



ISSN 2091-5187

СЕРВИС

ИЛМИЙ-АМАЛИЙ
ЖУРНАЛ

2024
2/1-сон



СЕРВИС

ИЛМИЙ-АМАЛИЙ ЖУРНАЛ 2024 йил, 2/1-сон

Муассис: Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти

Ўзбекистон Матбуот ва ахборот агентлиги томонидан 2008 йил 31 декабрда
0561-рақам билан рўйхатга олинган.

ЎЗР ОАК Риёсатининг 19.03.2017 й., 239/5-сонли қарори билан эътироф этилган

**Тахририят ижодий
жамоаси:**

Бош муҳаррир:
и.ф.д., проф. М.Э.Пўлатов

**Бош муҳаррир
ўринбосари:**
и.ф.н., проф. Д.Х.Асланова

Масъул котиб:
и.ф.д., проф. М.Қ.Пардаев

Муҳаррирлар:
и.ф.д. Ф.А.Сафаров
катта ўқит. Ш.З.Ўразов

Техник муҳаррир:
и.ф.н., доц. А.Н.Холиқулов

Корректор:
PhD С.А.Бабаназарова

Саҳифаловчи:
ассис. Х.Н.Очилова

1 йилда 4 мартаба
чоп этилади.

Ўзбекистон ҳудудида
тарқатилади.

Тахририят манзили:
140100, Самарқанд шаҳар,
Амир Темур кўчаси, 9-уй,

тел.: +998(66)233-28-38,
+998(66)233-17-88

факс: +998(366)231-12-53
эл.почта:

samisiservis@mail.ru

Тахририят кенгаши раиси:

М.Э.Пўлатов – Самарқанд иқтисодиёт ва сервис
институти ректори, и.ф.д., профессор

Тахририят кенгаши раиси ўринбосари:

Д.Х.Асланова – СамИСИ илмий ишлар ва
инновациялар бўйича проректори, и.ф.н., профессор

Тахрир кенгаши аъзолари:

Б.А.Бегалов – Ўзбекистон Республикаси Президенти
хузуридаги Статистика агентлиги директори, и.ф.д.,
профессор

М.Қ.Пардаев – СамИСИ профессори, и.ф.д.

Б.К.Ғоибназаров – и.ф.д., профессор.

М.М.Мухаммедов – СамИСИ профессори, и.ф.д.

Д.Р.Зайналов – СамИСИ профессори, и.ф.д.

О.М.Муртазаев – ТДИУ СФ директори, и.ф.д., проф.

М.Р.Болтабаев – ТДИУ профессори, и.ф.д.

Р.Х.Эргашев – ҚарМИИ профессори, и.ф.д.

И.С.Тўхлиев – СамИСИ профессори, и.ф.д.

К.Б.Уразов – СамИСИ профессори, и.ф.д.

Қ.Ж.Мирзаев – СамИСИ профессори, и.ф.д.

Б.И.Исроилов – ТДИУ профессори, и.ф.д.

Г.М.Шодиева – СамИСИ профессори, и.ф.д.

Б.Абдукаримов – СамИСИ профессори, и.ф.н.

Р.Қобилов – Самарқанд вилояти ҳокими ўринбосари

С.Н.Тошназаров – СамИСИ профессори, и.ф.д.

Р.Н.Нормахматов – СамИСИ профессори, т.ф.д.

А.Бектемиров – СамИСИ профессори, и.ф.д.

О.М.Пардаев – СамИСИ профессори, и.ф.д.

М.Т.Алимова – СамИСИ профессори, и.ф.д.

З.Дж. Адилова – ТДИУ профессори, и.ф.д.

Ш.О.Қувондиқов – СамИСИ профессори в.б., иқтисод
фанлари доктори

Л.Н.Халикова – СамИСИ профессори в.б., DSc

Ф.А.Сафаров – СамИСИ доценти в.б., DSc

МУНДАРИЖА :

