

**САМАРҚАНД ИҚТИСОДИЁТ ВА СЕРВИС ИНСТИТУТИ  
ХУЗУРИДАГИ ИЛМИЙ ДАРАЖАЛАР БЕРУВЧИ  
DSc.03/30.12.2019.I.18.01. РАҚАМЛИ ИЛМИЙ КЕНГАШ**

---

**САМАРҚАНД ДАВЛАТ УНИВЕРСИТЕТИ**

**АХМЕДЖОНОВ АЗИЗ РУСТАМОВИЧ**

**ХИЗМАТ КЎРСАТИШ КОРХОНАЛАРИДА ИҚТИСОДИЙ  
РЕСУРСЛАРДАН ФОЙДАЛАНИШ САМАРАДОРЛИГИНИ ОШИРИШ**

**08.00.05 – Хизмат кўрсатиш тармоқлари иқтисодиёти**

**Иқтисодиёт фанлари бўйича фалсафа доктори (PhD) диссертацияси  
АВТОРЕФЕРАТИ**

**Самарқанд – 2021**

**Иқтисодиёт фанлари бўйича фалсафа доктори (PhD)  
диссертацияси автореферати мундарижаси**

**Оглавление автореферата диссертации доктора философии (PhD)  
по экономическим наукам**

**Content of of dissertation abstract of Doctor of philosophy (PhD)  
on economical sciences**

**Ахмеджонов Азиз Рустамович**

Хизмат кўрсатиш корхоналарида иқтисодий ресурсларидан фойдаланиш  
самарадорлигини ошириш..... 3

**Ахмеджонов Азиз Рустамович**

Повышение эффективности использования экономических ресурсов на  
предприятиях сферы услуг..... 27

**Akhmedjonov Aziz Rustamovich**

Improving the efficiency of using economic resources at service enterprises..... 51

**Эълон қилинган ишлар рўйхати**

Список опубликованных работ

List of published works ..... 55

**САМАРҚАНД ИҚТИСОДИЁТ ВА СЕРВИС ИНСТИТУТИ  
ХУЗУРИДАГИ ИЛМИЙ ДАРАЖАЛАР БЕРУВЧИ  
DSc.03/30.12.2019.I.18.01. РАҚАМЛИ ИЛМИЙ КЕНГАШ**

---

**САМАРҚАНД ДАВЛАТ УНИВЕРСИТЕТИ**

**АХМЕДЖОНОВ АЗИЗ РУСТАМОВИЧ**

**ХИЗМАТ КЎРСАТИШ КОРХОНАЛАРИДА ИҚТИСОДИЙ  
РЕСУРСЛАРДАН ФОЙДАЛАНИШ САМАРАДОРЛИГИНИ ОШИРИШ**

**08.00.05 – Хизмат кўрсатиш тармоқлари иқтисодиёти**

**Иқтисодиёт фанлари бўйича фалсафа доктори (PhD) диссертацияси  
АВТОРЕФЕРАТИ**

**Самарқанд – 2021**

**Иқтисодиёт фанлари бўйича фалсафа доктори (PhD) мавзуси Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси ҳузуридаги Олий аттестация комиссиясида В2018.3.PhD/Iqt676 рақам билан рўйхатга олинган.**

Диссертация иши Самарқанд давлат университетида бажарилган.

Диссертация автореферати уч тилда (ўзбек, рус, инглиз (резюме)) илмий кенгаш веб-саҳифаси (www.sies.uz) ва «Ziyonet» Ахборот-таълим порталида (www.ziyonet.uz) жойлаштирилган.

**Илмий раҳбар:**

**Арабов Нурали Уралович**  
иқтисодиёт фанлари доктори, профессор

**Расмий оппонентлар:**

**Мирзаев Кулмамат Жонузоқович**  
иқтисодиёт фанлари доктори, профессор

**Бобаназарова Жамиля Холмуродовна**  
иқтисодиёт фанлари доктори, доцент

**Етакчи ташкилот:**

**Бухоро муҳандислик-технология институти**

Диссертация ҳимояси Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти ҳузуридаги илмий даражалар берувчи DSc.03/30.12.2019.I.18.01 рақамли Илмий кенгашнинг 2021 йил «10» 09 кунини соат 10<sup>00</sup> даги мажлисида бўлиб ўтади. Манзил:140100, Самарқанд шаҳри, Амир Темур кўчаси, 9-уй. Тел.: (99866) 233-19-84; факс: (998 66) 231-12-53; e-mail: sies\_info@edu.uz.

Диссертация иши билан Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти Ахборот-ресурс марказида танишиш мумкин (034 рақами билан рўйхатга олинган). Манзил:140100, Самарқанд шаҳри, Амир Темур кўчаси, 9-уй. Тел.: (99866) 233-19-84; факс: (998 66) 231-12-53; e-mail: sies\_info@edu.uz.

Диссертация автореферати 2021 йил «27» 08 кунини тарқатилди.  
(2021 йил «27» 08 даги № 4 рақамли реестр баённомаси).



*(Handwritten signature in blue ink)*

**М.Э. Пўлатов**

Илмий даражалар берувчи Илмий кенгаш раиси, и.ф.д., профессор

**Н.Э. Ибадуллаев**

Илмий даражалар берувчи илмий кенгаш котиби, и.ф.н., доцент

**М.М. Мухаммедов**

Илмий даражалар берувчи илмий кенгаш қошидаги Илмий семинар раиси, и.ф.д., профессор

## **КИРИШ (фалсафа доктори (PhD) диссертацияси аннотацияси)**

**Диссертация мавзусининг долзарблиги ва зарурати.** Жаҳонда сервис иқтисодиётининг кенгайиб бориши ривожланган бозор иқтисодиётига асосланган мамлакатларнинг ялпи ички маҳсулот таркибини ҳам ўзгаришига ўз таъсирини кўрсатмоқда. Иқтисодий жиҳатдан тараққий этган давлатларда ялпи ички маҳсулот таркибида хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасининг улуши 65-80 %ни, илм-фан ва инновацион фаолиятни инвестициялашга сарфланаётган маблағлар ҳиссаси эса 3,0 %ни<sup>1</sup> ташкил этмоқда. Шунингдек, ривожланган мамлакатларда иш билан бандлар улушининг 70,0 %дан ортиғи ва тўғридан-тўғри инвестициялар ҳажмининг 40,0 %и хизмат кўрсатиш соҳасига тўғри келмоқда<sup>2</sup>. Бу эса, ўз навбатида, хизмат кўрсатиш корхоналарида иқтисодий ресурслардан фойдаланиш самарадорлигини оширишнинг алоҳида аҳамиятга эга эканлигини кўрсатмоқда.

