание услуг, сфера услуг, конкурентоспособность предприятий сферы услуг, культура обслуживания.	Keywords: quality of service, service, provision of services, service sector, competitiveness of service enterprises, service culture.

Xurshidaxon Alisherovna Yegamberdiyeva – Toshkent davlat transport universiteti tayanch doktranti

O‘ZBEKISTON TEMIR YO‘LLARI SHAROITIDA VAGON PARKINI ANIQLASHDA QO‘SHIMCHA OMILLARNI HISOBGA OLISH

Annotatsiya: Vagon parkining temir yo‘l transportining ekspluatatsion faoliyatini amalga oshirishga yetarli darajadagi sonini aniqlash dolzarb muammolardan biri hisoblanadi. Ushbu maqolada vagon parkini aniqlashning o‘ziga xos metodologiyasini ishlab chiqishda bir necha yo‘nalishlar bo‘yicha yuk reyslarini amalga oshirish imkoniyati, temir yo‘l tashish parametrlarining statistik xarakteri, vagonlar parkidan foydalanishda iqtisodiy xavflari hisobga olingan. Shu maqsadda vagon parkining talab etiladigan miqdorini optimizatsiyalash masalasi orqali maqsadli funktsiya ko‘rinishidagi modeli yaratildi.
Kalit so‘zlar: vagon parki, vagon aylanmasi, moliyaviy risk, iqtisodiy risk, stoxastik model, matematik kutilish, maqsadli funktsiya, texnologik risklarining ehtimolligi.

Kirish. Temir yo‘llar uchun zarur bo‘lgan vagonlar parkini yuklarni o‘z vaqtida yetkazib berishning tannarx yoki rentabellik va yukni yetkazib berish ishonchligi kabi parametrlar bo‘yicha baholash muammosi eng muhim va murakkab masalalardan biridir. Temir yo‘l transportining yuklarni vaqtida yetkazib bermaganligi va buning natijasida aylanma mablag‘lar aylanishining sekinlashishi tufayli yuk egalari zarar ko‘radi. Agar tashish hajmi noto‘g‘ri rejalashtirilsa temir yo‘l kompaniyasi (ba‘zi mamlakatlarda esa bunday kompaniyalar bir nechta) haddan tashqari qimmat vagon parkini sotib olishga va ushlab turishga majbur bo‘lishi mumkin. Chunki bu temir yo‘l kompaniyasidan vagonlarni sotib olish, harakatlanuvchi tarkibga texnik xizmat ko‘rsatish va harakatni boshqarish uchun qo‘shimcha ekspluatatsiya xarajatlari uchun katta miqdorda foydasiz kapital qo‘yilmalarni amalga oshirishni talab qiladi.

“O‘zbekiston temir yo‘llari” AJ misolida ko‘radigan bo‘lsak, kompaniyada hozirda vagon-

ISSN 2091-5187

∞ “СЕРВИС” ∞

Журнал Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти таҳририят
бўлимида нашрга тайёрланди.

2.06.2023 йилда теришга берилди. 21.06.2023 йилда босишга рухсат этилди.
Офсет босма қоғози. Қоғоз бичими 60x84_{1/8}. “Times” гарнитураси. Офсет
босма усули. Шартли босма табағи 14,6. Ҳисоб-нашриёт
табағи 12,5. Адади 100 нусха. Буюртма № 0045А/23.

Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институтининг
матбаа бўлимида чоп этилди.
Лицензия № 025316.
Реестр № Х-119112.

Манзил: Самарқанд шаҳри, Шохрух кўчаси, 60-уй.

© Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти, 2023