НАЗАРИЯ ВА МЕТОДОЛОГИЯ	
Мурод Муҳаммедович Муҳаммедов, Мамаюнус Қаршибаевич Пардаев “Хизмат” тушунчасининг иқтисодий кагегория сифатида назарий таҳлили	5
Ибодулла Ҳасанович Ибрагимов, Рустам Алижонович Мусабоев Истеъмолчилик хулқининг трансформацион хусусиятлари	11
Аскар Хайдарович Джумаев Жаҳон хўжалигида иқтисодий тизимларнинг қиёсланишининг услубий жиҳатлари	16
Shahobiddin Ziyadullayevich O‘rozov Amir Temur ijtimoiy faoliyatida ratsionallik yondashuvi	20
Lola Nazarovna Xalikova Ijtimoiy himoyalashga oid nazariy qarashlar	24
РАҚАМЛИ ВА ИННОВАЦИОН ИҚТИСОДИЁТ	
Боҳодир Ибрагимович Исроилов, Бобуршоҳ Боҳодир ўғли Ибрагимов Рақамли иқтисодиёт шароитида солиқ ҳуқуқбузарликларини таснифлашнинг ўзига хос хусусиятлари	28
Қулмамат Джонузоқович Мирзаев, Гиёс Турабекович Юлдашев Республикамизда деҳқончиликни инновацион асосда ривожлантиришни асосий тараққиёт тенденциялари	32
Жунайдулло Садиевич Файзиев Умумий овқатланиш корхоналарини дастурий – аппарат комплексларидан фойдаланиб автоматлаштириш	37
САНОАТ ВА ҚИШЛОҚ ХЎЖАЛИГИ	
Раҳматулла Хидирович Эргашев Мева-сабзавотчилик маҳсулотлари кооперацияси ва унинг самарадорлигини ошириш	42
ХИЗМАТ КўРСАТИШ ВА СЕРВИС	
Зариф Юсупович Аминов Инсон иқтисодий хавфсизлигига ишчи кучи сифатининг таъсири	49
Zubayda Ubaydullayevna Shodmanova Xizmat ko‘rsatish sohasidagi korxonalarining iqtisodiy xavfsizligini ta’minlashdagi kamchilik va muammolar	53
Bekjon Shukurillayevich Musayev Oliy ta’lim xizmatlarini raqamli texnologiyalar asosida targ‘ib qilishning uslubiy asoslari	57
Sadoqat Qudratovna Bultakova Xizmat ko‘rsatish sohasi va uning O‘zbekistonda o‘shish dinamikasi	63
Luiza Komilovna Haydarova Xizmat ko‘rsatish korxonalarida innovatsiyalarni tatbiq etish zaruriyati va omillarini tahlili	67
ТУРИЗМ ВА МЕҲМОНХОНА ХЎЖАЛИГИ	
Akram Abduraxmonovich Azizqulov Xatirchi tumanida ziyorat turizmini rivojlantirish imkoniyatlari	74

Xizmat ko‘rsatish sohasi tarmoqlarining rivojlanishi hozirgi bozor iqtisodiyotida sharoitidagi roli kattaligini hisobga olgan holda quyidagilarni amalda qo‘llash lozim:

- Xizmat ko‘rsatish sohasini avtomatlashtirish va mexanizatsiyalashtirib, sohani yanada rivojlantirib, imkoniyatlaridan foydalanish.
- Qishloq joylarida, xizmat ko‘rsatish sohasi past hududlarda ushbu sohani yanada rivojlantirish va kamida shahar aholisining turmush darajasiga yaqinlashtirish va farqni kamaytirish.
- Imtiyozli xizmat turlarini ko‘paytirish (tibbiyot, ta‘lim sohasi xodimlari, nafaqadagi insonlar uchun)
- Yetuk malakaga ega bo‘lgan bilimli kadrlarni o‘qitib chiqarish.

Foydalanilgan adabiyotlar ro‘yxati:

1. Хўжакулов Х.Д., Рашитова Н.Х., Асқаров Н.Н., Сайфуллаев С.Н. Иқтисодиётни модернизация ва диверсификация қилиш шароитида таркибий ўзгаришларнинг самарали йўллари статистиқ методлар асосида ишлаб чиқиш. Монография. – Т.: IQTISOD-MOLIYA, 2018. – 206 б.
2. Худайберганов D.T. Mintaqada tovarlar va xizmatlar bozori samaradorligini oshirishning yalpi hududiy mahsulotga ta‘siri. // Iqtisodiyot va ta‘lim. 2022, №4. – 392-397 б.
3. Абдуллаев. И.С., Кўзибоев. Б.Х. Минтақа иқтисодиётини ривожлантиришда хизматлар соҳасининг ўзига хос хусусиятлари. Иқтисодиёт ва инновацион технологиялар журнали. № 3, май-июнь, 2016 йил
4. Мухаммедов М.М., Пардаев М.Қ., Зайналов Ж.Р., Асланова Д.Х. ва бошқ. Иқтисодиёт назарияси. Дарслиқ. - Т.: —”Фан ва технологиялар”, 2018.
5. Маматкулов Х.М. Хизмат кўрсатиш соҳасига оид атамалар ва иборалар луғати. – Т.: —ИҚТИСОД-МОЛИЯ| нашриёти, 2010. – 398 бет.,
6. <https://samstat.uz/uz/rasmiy-statistika/services-2>

<p>С.Бултакова</p> <p>Сфера услуг и динамика её роста</p> <p>Аннотация: в статье уделено внимание понятиям «услуга» и «сервис», представлены определения учёных нашей страны. Наряду с этим представлены роль и значение рынка услуг, основные показатели сферы услуг, объем услуг по регионам, вопросы развития рынка услуг, а также соответствующие выводы и рекомендации.</p> <p>Ключевые слова: услуга, сервис, объем услуг, показатель услуг, сфера услуг, темпы роста, транспортные услуги.</p>	<p>S.Bultakova</p> <p>Service sector and its growth dynamics</p> <p>Abstract: the article focuses on the concepts of service, service sector and presents the definitions of the scientists of our country in this regard. Along with this, the role and importance of the service market, the main indicators of the service sector, the volume of services per capita by region, the issues of the development of the service market, and relevant conclusions and recommendations in this regard are presented.</p> <p>Keywords: service, volume of services, indicator of services, service sector, growth rates, transport services.</p>
---	---