Жаҳонда хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш борасидаги тажрибалар негизида корхоналарда иқтисодий ресурслардан фойдаланиш самарадорлигини баҳолаш усуллариини такомиллаштириш, хизмат кўрсатиш жараёнларини модернизациялаш, хизматлар рақобатбардошлигини таъминлаш, соҳада ишчи-ходимларни моддий рағбатлантириш, хизмат кўрсатиш сифатини ошириш, меҳнат ресурслари компетентлигини таъминлаш тизимини ривожлантириш, хизмат кўрсатиш корхоналарида ижтимоий-иқтисодий самарадорликни ошириш каби йўналишлардаги илмий муаммоларни тадқиқ этиш муҳим аҳамият касб этмоқда.

Бугунги кунда республикада хизмат кўрсатиш соҳаси корхоналарини мунтазам равишда барқарор ривожланиши, уларнинг хўжалик фаолияти интенсивлигини таъминлашнинг муҳим омили ҳисобланган иқтисодий ресурслардан фойдаланиш самарадорлигини оширишга алоҳида аҳамият қаратилмоқда. Ўзбекистон Республикаси Президентининг Олий Мажлисга Мурожаатномасида «Туризм, транспорт ва умумий овқатланиш соҳаларига берилган имтиёзлар келгуси йил якунигача узайтирилади. Шунингдек, 20 мингта тадбиркорнинг 400 миллиард сўмлик ер ва мол-мулк солиғини тўлаш муддатини яна бир йилга узайтиришни тақлиф этаман»<sup>3</sup> деб таъкидланган. Бу вазибаларни ҳал этишда хизмат кўрсатиш соҳаси корхоналарида иқтисодий ресурслардан самарали фойдаланиш омилларини аниқлаш, хизмат кўрсатиш сифати ва рақобатбардошлигига эришиш, меҳнат унумдорлигини ошириш каби йўналишларда илмий-тадқиқотларни чуқурлаштириш долзарб ҳисобланади.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017 йил 7 февралдаги ПФ-4947-сон «Ўзбекистон Республикасини янада ривожлантириш бўйича Ҳаракатлар стратегияси тўғрисида» ва 2019 йил 6 сентябрдаги ПФ-5813-сон «Савдо ва хизмат кўрсатиш соҳасидаги ҳисоб-китоблар тизимига замонавий

<sup>1</sup> <http://www.worldbank.org/eca/russian/data/>

<sup>2</sup> <http://stats.oecd.org/>

<sup>3</sup> Ўзбекистон Республикаси Президенти Шавкат Мирзиёевнинг Олий Мажлисга Мурожаатномаси, 30.12.2020. <https://review.uz/oz/post/poslanie-prezidenta-uzbekistana-shavkata-mirziyoyeva-oliy-majlisu>

ахборот технологияларини жорий қилиш ҳамда ушбу соҳада жамоатчилик назоратини кучайтириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги фармонлари, Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2017 йил 27 апрелдаги «Меҳнатни муҳофаза қилиш соҳасидаги хизматлар бозорини янада ривожлантириш тўғрисида»ги 246-сон Қарори ҳамда мазкур соҳага тегишли бошқа меъёрий-ҳуқуқий ҳужжатларда белгиланган вазифаларни амалга оширишда мазкур диссертация тадқиқоти муайян даражада хизмат қилади.

**Тадқиқотнинг республика фан ва технологиялари ривожланишининг устувор йўналишларига мослиги.** Диссертация тадқиқоти республика фан ва технологиялар ривожланишининг I. «Демократик ва ҳуқуқий жамиятни маънавий-ахлоқий ва маданий ривожлантириш, инновацион иқтисодиётни шакллантириш» устувор йўналишига мувофиқ бажарилган.

**Муаммонинг ўрганилганлик даражаси.** Иқтисодий муносабатлар, сервис иқтисодиётининг ривожланиши, иқтисодий ресурслар, меҳнат ресурслари шаклланиши муаммоларининг фундаментал асослари хорижлик олимлар<sup>4</sup>, жумладан, Кейнс Ж.М., Маршалл А., Фишер М., Эренберг Р.Д., Смит Р.С., Пигу А., Шумпетер Й.А., Друкер П.Ф. ва бошқалар томонидан тадқиқ қилинган.

Хизмат кўрсатиш ва сервис соҳаси ривожланишининг илмий-методологик жиҳатлари хорижлик олимлар<sup>5</sup>, жумладан: Кулибанова В.В., Мердик Р.Г., Романович В.К., Рендер Б.Р., Рассел Р.С., Коробкова С.Н., Кравченко В.И., Орлов С.В., Павлова И.П., Хаксевер К.Х. ва бошқалар томонидан тадқиқ қилинган.

Ушбу муаммоларни ўрганишга ўзбекистонлик олимлардан Пардаев М.Қ., Пўлатов М.Э., Мухаммедов М.М., Зайналов Д.Р., Мирзаев Қ.Ж., Тухлиев И.С., Асланова Д.Х., Сафаров Б.Ш.<sup>6</sup> ва бошқаларнинг илмий ишлари бағишланган.

---

<sup>4</sup> Кейнс Дж.М. Общая теория занятости, процента и денег / Пер. сангл. проф. Н.Н.Любимова, под. ред. д.э.н., проф. Л.П.Куракова. – М.: МИЭМП, 2010; Маршалл А. Принципы экономической науки / А.Маршалл: В 3 т. – М.: Прогресс-Т.3. 1984. -119 с.; Regional labor markets. Analytical contributions and cross-national comparisons. Ed. by. M.Fischer and P.Nijkamp. - Elsevier Science Publishing Co, 1987. -500 p.; Эренберг Р.Д., Смит Р.С. Современная экономика труда. Теория и государственная политика / Пер. с англ. – М., 1996, 34-б.; Пигу А. Экономическая теория благосостояния / Пигу А.: В 2 т. - М.: Прогресс - Т.2- 1985. – 240 с.; Шумпетер Й. Теория экономического развития. Капитализм, социализм и демократия [Текст] / Й. Шумпетер: пер. с англ. предисл. В.С. Автономова. – М.: ЭКСМО, 2007. – 864 с.; Друкер П. Бизнес и инновации [Текст] / П. Друкер: пер. с англ. – М.: Вильямс, 2007. - 350 с.