Luiza Komilovna Haydarova – SamISI mustaqil izlanuvchisi

XIZMAT KO‘RSATISH KORXONALARIDA INNOVATSIYALARNI TATBIQ ETISH ZARURIYATI VA OMILLARINI TAHLILI

Annotatsiya: yangi xizmatlarni ilgari surish iste‘molchining xususiyatlari, uning kutishlari va tajribasi, ya‘ni xatti-harakatlariga ta‘sir qiluvchi omillarga jiddiy e‘tibor berishni talab qiladi. Shu nuqtayi nazardan maqolada xizmat ko‘rsatish korxonalarida innovatsiyalarni tatbiq etish zaruriyati va omillari tahlil etilgan.
Kalit so‘zlar: xizmat ko‘rsatish, davlat, korxonona, innovatsiya, bozor, franchayzing, venchur, patent, nau-xau, investitsiya, raqobat, xususiy, ilmiy-tadqiqot.

Kirish: Hozirgi vaqtda barqaror iqtisodiy rivojlanishning muhim tendensiyalari sifatida axborot texnologiyalari, intellektual resurslar, yuqori texnologiyalar, zamonaviy xizmat

ko'rsatish hamda milliy iqtisodiyotning transformatsiyalashishi natijasida yuqori sifat va raqobatbardoshlikka ega innovatsion xizmatlarga asoslangan “yangi iqtisodiyot”ni barpo etish bo'yicha keng ko'lamli tadbirlar va dasturlar realizatsiya qilinmoqda. “Yangi iqtisodiyot”ning rivojlanishi yuqori, barqaror va sifatli iqtisodiy o'sishning asosiy kafolatidir. Ko'pgina G'arb mamlakatlarida yangi iqtisodiyot yalpi ichki mahsulotning 30 % gacha o'sishini ta'minlaydi”.

Hozirgi iqtisodiyotning transformatsiyalashuvi sharoitida innovatsiyalar va innovatsion faoliyatning roli sezilarli darajada o'smoqda. Ma'lumki, yuqori zamonaviy texnika va texnologiyalar, ilmiy tadqiqot ishlanmalari, innovatsion loyihalar va boshqaruv yangiligiga ega bo'lgan innovatsiyalarni xizmat ko'rsatish jarayonlariga joriy qilmasdan turib, raqobatbardosh yangi xizmatlarni yaratish va realizatsiya qilishning imkoniyati mavjud emas. Innovatsiyalar va innovatsion faoliyat iste'mol bozorida raqobatga dosh berishning eng muhim vositasi hisoblanadi. Innovatsiyalar yangi turdagi talab va ehtiyojlarning shakllanishi, ishlab chiqarilgan xizmatlarga qilinadigan xarajatlar samaradorligini oshirish, yangi xizmatlarning ommabopligiga erishish, investitsiyalar va innovatsiyalar jozibadorligini ta'minlash, innovatsion xizmat turlarini respublika va xorijiy bozorlarga chiqarish hamda yangi bozorlarni egallash, xizmat ko'rsatish jarayonlarini diversifikatsiyalashga katta imkoniyatlar yaratadi.

Mavzuga oid adabiyotlar tahlili. Xizmat ko'rsatish sohasidagi barcha innovatsiyalar asosida muayyan darajada innovatsion texnologiyalar ulushi mavjud bo'ladi. A.S.Basyuk, Y.I.Manuylova uchta asosiy funktsiyaga ega innovatsion texnologiyalarni tasniflaydilar. Birinchi funktsiya reproduktiv, ikkinchisi investitsion va uchinchi rag'batlantirish bilan bog'liq funktsiyalardir. Birinchi holatda, innovatsiyalardan olingan foyda resurslar manbasini yaratishga sarflanadi. Ikkinchi holda, bu foyda innovatsion ishlanmalarni moliyalashtirish uchun ishlatiladi. Uchinchi holatda, innovatsiyalarni joriy etish rivojlanish va yangi kashfiyotlar qidirishni rag'batlantiradi [1].

L.I.Donskova, A.G.Redkin, O.V.Otto, N.N.Bespalovalar xizmat ko'rsatish korxonalarini va tashkilotlarini rivojlantirishda innovatsiyalar o'ziga xos xususiyatlarga ega ekanligini ta'kidlaydilar. Ularning fikricha, o'ziga xos xususiyatlar quyidagilar hisoblanadi: innovatsiyalar yangi ehtiyojlarni shakllantiradi yoki mavjud ehtiyojlarni qondirish darajasini to'liqlashtiradi; innovatsion strategiyalarni ishlab chiqish muhim; muayyan iste'molchiga yo'naltirilgan mijozlarga yo'naltirilgan ishlanmalar muhim; xizmat ko'rsatish korxonasi va tashkilotlaridagi innovatsion faoliyat nafaqat menejerning innovatsiyalarga bo'lgan munosabatiga, balki tashkilot xodimlarining innovatsion xulq-atvori bo'yicha motivatsiyasiga ham bog'liqdir[2].