<sup>5</sup> Управление и организация в сфере услуг: теория и практика: Service Management and Operation – 2-е международ. изд. (пер. с англ. под науч. ред. В.В.Кулибановой) / К.Х.Хаксевер, Б.Р.Рендер, Р.С.Рассел, Р.Г.Мердик. – СПб, 2002. – 751 с.; 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.

<sup>6</sup> Пардаев М.Қ., Исроилов Ж.И., Гаппаров А.Қ. Хизмат кўрсатиш соҳасида иқтисодий таҳлилни такомиллаштириш муаммолари. Рисола. Самарқанд. «Зарафшон», 2009. - 66 б.- 4,1 б.т.; Пўлатов М.Э., Мирзаев Қ.Ж., Султонов Ш.А., Шавқиев Э. Глобал иқтисодий ривожланиш (туризм иқтисодиёти). Ўқув кўлланма.Т.: Фан ва технология, 2018. – 296 б.; Мухаммедов М.М. и др. Экономика торговли. Самарқанд.1998.с.282; Зайналов Д.Р. Услуги и сервис как экономическая категория. // «Сервис» журналы. Самарқанд: 2009, 1-сон. 70-77 бетлар. – 0,6 б.т.; Тухлиев И.С., Ҳайитбоев Р., Сафаров Б.Ш., Турсунова Г.Р. Туризм асослари. Дарслик. – Т.: Фан ва технология, 2014. – 332 б.; Асланова Д.Х. Трудоёмкость продукции общественного питания и резервы её снижения: автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата экономических наук.- Киев. 1992 – С. 20.

Шунингдек, иқтисодий ресурслар, меҳнат ресурсларини шаклланиши, меҳнатнинг ижтимоий-иқтисодий самарадорлиги каби муаммолар Абдурахмонов Қ.Х., Абдурахмонова Г.Қ., Арабов Н.У. Зокирова Н.З., Умурзаков Б.Х., Худойбердиев З.Я., Шодмонов Ш.Ш., Ғафуров У.В.<sup>7</sup> ва бошқа олимлар томонидан тадқиқ қилинган.

Аммо ушбу иқтисодчи олимларнинг илмий ишларида хизмат кўрсатиш соҳасида иқтисодий ресурслардан фойдаланиш самарадорлигини оширишнинг ўзига хос жиҳатлари ва хусусиятлари атрофлича ўрганилмаган. Шунингдек, соҳада хизмат турларига боғлиқ ҳолда ижтимоий ва иқтисодий самарадорлик масалалари қисман ўз аксини топган. Бугунги кунда хизмат кўрсатиш соҳасида иқтисодий ресурслардан фойдаланиш самарадорлигини ошириш билан боғлиқ тадқиқотлар етарли даражада эмаслиги мазкур мавзуда чуқур илмий-услубий изланишларни амалга оширишни тақозо этади.

**Тадқиқотнинг диссертация бажарилган олий таълим муассасасининг илмий-тадқиқот ишлари режалари билан боғлиқлиги.** Мазкур диссертация тадқиқоти Самарқанд давлат университети илмий-тадқиқот ишлари режасига мувофиқ №SIRB-02 «Рақамли иқтисодиёт шароитида ишлаб чиқариш ва хизмат кўрсатиш соҳаларини самарали ривожлантиришнинг инновацион усуллари» мавзусидаги илмий лойиҳа доирасида бажарилган.

**Тадқиқотнинг мақсади** иқтисодиётнинг инновацион ривожланиши шароитида хизмат кўрсатиш корхоналарида иқтисодий ресурслардан фойдаланиш самарадорлигини ошириш бўйича илмий асосланган таклиф ва тавсиялар ишлаб чиқишдан иборат.

**Тадқиқотнинг вазифалари:**

«иқтисодий ресурслар» ва «меҳнат ресурслари» категорияларининг ижтимоий-иқтисодий моҳиятини назарий жиҳатдан таҳлил этиш ҳамда муаллиф қарашларини шакллантириш;

хизмат кўрсатиш соҳасида иқтисодий ресурслардан фойдаланиш самарадорлигини ошириш тамойилларининг таснифини ишлаб чиқиш;

хизмат кўрсатиш корхоналарида иқтисодий ресурслардан самарали фойдаланишнинг ташқи ва ички омилларини аниқлаш;

хизмат кўрсатиш корхоналарида иқтисодий ресурслардан фойдаланиш самарадорлигини баҳолаш мезонлари ва кўрсаткичларини таснифлаш;

Самарқанд вилоятида хизмат кўрсатиш соҳасининг ривожланиш хусусиятлари ва тенденциялари динамикасини таҳлил этиш;

хизмат кўрсатиш корхоналари фаолиятлари самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичларнинг омилли таҳлилининг амалга ошириш;

---

<sup>7</sup> Абдурахмонов Қ.Х. Меҳнат иқтисодиёти: назария ва амалиёт. Дарслик. Қайта ишланган ва тўлдирилган 3-нашри. Т.: «FAN», 2019. – 592 б.; Шодмонов Ш.Ш, Ғафуров У.В. Иқтисодиёт назарияси. Дарслик. – Т.: ТДИУ, 2010. 585 б.; Умурзаков Б.Х. ва б. Меҳнат ресурслари шаклланиши ва тақсимланишининг ҳудудий хусусиятлари. Монография. – Т.: «LESSON PRESS» 2017. – 188 б.; З.Я.Худойбердиев, Н.У.Арабов ва б. Тадбиркорлик ва ишга жойлаштириш технологияси. Ўқув қўлланма. «ILMZIYO» 2016; Н.К.Зокирова Социально-трудовые отношения: международный и национальный аспекты. – Т.: «FAN», 2008.; Абдурахмонова Г.К. Аҳолини муносиб меҳнат тамойиллари асосида иш билан таъминлаш. Монография. – Т.: IQTISODIYOT, 2017. – 131 б.