O'zbekistonda bu sohada boshqa iqtisodchi olimlar ham samarali ilmiy tadqiqotlar olib borishgan va olib borishmoqdalar. Biroq Respublikada xizmatlar sohasi masalalari tarkibiy o'zgarishlar bilan bog'liq holda yondoshilgan, bu jarayonlarning, xizmat ko'rsatish sohasini rivojlantirishda investitsion resurslardan samarali foydalanish mexanizmlarining muammolarini aks ettiruvchi ilmiy tadqiqotlar olib borilmagan.

Tadqiqot metodologiyasi. Analiz va sintez, induksiya va deduksiya, ko'p omilli va dinamik taqqoslash, davriylashtirish, iqtisodiy-matematik modellashtirish usullaridan foydalanildi.

Tahlil va natijalar. Innovatsion xizmat ko'rsatishning asosiy yo'nalishlaridan biri yangi xizmatlarni ishlab chiqish va harakatlantirishdir. Iqtisodiyotning innovatsion rivojlanishi sharoitida xizmat ko'rsatish korxonalarini qisqa vaqt ichida iste'molchilar talabiga javob beradigan mobil, yangi xizmatlarni yaratishi zarur (1-jadval).

Yangi xizmatlarni ilgari surish iste'molchining xususiyatlari, uning kutishlari va tajribasi, ya'ni xatti-harakatlariga ta'sir qiluvchi omillarga jiddiy e'tibor berishni talab qiladi. Ushbu xizmatlar birgalikda ishlab chiqarish va xizmatlar iste'molchisi hamda xizmat ko'rsatuvchi korxonalar (tashkilotlar) o'rtasidagi o'zaro hamkorlik zarurligini talab etadi. Ushbu holatda iste'molchi bilan o'zaro munosabatda asosiy rol o'ynaydigan xizmat sifati alohida ahamiyatga ega. Natijada, xizmat ko'rsatish korxonasining xodimlarga qo'yadigan talablari o'sib borishiga olib keladi.

K.V.Barmina o'zining ilmiy qarashlarida xizmat ko'rsatish sohasida institutsional innovatsiyalar subyektlari va iste'molchilarning o'zaro munosabatini muhim deb hisoblaydi [3].

Yangi ko‘rinishdagi xizmatlar tavsifi¹

Xizmatlarning yangi hisoblanishiga ko‘ra	Yangi xizmat turi	Izohi
Yangi ehtiyojlarni qondirishiga ko‘ra	Bozorda oldin o‘xshashi bo‘lmagan, birinchi marta taklif qilinayotgan xizmatlar	Telefon orqali inson harakatlarini kuzatish
Yangi iste‘molchiga munosabat bo‘yicha	Joriy qilishning yangi sohasi uchun xizmatlar	Onlayn doktor (masofaviy maslahtlar berish)
Eskirgan xizmatlarga munosabat bo‘yicha	O‘xshash bo‘lganlariga nisbatan tubdan yaxshilanishga xos bo‘lgan xizmatlar	Onlayn fitnis mashg‘ulot, onlayn o‘qish
	O‘zining o‘xshashlari ichida ba‘zi takomillashishlarga ega xizmat	Shahar bo‘yicha onlayn ekskursiya, keytering
Yangi bozorga munosabati bo‘yicha	Tanlangan bozor uchun yangi, boshqa bozorlarga realizatsiya qilingan xizmatlar	Muayyan hududda mahsulotlarni yetkazib berish

Olimlarning yondashuviga ko‘ra, xizmat ko‘rsatish sohasida innovatsiyalar va innovatsion jarayonlarning yangi shakllari paydo bo‘lmoqda. Bu, birinchi navbatda, ularni tovarlardan sifat jihatidan ajratib turuvchi xizmatlarning nomoddiyligi va interaktivligi bilan bog‘liqdir[4].

Xizmat ko‘rsatuvchi iste‘molchilar va xizmat ko‘rsatuvchi korxonalar (tashkilotlar) o‘rtasidagi o‘zaro munosabat muayyan makon va zamon mayliga ega. Bunday holda, “birgalikda ishlab chiqarish” atamasi qo‘llaniladi. “Xizmatni birgalikda ishlab chiqarish” – bu xizmatni ko‘rsatishda iste‘molchining uni yaratish jarayonida faol ishtirok etishi bilan tavsiflanadigan birgalikdagi xizmat ishlab chiqarishdir”[5].

Xizmatlarni birgalikda ishlab chiqarishda iste‘molchilarning ishtirok etish darajasi har xil, bu esa, ko‘p mezonlarga, jumladan, xizmat turi, xizmat ko‘rsatish shakli, xizmat ko‘rsatish darajasi va xizmat xususiyatlariga bog‘liq. Xizmat ko‘rsatish sohasida xizmatlarni birgalikda ishlab chiqarish turistik, animatsiya, ekskursiya, muzey, restoran va boshqa xizmatlarni loyihalash va ko‘rsatish jarayonida yuzaga keladi.

Aytish kerakki, innovatsion xizmat xizmat faoliyatining samaradorligi ko‘rsatuvchi iste‘molchilar va xizmat ko‘rsatuvchi korxonalarining “interaktiv o‘zaro munosabati” bilan bog‘liq. Ushbu o‘zaro munosabat qo‘shma faoliyatning yangi kanallarini shakllantiradigan, yangi munosabatlarni yaratadigan innovatsiyalarni shakllantirishga qaratilgan bo‘lishi lozim. Natijada, sohani har tomonlama rivojlanishi uchun xizmat ko‘rsatish bo‘yicha yangi g‘oyalarning yaratilishi qo‘shimcha foydaning oshishiga, sinergetik samaraga olib keladi, deyish mumkin. Xizmat ko‘rsatish sohasining mahsuloti – unda ishtirok etadigan subyektlar bilan xizmatlarni birgalikda yaratish natijasidir.

Xizmat ko‘rsatish sohasida korxonalar muvaffaqiyatini belgilovchi muhim omil – bu iste‘molchining afzal ko‘rgan tizimlari va ularning rivojlanish tendensiyalarini tushunish hamda ehtiyojlarni eng yaxshi tarzda qondirish qobiliyati hisoblanadi. Iste‘molchi uchun xizmat ko‘rsatish jarayoni natija singari muhim ahamiyatga ega, shuning uchun xizmat ko‘rsatish sohasida ham “tashqi”, ham “ichki marketing”dan foydalanish talab etiladi. Shu bilan birga, “o‘zaro munosabatlar marketingi” ham qo‘llaniladi. Bu xodimlarning iste‘molchini individual ehtiyojlarini nazarda tutib, sifatni ta‘minlash, malakali xizmat ko‘rsatish, mijoz bilan uzoq muddatli munosabatda bo‘lish, raqobatbardoshlikka erishish shart-sharoitlarini belgilaydi.

Franchayzing faoliyati kichik biznesni tashkil etishning muhim shakli sifatida soha subyektlari faoliyatida muhim hisoblanadi. Franchayzingni quyidagi yo‘nalishlarda rivojlantirish istiqbollari: yuk tashish, buxgalteriya xizmatlari va audit, ichki bog‘dorchilik, oilaviy bayramlarni tashkil etish, kir yuvishda yordam berish va boshqalar.

¹ Muallif tomonidan ishlab chiqilgan.

Yangi axborot texnologiyalaridan foydalanish resurslardan unumli foydalanish, mehnat unumdorligini va korxonaning rentabelligini oshirishga yordam beradi.

Innovatsion faoliyat korxonalar doirasida ham mustaqil venchur firmalar, ham shu maqsadda maxsus tuzilgan bo‘linmalar (ichki korxonalar) tomonidan realizatsiya qilinishi mumkin.

Innovatsion iqtisodiyot sharoitida innovatsiyalarni o‘zlashtirish quyidagicha: bir tomondan, innovatsiyalarni xizmat ko‘rsatish amaliyotiga joriy etishning murakkabligini tushunishga imkon beradi, boshqa tomondan, xizmat ko‘rsatish sohasida ijodiy salohiyat mavjudligidan dalolat beradi.

Xizmat ko‘rsatish sohasida innovatsiyalarga to‘sqinlik qiluvchi asosiy iqtisodiy omillar quyidagilardir:

- innovatsiyalarni joriy qilishda moliyaviy imkoniyatlarni cheklanganligi va ularning yuqori narxga egaligi;
- xizmat ko‘rsatish korxonalarida doimiy ravishda innovatsiyalarni moliyalashtirish bo‘yicha o‘z mablag‘larining yetishmasligi;
- davlat tomonidan innovatsion faoliyatni moliyalashtirish bo‘yicha mablag‘larning yetishmasligi;
- innovatsiyalarni joriy etishda yuqori iqtisodiy risk darajasining mavjudligi;
- innovatsiyalarni joriy etishdan olingan foydani uning o‘zini oqlashini qisqa muddatda amalga oshirish imkoniyatining yo‘qligi.

Xizmat ko‘rsatish sohasida innovatsion faoliyatga salbiy ta’sir ko‘rsatuvchi omillarga:

- xizmat ko‘rsatish korxonalarini innovatsion salohiyatning past darajasi;
- ilmiy-tadqiqot ishlarini osonlashtirish uchun innovatsion infratuzilmaning rivojlanmaganligi;
- innovatsion faoliyatni rivojlantirish bo‘yicha me‘yoriy-huquqiy bazani takomillashmaganligi va qonunlar egiluvchanligini ta‘minlanmaganligi;
- innovatsion jarayonni o‘tkazish va natijalarni olish muddatining noaniqligi va boshqalar kiradi.

Jahondagi xizmat ko‘rsatish sohasida innovatsion faoliyatning rivojlanishi yutuqlaridan foydalanish mamlakatimizga bu sohada keng imkoniyatlarni beradi va bozorda raqobat muhitini yuzaga keltiradi.

Respublikamiz iqtisodiyotining jahon hamjamiyati bilan integratsiyalashuvi sohani xizmatlar sifati, boshqarish tizimidagi rivojlanish yo‘nalishlari, xizmatlarning assortimenti g‘oyasini o‘zgartiradi va bu tushunchalarni jahon standartlariga imkon qadar yaqinlashtiradi.