хизмат кўрсатиш корхоналарида ресурслардан фойдаланиш самарадорлигига таъсир этувчи омилларни иқтисодий жиҳатдан таҳлил этиш;

хизмат кўрсатиш корхоналарида меҳнат ресурсларини бошқариш самарадорлигини баҳолашга услубий ёндашувни илмий асослаш;

сервис корхоналарида хизмат кўрсатиш сифатини ошириш омиллари ва йўлларини аниқлаш;

хизмат кўрсатиш корхоналарида меҳнат ресурслари компетентлигини таъминлаш тизимини такомиллаштириш;

хизмат кўрсатиш корхоналарида ижтимоий-иқтисодий самарадорликни оширишнинг асосий йўналишлари бўйича илмий асосланган хулоса ва тавсиялар ишлаб чиқиш.

**Тадқиқотнинг объекти** сифатида Самарқанд вилояти хизмат кўрсатиш тармоқлари ва корхоналари хўжалик фаолияти олинган.

**Тадқиқот предмети** бўлиб, иқтисодиётнинг инновацион ривожланиши шароитида хизмат кўрсатиш корхоналарида иқтисодий ресурслардан фойдаланиш самарадорлигини ошириш билан боғлиқ иқтисодий муносабатлар ҳисобланади.

**Тадқиқотнинг усуллари.** Диссертацияда тизимли таҳлил, гуруҳлаштириш, индукция-дедукция, мантиқий ва таққослама таҳлил, абстракт-мантиқий фикрлаш, статистик ва омилли таҳлил усулларида фойдаланилган.

**Тадқиқотнинг илмий янгилиги** қуйидагилардан иборат:

бошқарувнинг замонавий технологияларини жорий этиш, стратегик мақсадларга йўналтирилган харажатларни минималлаштириш ҳамда бизнес-жараёнларини моделлаштириш асосида сервис корхоналари фаолияти самарадорлигини ошириш орқали интенсификация ривожланишини таъминлаш тизими такомиллаштирилган;

хизмат кўрсатиш корхоналарида интеграл унумдорлик, маҳсулотнинг меҳнат сифими, хизматлар сифати ҳамда истеъмол талабини қондиришнинг статистик кўрсаткичлари асосида иқтисодий ресурслардан фойдаланиш самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлар таснифи ишлаб чиқилган;

меҳнат унумдорлиги, фондлар қайтими, ишчи-ходимлар ва асосий фондлар индекслари асосида хизмат кўрсатиш соҳасида иқтисодий ривожланишнинг интенсификация ва экстенсив омиллари таққослаш орқали иқтисодий ўсишни интеграл баҳолаш усули такомиллаштирилган;

хизмат кўрсатиш корхонасида ходимнинг ўзгаришларга тайёрлиги, фаолиятни натижага йўналтирилганлиги, самарали коммуникация, профессионализм, тадбиркорлик лаёқати билан боғлиқ хулқ-атвор индикаторлари таснифини шакллантириш асосида мутахассиснинг корпоратив компетенция модели таққослаш этилган.

**Тадқиқотнинг амалий натижалари** қуйидагилардан иборат:

хизмат кўрсатиш корхоналарида иқтисодий ўсишнинг асосий омили сифатида «иқтисодий ресурслар» ва «меҳнат ресурслари» категорияларининг



ижтимоий ва иқтисодий мазмунига оид муаллифлик таърифи ишлаб чиқилган;

хизмат кўрсатиш соҳасида меҳнат бозори талабларини ҳисобга олиш, инсон капитални реализация қилиш асосида иш ҳақининг ўртача даражасини аниқлаш, самарали меҳнатни ташкил этишнинг потенциал имониятлари бўйича меҳнат жамоасида иш ҳақини табақалаштириш юзасидан тавсиялар ишлаб чиқилган;

компетентли ёндашув асосида хизмат кўрсатиш корхоналарида персонални бошқариш тизимини модернизациялаш бўйича тадбирлар самарадорлигини баҳолаш имконини берувчи математик модел персоналга харажатларнинг умумий ўзгаришини занжирли алмаштириш усули орқали такомиллаштирилган.

**Тадқиқот натижаларининг ишончилиги.** Тадқиқот натижаларининг ишончилиги қўлланилган ёндашувлар ва усулларнинг мақсадга мувофиқлиги, маълумотларнинг расмий манбалардан, жумладан, Ўзбекистон Республикаси Давлат статистика қўмитасининг статистик маълумотларидан олингани ҳамда тегишли хулоса ва тавсияларнинг ваколатли тузилмалар томонидан амалиётга жорий қилингани билан белгиланади.

**Тадқиқот натижаларининг илмий ва амалий аҳамияти.** Тадқиқот натижаларининг илмий аҳамияти диссертацияда ишлаб чиқилган таклиф ва тавсиялардан хизмат кўрсатиш корхоналарида иқтисодий ресурслардан фойдаланиш самарадорлигини ошириш, ишчи-ходимларни моддий рағбатлантириш тизимини такомиллаштириш, меҳнат ресурслари компетентлигини таъминлаш, хизмат кўрсатиш сифатини яхшилаш, меҳнат унумдорлигини ошириш йўналишларида илмий аппаратни бойитиш билан изоҳланади.

Олинган натижаларнинг амалий аҳамияти хизмат кўрсатиш корхоналарида иқтисодий ресурслардан самарали фойдаланиш, меҳнат унумдорлигини ошириш, соҳага оид меъёрий ҳужжатларни тайёрлаш, шунингдек, хизмат кўрсатиш корхоналарини ривожлантиришга йўналтирилган комплекс чора-тадбирлар мажмуини ишлаб чиқишда фойдаланиш мумкинлиги билан изоҳланади. Тадқиқот натижаларидан «Иқтисодиёт назарияси», «Инсон ресурсларини бошқариш», «Хизмат кўрсатиш тармоқлар иқтисодиёти» фанлари бўйича ўқув дастурларини такомиллаштириш, дарслик, ўқув ва услубий қўлланмалар тайёрлашда фойдаланилмоқда.