Innovatsiya uni amalga oshirish bo‘yicha jami mehnat jarayonlarini o‘zida namoyon etuvchi innovatsion jarayonning natijasi hisoblanadi. O‘z navbatida innovatsion faoliyat o‘z mohiyatiga ko‘ra, muayyan korxonalar doirasida turli xildagi innovatsiyalarni amalga oshirishda innovatsion jarayon bosqichlaridagi ishni tashkil etishni ifodalaydi. Kelgusida ishlab chiqarishning texnik darajasi va samaradorligi bugungi kundagi innovatsion faoliyatni amalga oshirish yo‘nalishlari va natijadorligi bilan aniqlanadi[6]. Shuningdek, innovatsion faoliyatni faollashtirish korxonalarining egallab turgan bozoridagi barqaror holati va rivojlanish dinamikasini ta‘minlashning shart-sharoiti hamda uning raqobatbardoshligini oshirishning asosiy omili hisoblanadi. Qo‘yilgan maqsadga erishish korxonaning innovatsion faoliyatini tizimli tahlilisiz amalga oshirib bo‘lmaydi.

Xizmat ko‘rsatish korxonalarining innovatsion faolligini oshirishning muhim institutsional omillari va shart-sharoitlari bo‘lib, bozordagi raqobat muhiti, ilm-fan va ta‘lim tizimi hamda qonunchilik bazasi hisoblanadi. Bizning fikrimizcha, umumiy holda innovatsion faollik quyidagilardan iborat bo‘lishi mumkin:

- litsenziya kelishuvlar asosida intellektual mulk obyektlari (patentlar, nau-xau va boshqalar);
- innovatsion faoliyat uchun shartnomalarni tarafdor tashkilotlar bilan tuzish;
- hamkorlikdagi tadqiqotlarni o‘tkazishni tashkil etish;
- xizmat ko‘rsatish korxonalarini o‘z mablag‘larini venchur firmalariga kiritish.

Bizning fikrimizcha, innovatsion faoliyatni amalga oshirganda xizmat ko‘rsatish korxonasi tashqi muhit bilan aloqadorlikda yuqori natijalarga erishishini baholash, bu esa:

- xizmat ko‘rsatish korxonasi faoliyatida yangiliklarni ishlab chiqish va amaliyotda qo‘llash bilan bo‘lgan xarajatlarni optimallashtirish;
- innovatsiyalarni o‘zlashtirish uchun ketadigan vaqtni qisqartirish;
- xizmat ko‘rsatish korxonasi resurs salohiyatini optimallashtirish;
- innovatsion faoliyat bo‘yicha mavjud risk ko‘lamini kamaytirishga ko‘maklashish.

Xizmat ko‘rsatish korxonalari innovatsiyalarni tashkil qilish bosqichida tashqi muhit bilan bog‘liq e‘tibor qilish kerak bo‘lgan muammolar ham paydo bo‘ladi. Birinchidan, korxonaning asosiy muammosi ilmiy salohiyatini saqlab qolishidir. Shunday ekan, boshqa xizmat ko‘rsatish korxonalarining innovatsion faoliyatini realizatsiya qilish yoki pirovard natijalardan foydalanishda uni to‘liq o‘tkazish zaruratini yo‘qqa chiqaradi. Ikkinchi muammo xizmatlar bozorida raqobatning kuchayishi, xizmatlar sifatini oshirish va uning imkoniyatlarini pasaytiruvchi salbiy omillar ta‘sirida vujudga keladi.

Mazkur vaziyatda korxonalar bilan tashqi muhit o‘rtasidagi munosabatlar innovatsiyalarni joriy qilish uchun ilmiy salohiyatga ega mutaxassislarni jalb qilish hamda innovatsion ma‘lumotlar bankini shakllantirish maqsadga muvofiq. Bundan tashqari, xizmat ko‘rsatish sohasida mehnatni tashkil qilish usullaridan maksimal foydalanishni nazarda tutuvchi, tashqi muhitda texnologiyalarda ko‘zda tutilgan o‘zgarishlarni aniqlaydigan, ularning rivojlanishi bo‘yicha o‘z vaqtida choralarini qo‘llashga imkon beradigan axborot tizimlarini yaratish muhim hisoblanadi.

Shunday ekan, tashqi raqobat muhiti korxonalar uchun yangi texnologiyalarni tatbiq qilishni rag‘batlantiradi, chunki xizmatlar sifatini oshirish va uning tannarxi pasayishiga erishishda korxonalar faoliyat samaradorligi aynan shunga bog‘liq.

Shunga ko‘ra, innovatsion faolligini oshirishning asosiy yo‘nalishlari xizmat ko‘rsatish korxonasi doirasida belgilash nafaqat innovatsion jarayonni realizatsiya qilish, balki mazkur jarayonni turli xil yo‘nalishlardagi davlat tadbirlari tizimi orqali faollashtirishga asoslanadi.

Raqobatbardosh bo‘lmagan bozorda xaridor xizmat ko‘rsatuvchidan raqobatbardosh xizmatlarga talabni oshirishga harakat qiladi va ham bozor uchun, ham sotuvchi uchun unda innovatsiyaning o‘ziga xos turini tashabbuskori va shakllantiruvchisi bo‘lgan xizmat ko‘rsatuvchi uchun xususiy buyurtmani amalga oshiradi. Yangi turdagi xizmatlarni realizatsiya qilish jarayonining ketma-ketligi bir qator o‘zaro bog‘liq bosqichlarni o‘z ichiga oladi (1-rasm).