**Тадқиқот натижаларининг жорий қилиниши.** Хизмат кўрсатиш корхоналарида иқтисодий ресурслардан фойдаланиш самарадорлигини ошириш бўйича олинган илмий натижалар асосида:

бошқарувнинг замонавий технологияларини жорий этиш, стратегик мақсадларга йўналтирилган харажатларни минималлаштириш ҳамда бизнес-жараёнларини моделлаштириш асосида сервис корхоналари фаолияти самарадорлигини ошириш орқали интенсив ривожланишини таъминлаш тизимини такомиллаштириш таклифи Бандлик ва меҳнат муносабатлари вазирлиги фаолиятида фойдаланиш учун қабул қилинган (Ўзбекистон

Республикаси Бандлик ва меҳнат муносабатлари вазирлигининг 2020 йил 24 августдаги №01/00-04/07-7215-сон маълумотномаси). Ушбу таклифдан фойдаланиш хизмат кўрсатиш корхоналарида меҳнат фаолиятини ташкил этиш самарадорлигини ошириш имконини берган;

хизмат кўрсатиш корхоналарида интеграл унумдорлик, маҳсулотнинг меҳнат сиғими, хизматлар сифати ҳамда истеъмол талабини қондиришнинг статистик кўрсаткичлари асосида иқтисодий ресурслардан фойдаланиш самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлар таснифи Бандлик ва меҳнат муносабатлари вазирлигининг «Банд бўлмаган аҳолини ишга жойлаштиришни ташкил қилиш» бошқармаси амалиётида фойдаланиш учун қабул қилинган (Ўзбекистон Республикаси Бандлик ва меҳнат муносабатлари вазирлигининг 2020 йил 24 августдаги №01/00-04/07-7215-сон маълумотномаси). Ушбу таклифдан фойдаланиш хизмат кўрсатиш корхоналарида меҳнат ресурсларидан фойдаланиш самарадорлигини баҳолаш учун тадбиқ этилаётган кўрсаткичларни тизимлаштириш асосида уларнинг алоҳида йўналишлари бўйича фаолияти самарадорлигини аниқлаш имконини берган;

меҳнат унумдорлиги, фондлар қайтими, ишчи-ходимлар ва асосий фондлар индекслари асосида хизмат кўрсатиш соҳасида иқтисодий ривожланишнинг интенсив ва экстенсив омилларини таққослаш орқали иқтисодий ўсишни интеграл баҳолаш усулини такомиллаштириш таклифи Бандлик ва меҳнат муносабатлари вазирлигининг «Бандлик дастурларини шакллантириш ва мониторинг қилиш» бошқармаси амалиётида фойдаланиш учун қабул қилинган (Ўзбекистон Республикаси Бандлик ва меҳнат муносабатлари вазирлигининг 2020 йил 24 августдаги №01/00-04/07-7215-сон маълумотномаси). Ушбу таклифдан фойдаланиш хизмат кўрсатиш тармоқларида меҳнат унумдорлиги ва фондлар қайтими индексларининг мос равишда ўртача 1,14 ва 1,01 коэффицентга ошиши натижасида иқтисодий ўсиш даражасининг умумий индексини 1,1 коэффицентга оширишга эришилган;

хизмат кўрсатиш корхонасида ходимнинг ўзгаришларга тайёрлиги, фаолиятни натижага йўналтирилганлиги, самарали коммуникация, профессионалик, тадбиркорлик лаёқати билан боғлиқ хулқ-атвор индикаторлари таснифини шакллантириш асосида мутахассиснинг корпоратив компетенция модели Бандлик ва меҳнат муносабатлари вазирлиги фаолиятида фойдаланиш учун қабул қилинган (Ўзбекистон Республикаси Бандлик ва меҳнат муносабатлари вазирлигининг 2020 йил 24 августдаги №01/00-04/07-7215-сон маълумотномаси). Ушбу таклифдан фойдаланиш хизмат кўрсатиш корхонасининг ходимга тақдим қилаётган талабларини конкретлаштириш ва натижаларни баҳолаш мезонларини аниқлаш имконини берган.

**Тадқиқот натижаларининг апробацияси.** Тадқиқот натижалари 17 та, жумладан, республика миқёсидаги 4 та ва 3 та халқаро илмий-амалий конференцияда муҳокамадан ўтказилган.

**Тадқиқот натижаларининг эълон қилинганлиги.** Диссертация мавзуси бўйича жами 17 та илмий иш, шу жумладан, Ўзбекистон

Республикаси Олий аттестация комиссиясининг докторлик диссертациялари асосий илмий натижаларини чоп этиш бўйича тавсия этилган илмий нашрларда 5 та мақола, жумладан, 4 таси республика ва 1 таси хорижий журналларда нашр этилган.

**Диссертациянинг тузилиши ва ҳажми.** Диссертация таркиби кириш, учта боб, хулоса, фойдаланилган адабиётлар рўйхати ва иловалардан иборат. Ишнинг умумий ҳажми 155 бетни ташкил этган.

## ДИССЕРТАЦИЯНИНГ АСОСИЙ МАЗМУНИ

**Кириш** қисмида диссертация мавзусининг долзарблиги ва зарурати асосланган, тадқиқотнинг мақсади ва асосий вазифалари, объекти ва предмети шакллантирилган, республика фан ва технологиялари ривожланишининг устувор йўналишларига боғлиқлиги кўрсатилган, тадқиқотнинг илмий янгилиги ва амалий натижалари баён қилинган, олинган натижаларнинг илмий ва амалий аҳамияти ёритиб берилган, тадқиқот натижаларини амалиётга жорий қилишнинг синовдан ўтганлиги, нашр этилган ишлар ва диссертация тузилиши бўйича маълумотлар келтирилган.

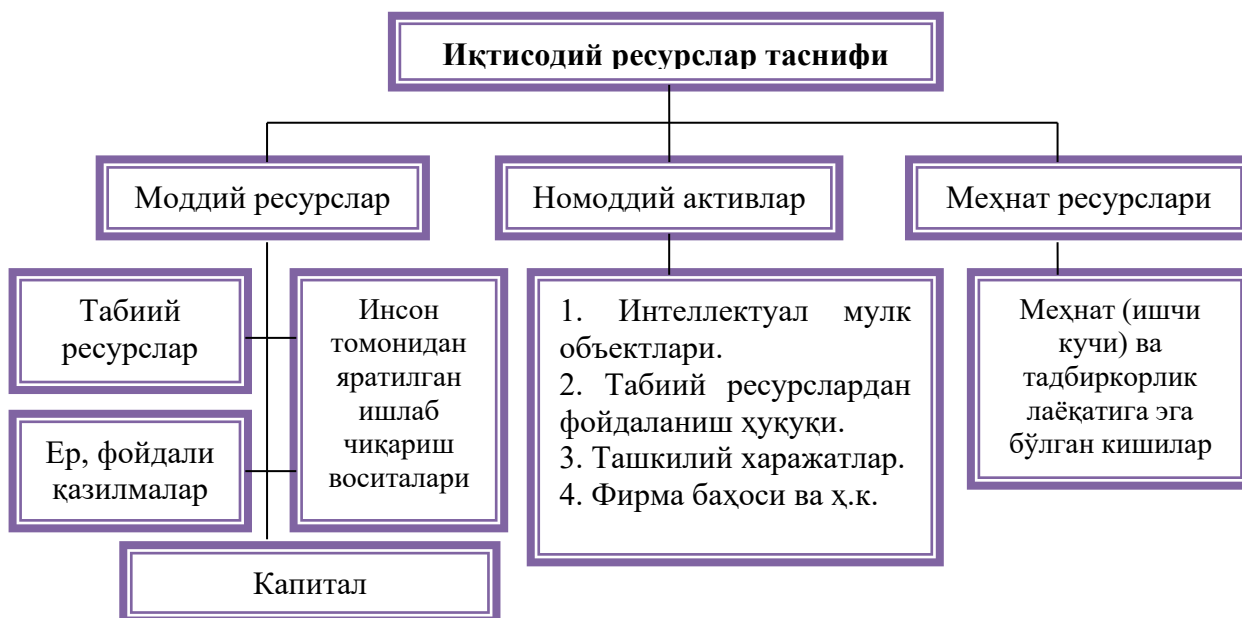
Диссертация ишининг «**Хизмат кўрсатиш корхоналарида иқтисодий ресурслардан фойдаланиш самарадорлигини оширишнинг назарий-методологик асослари**» деб номланган биринчи бобида хизмат кўрсатиш соҳасида иқтисодий ресурслари шаклланишининг моҳияти, мазмуни ва шаклланиш хусусиятларини тавсифловчи илмий ёндашувларни назарий жиҳатдан таҳлил этиш асосида «иқтисодий ресурслар» ва «меҳнат ресурслари» категорияларининг ижтимоий ва иқтисодий мазмунига оид муаллифлик таърифи ишлаб чиқилиб, соҳада иқтисодий ресурслардан фойдаланиш самарадорлигини ошириш тамойиллари таснифланган ҳамда хизмат кўрсатиш корхоналарида иқтисодий ресурслардан самарали фойдаланишнинг ташқи ва ички омиллари аниқланган. Шунингдек, соҳада иқтисодий ресурслардан фойдаланиш самарадорлигини баҳолаш мезонлари ва кўрсаткичларининг илмий-услубий асослари такомиллаштирилган.

Бугунги кунда республикамиз иқтисодиётини инновацион ривожланиши шароитида хизмат кўрсатиш соҳаси корхоналарини мунтазам равишда барқарор иқтисодий ривожланиши уларнинг хўжалик фаолияти интенсивлигини таъминлашнинг муҳим омили ҳисобланган иқтисодий ресурслардан фойдаланиш самарадорлигини ошириш механизмларини такомиллаштиришни зарурат этмоқда. Ушбу жараёнда хизмат кўрсатиш корхоналари фаолиятлари самарадорлигини ошириш механизми билан боғлиқ бўлган хизмат кўрсатиш интенсивлигини таъминлаш, соҳа корхоналарида меҳнат унумдорлигини ошириш, иқтисодий ресурслардан тежамли фойдаланиш, меҳнат ресурсларидан фойдаланиш самарадорлигига эришиш, ишлаб чиқарилган хизматлар сифатини ва унинг натижадорлигини таъминлаш, хизматлар истеъмолчиларининг эҳтиёжларини тўлиқ қондириш вазифалари соҳанинг ўзига хос муаммоларидан бири ҳисобланади.

Республикамизда хизмат кўрсатиш соҳасининг барқарор ривожланиб бориши ва рақобатбардошлигининг ошиши кўп жиҳатдан унда фойдаланиладиган ресурслардан самарали фойдаланишга боғлиқдир. Хизмат кўрсатиш корхоналарининг иқтисодий салоҳиятини тавсифлаш учун иқтисодий ресурслар ва меҳнат ресурслари тушунчасининг мазмун ва моҳиятини ўрганиш ҳамда таҳлил этиш мақсадга мувофиқдир. Чунки, республикамиз иқтисодиётининг трансформацияланиши шароитида иқтисодий ресурслар таркибида инсон омилига алоҳида эътибор берилмоқда.

Иқтисодий ресурслар – бу жамият (тармоқ, корхона) ихтиёрида мавжуд бўлган ҳамда маҳсулот ишлаб чиқариш, хизматлар кўрсатиш ва уларни истеъмолчига етказиб беришда истеъмол жараёнларида фойдаланиш мумкин бўлган табиий, моддий, номоддий ва инсон ресурслари мажмуи ҳисобланади.

Меҳнат ресурслари – бу ўзининг руҳий, физиологик ва ақлий сифатлари билан моддий ва маънавий неъматлар ишлаб чиқариш ёки хизматлар кўрсатишга қодир бўлган, меҳнатга лаёқатли ёшда бўлган меҳнатга лаёқатли аҳоли ҳамда меҳнатга лаёқатли ёшдан ташқари ёшда меҳнат қилаётган шахсларнинг йиғиндисидир. Иқтисодий ресурсларнинг барча турларига хос бўлган хусусият, уларнинг нисбатан чекланганлиги ва камёблиги ҳисобланади. Ресурсларнинг чекланганлиги истеъмол билан бирга ишлаб чиқариш ва хизмат кўрсатиш ҳажмини ҳам чеклаб қўяди. Бунинг натижасида ҳар бир корхона, мамлакат ўз имкониятларини ҳисобга олиб, товарлар ишлаб чиқариш ва хизмат кўрсатишнинг ҳар бир турини бирданига эмас, унинг шу давр учун энг керакли бўлганларини танлаб кенгайтириш ва ривожлантиришга устунлик беради, ресурсларни биринчи навбатда уларга жалб қилади (1-расм).