KH va TH – konstruktorlik va texnologik hujjatlashtirish

ITT – ishlab chiqarish (xizmat ko‘rsatish)ni texnologik tayyorlash

1-rasm. Raqobat bozorida yangi turdagi xizmatni realizatsiya qilish jarayoni ketma-ketligi¹

¹ Muallif tomonidan ishlab chiqilgan.

Demak, xizmat ko‘rsatish sohasida korxonalarning innovatsion rivojlanishining me‘yoriy-huquqiy asoslarini takomillashtirish, loyihalar va ularni respublika iqtisodiyotini rivojlantirishning yo‘nalishlari va tarmoqlari bo‘yicha tizimlashtirish, kichik va xususiy korxonalar uchun subsidiyalar yoki budjet ssudalari mamlakatimizda va xorijda innovatsion faoliyatni himoya qilish bilan bog‘liq xarajatlarni qoplash boshqaruv tuzilmalari tomonidan qo‘llab-quvvatlashning asosiy shakli hisoblanadi. Bunday faoliyat ilmiy-texnikaviy dasturlarning maqsad va vazifalariga muvofiq innovatsiyalarni yaratish va innovatsion faoliyatni takomillashtirishni maqsad qilib qo‘yadi:

- yagona davlat innovatsion siyosatini realizatsiya qilish bo‘yicha innovatsion infratuzilmasini rivojlantirish, ilmiy-texnikaviy dasturlarning maqsadga muvofiqligini asoslash;
- mualliflik huquqi, intellektual mulkni himoya qilish mexanizmlarini takomillashtirish;
- davlat-xususiy sherikchiligi asosida xizmat ko‘rsatish korxonalarining innovatsion faolligini oshirish;
- xizmat ko‘rsatish sohasida mutaxassislar tayyorlashning zamonaviy shakllari va usullarini joriy etish.

Xizmat ko‘rsatish korxonasining innovatsion faoliyatiga ta‘sir ko‘rsatuvchi ichki omillar guruhiga korxonani boshqarish doirasida ta‘sir ko‘rsatish imkoniyatiga ega omillar kiradi. Ushbu omillar quyidagilardan iborat:

- xizmat ko‘rsatish korxonasi tomonidan innovatsion faoliyatni moliyalashtirish imkoniyatlarini kengaytirish;
- korxonalarda moddiy-texnika bazasini takomillashtirish;
- innovatsion faoliyat uchun xizmat ko‘rsatish korxonalarida malakali mehnat resurslari mavjudligi.

Bizning fikrimizcha, xizmat ko‘rsatish korxonalarida innovatsion faoliyatni amalga oshirish jarayonida yuzaga kelayotgan risk quyidagilardan iborat:

- innovatsion loyihani tanlashda uning optimalligini ta‘minlash bo‘yicha paydo bo‘ladigan risklar;
- innovatsion loyihalarni moliyalashtirishdagi qiyinchiliklar va imkoniyatlarning pastligiga ko‘ra risklar;
- innovatsion loyiha bo‘yicha realizatsiya qilishdagi marketing risklari;
- innovatsion loyiha natijalarini realizatsiya qilish bo‘yicha marketing mexanizmlarini ishlab chiqish risklari;
- xo‘jalik shartnomalarining bajarilmasligi va to‘liq realizatsiya qilinmasligi bilan bog‘liq risklar;
- korxonada daromadlarining pasayishi, qo‘shimcha qiymatning oshmasligi, ko‘zda tutilmagan xarajatlarning yuzaga kelishi bilan bog‘liq risklar;
- bozorda raqobatning kuchayishi va innovatsion korxonalarining raqobat ustunligini yuqoriligi bilan bog‘lik risklar;
- innovatsion loyihaga mulkchilik huquqi bo‘yicha risklar.

Yuqorida keltirilgan risklarni ikki guruhga ajratish mumkin: diqqatni kuchaytirish bo‘yicha risklar va innovatsion loyihalarni realizatsiya qilishdagi sustkashliklar bilan bog‘liq risklar. Korxonalarda innovatsion faoliyatni boshqarish jarayonini amalga oshirishda ushbu guruh risklarini minimallashtirish uchun innovatsion faoliyatni boshqarish vositalarini kiritish zarur. Ular quyidagilardan iborat:

- innovatsion faoliyat ichki va tashqi omillarini asosida innovatsion loyihalarni realizatsiya qilish vositalari;
- innovatsion g‘oyalarni joriy etish uchun istiqbolli loyihalarni tanlash vositalari;
- xizmat ko‘rsatishning zamonaviy tarmoqlarida innovatsion loyihalar realizatsiyasini optimallashtirish vositalari.