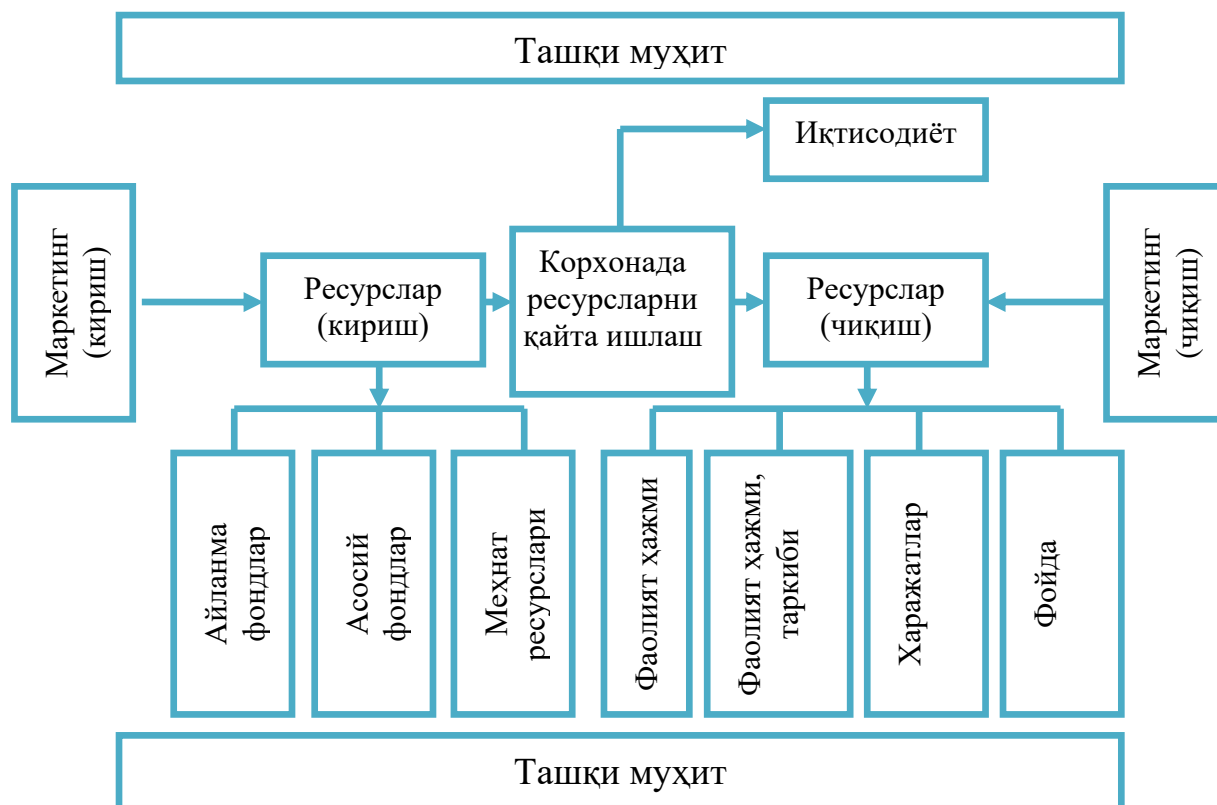
1-расм. Иқтисодий ресурслар таснифи<sup>8</sup>

Ресурслар базаси хизмат кўрсатиш корхонасининг самарали фаолият кўрсатиши учун зарур шартдир, чунки фаолиятнинг ўз вақтида ва тўлиқлиги,

<sup>8</sup> Муаллиф томонидан ишлаб чиқилган.

меҳнат унумдорлигининг ўсиши ва хўжалик юритишнинг инновацион усуллари қўллаш имконияти иқтисодий ресурслар билан таъминланганлиги ва улардан самарали фойдаланилишига боғлиқ. Ресурслар базаси, биринчидан, оптимал стратегияни шакллантириш манбаи сифатида, иккинчидан, ташкилотнинг ташқи муҳитига таъсир этиш омили, учинчидан, ташкилот ҳаракатлари йўналишини белгиловчи омил сифатида гавдаланади.

Ресурслар қарорлар ва уюшган бизнес-жараёнлари орқали фаолият натижасини шакллантиради, яъни ресурслар ташкилот имкониятларини ташкилот мақсадларига эришишига айлантиради (2-расм).



**2-расм. Хизмат кўрсатиш соҳасида интеграциялашган бизнес тузилмасида иқтисодий ресурслар ҳаракати<sup>9</sup>**

Хизмат кўрсатиш корхоналарида иқтисодий ресурслардан самарали фойдаланиш тамойиллари ижтимоий ва иқтисодий қонунлар таъсирини ифодалайдиган ва улар фаолиятида амалга ошириладиган мақсад ва вазифаларни реализация қилиш билан боғлиқ объектив, илмий асосланган қоидаларни акс эттиради. Шундай қилиб, хизмат кўрсатиш жараёнининг мақсадга йўналтирилганлигини таъминлаш, хизмат кўрсатиш фаолиятини ташкил этиш, меҳнат меъёрининг унга ҳақ тўлаш меъёрига мувофиқлигини таъминлаш, хизмат кўрсатиш корхоналарида меҳнат унумдорлиги ошишини иш ҳақи ўсишига нисбатан юқори суръатларда ўсишини таъминлаш, иқтисодий самарадорликка эришишнинг рағбатлантирувчи тизимини жорий этиш каби тамойилларга асосланиши соҳада иқтисодий ресурслардан самарали фойдаланиш имкониятини яратади.

<sup>9</sup> Муаллиф томонидан ишлаб чиқилган.