Xulosa va takliflar: Xulosa sifatida quyidagilarni keltirish mumkin:

- xizmat ko‘rsatish sohasida innovatsion rivojlanishni davlat tomonidan qo‘llab-quvvat-

lash tizimi innovatsion infratuzilmani rivojlantirish orqali innovatsiyalarni yaratish, korxonalarda innovatsiyalarni o‘zlashtirish va xizmatlar bozorida innovatsiyalarni ommalashtirish zarur;

- xizmat ko‘rsatish sohasida innovatsion faoliyatni rag‘batlantirish tizimi xizmat ko‘rsatish jarayonlari texnik darajasini oshirish, tashkiliy boshqaruvni detsentralizatsiyalash, innovatsion xizmatlar marketingini joriy etish omillari ta‘sirini aniqlash asosida takomillashtirish muhim ahamiyat kasb etadi;

- xizmat ko‘rsatish sohasida innovatsion faoliyatni davlat tomonidan tartibga solish va qo‘llab-quvvatlash bo‘yicha rivojlangan mamlakatlar va ijtimoiy taraqqiy etgan davlatlar tajribalaridan foydalanish hamda amalda qo‘llash xizmat ko‘rsatish korxonalri innovatsion faolligini oshirishda muhim vosita hisoblanadi.

Takliflar: xizmat ko‘rsatish korxonasi faoliyatida yangiliklarni ishlab chiqish va amaliyotda qo‘llash bilan bog‘liq bo‘lgan xarajatlarni optimallashtirish, xizmat ko‘rsatish korxonasi resurs salohiyatidan samarali foydalanish hamda innovatsion faoliyat riskni kamaytirish asosida korxonaning tashqi muhit bilan aloqadorlikda samarali natijalarga erishishini ta‘minlab berishi mumkin;

raqobat bozorida yangi turdagi xizmatni realizatsiya qilish jarayoni borasida marketing tadqiqotlari o‘tkazish, faoliyatni rejalashtirish, sertifikatlash, xizmat ko‘rsatish jarayonini texnologik tayyorlash hamda realizatsiya qilish bosqichlarini shakllantirish asosida takomillashtirilsa maqsadga muvofiq hisoblanadi;

Foydalanilgan adabiyotlar ro‘yxati:

1. Басюк А.С., Мануйлова Ю.И. Инновации в индустрии гостеприимства // Электронный сетевой политематический журнал «Научные труды КубГТУ». 2016. № 14. С. 175-185.
2. Донскова Л.И., Редкин А.Г., Отто О.В., Беспалова Н.Н. Приоритеты инновационной деятельности на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма: российский опыт // Сервис в России и за рубежом. 2019. Т. 13. Вып. 1. С. 6-18. DOI: 10.24411/1995-042X-2019-10101; Кирий Е.Э., Ковынева Л.В. Инновационная деятельность гостиничного предприятия: проблемы и пути решения // Научно-техническое и экономическое сотрудничество стран АТР в XXI веке. 2016. Т.1. С. 254-257.
3. Бармина К.В. Инновационная деятельность сферы услуг как форма структурных и институциональных изменений // Актуальные проблемы гуманитарных и социально-экономических наук. 2017. Т.5. №11(11). С. 12-14.4. Буткевич С.К. Инновации в современном туризме // Курорты. Сервис. Туризм. 2016. № 2 (31). С. 16-18;
5. Фоменко Е.В. Актуальные тенденции сферы услуг и сервисных инноваций. // Вестник Академии знаний. 2018. № 4 (27). С. 239-245; Фоменко Е.В. Сервисные инновации — основа социального и экономического благополучия современного мира. // Курорты. Сервис. Туризм. 2018. № 2 (39). С. 54-63.6.
6. Иванов В.В. Инновационная политика при переходе к экономике знаний // Экономическая наука современной России, № 1, 2006.

<p>Л.Хайдарова</p> <p>Анализ необходимости и факторов внедрения инноваций на предприятиях сферы услуг</p> <p>Аннотация: продвижение новых услуг требует особого внимания к характеристикам потребителя, его ожиданиям и опыту, то есть факторам, влияющим на его поведение. С этой точки зрения, в статье анализируются необходимость и факторы внедрения инноваций на предприятиях сферы услуг.</p> <p>Ключевые слова: услуга, государство, предприятие, инновация, рынок, франшиза, венчурное предприятие, патент, ноу-хау, инвестиции, конкуренция, частное, исследование.</p>	<p>L.Khaidarova</p> <p>Analysis of the need and factors for introducing innovations in service enterprises</p> <p>Abstract: promoting new services requires careful attention to the characteristics of the consumer, his expectations and experience, that is, the factors influencing his behavior. From this point of view, the article analyzes the need and factors for introducing innovations in service sector enterprises.</p> <p>Keywords: service, state, enterprise, innovation, market, franchise, venture, patent, know-how, investment, competition, private, research.</p>
---	--

ISSN 2091-5187

❧ “СЕРВИС” ❧

Журнал Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти таҳририят
бўлимида нашрга тайёрланди.

22.05.2024 йилда теришга берилди. 7.06.2024 йилда босишга рухсат этилди.
Офсет босма қоғози. Қоғоз бичими 60x84_{1/8}. “Times” гарнитураси. Офсет
босма усули. Шартли босма табоғи 15,76. Ҳисоб-нашриёт
табоғи 12,5. Адади 100 нусха. Буюртма № 0076А/24.

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, 2024.