Хизмат кўрсатиш соҳаси корхоналарида кадрлар салоҳиятининг шаклланиши бозорда чуқур рақобат муҳити шароитида самарали натижаларга эришиш имконини берувчи тадбиркорликни ташкил этишнинг устувор йўналишларидан бири ҳисобланади.

1-жадвал

**Корхонада хизмат кўрсатиш жараёнларини ташкил этишнинг асосий функционал тизимлари<sup>10</sup>**

<b>Корхонада меҳнатни ташкил этиш тизимлари</b>			
<b>1. Хизмат кўрсатиш (ишлаб чиқариш)ни ташкил этиш</b>	<b>2. Молиявий-иқтисодий фаолиятни ташкил этиш</b>	<b>3. Техник-технологик тузилмани ташкил этиш</b>	<b>4. Корхона ишчи-ходимлари меҳнатини ташкил этиш</b>
Хизмат кўрсатиш жараёнини режалаштириш	Техник-иқтисодий кўрсаткичларни режалаштириш	Функционал тузилмаларни ташкил этиш	Режалаштириш ва маркетинг тизими
Хизмат кўрсатиш (ишлаб чиқариш) шакллари ташкил этиш	Асосий ва айланма фондларни бошқариш	Ташкилий тузилма	Ишчи-ходимларни ҳисобга олиш ва ёллашни ташкил этиш тизими
Хизмат кўрсатиш (ишлаб чиқариш) фаолиятини тартибга солиш	Молиявий фаолиятни бошқариш	Хужжатлар айланишини назорат этиш	Ишчи-ходимларни касбга йўналтириш ва мослаштириш тизими
Хизмат кўрсатиш инфратузилмасини ташкил этиш	Бухгалтерия ҳисоби ва ҳисоботини юритиш	Ахборот оқимлари ва коммуникациялар	Ишчи-ходимларни ўқитиш ва ривожлантириш тизими
Моддий-техник таъминот ва сотиш фаолиятини ташкил этиш	Иқтисодий таҳлилни амалга ошириш	Компьютерлар, оргтехника ва офис мебеллари	Ишчи-ходимларни мотивациялашни ташкил этиш тизими
Ишлаб чиқаришга транспорт ва логистика хизматини кўрсатиш	Молиявий ҳисоботнинг халқаро стандартлари. Хўжаликлар ўртасидаги алоқаларни бошқариш	Меҳнатни ташкил этиш	Ижтимоий ривожланишни бошқариш

Шунга кўра, хизмат кўрсатиш корхоналари фаолияти самарадорлигини ошириш жараёни ходимларни бошқариш тизимининг мавжуд ҳолатини таҳлил этиш, унинг барча бизнес жараёнларини моделлаштириш ҳамда оптималлаштириш босқичлари таснифини шакллантириш асосида такомиллаштирилди.

Хизмат кўрсатиш корхоналарида ишчи-ходимларни бошқариш технологияларини таҳлил этиш ва баҳолаш ишлаб чиқилган бизнес-жараёнларга мувофиқ ўтказилади. Бизнес-жараёнларни оптималлаштириш бўйича иш бевосита уларни моделлаштириш босқичларида амалга оширилади. Моделлаштиришнинг асосий мақсади бўлиб, хизмат кўрсатиш корхонасини ишчи-ходимлар билан таъминланганлигини баҳолаш ва ундан фойдаланиш самарадорлиги ҳисобланади. Хизмат кўрсатиш корхонасини

<sup>10</sup> Муаллиф томонидан ишлаб чиқилган.

ишчи-ходимларини самарасиз бошқариш корхона учун йўқотишларга ва аҳамиятли даражада рискни ошишига олиб келиши мумкин.

Хизмат кўрсатиш корхоналарида меҳнатни ташкил этишнинг ҳар бир тизими бошқаришнинг аниқ функцияларини амалга оширади. Шунга кўра, соҳа корхоналарида хизмат кўрсатиш жараёнларини ташкил этишнинг функционал ва таъминловчи тизимлари (1-жадвал) ҳамда чизиқли бошқариш тизимини ўз ичига олувчи ресурсларни бошқариш тизимининг умумий таркиби ишлаб чиқилди.

Хизмат кўрсатиш корхоналарида ресурслардан самарали фойдаланишга таъсир этувчи ижтимоий ва иқтисодий омиллар, техник ривожланиши, қонунчилик талаби, рақобат муҳити, истеъмолчилар талаби ва ўзгаришларга таъсир этиш ҳолати билан боғлиқ ташқи ва корхонанинг ривожланиш стратегияси ва унинг фаолиятини ўзига хос хусусиятлари, ташкил этиш маданияти тури, корхонанинг молиявий имкониятлари ва ресурсларни ишлатиш учун харажатларнинг мақбул даражаси, ресурслардан фойдаланиш ёндашувлари, ресурсларнинг миқдор ва сифат тавсифлари билан боғлиқ ички омиллари таснифи ишлаб чиқилди.

Ҳозирги вақтда хизмат кўрсатиш соҳасида ижтимоий ва иқтисодий самарадорликни ҳар томонлама чуқур ўрганиш ва тушуниш учун алоҳида унинг мезонлари ва кўрсаткичларини ишлаб чиқиш зарурдир. Хизмат кўрсатиш соҳасида меҳнат ресурсларидан фойдаланиш самарадорлигини оширишнинг асосий омиллари ва шарт-шароитларини илмий-услубий жиҳатдан тадқиқ этиш асосида унинг асосий мезонлари ва кўрсаткичлари ишлаб чиқилди. Хизмат кўрсатиш корхоналарида иқтисодий ресурслардан фойдаланиш самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлар тизими меҳнат унумдорлигини ошиши, маҳсулотнинг меҳнат сиғимини пасайиши ҳамда ижтимоий самарадорликнинг статистик кўрсаткичлари асосида таснифланди.

Диссертация ишининг **«Самарқанд вилояти хизмат кўрсатиш соҳасида иқтисодий ресурслардан фойдаланиш самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлар таҳлили»** деб номланган иккинчи бобида Самарқанд вилоятида хизмат кўрсатиш соҳасининг ривожланиш тенденциялари ва динамикаси, хизмат кўрсатиш корхоналари фаолиятлари самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичларнинг омилли таҳлили ҳамда ресурслардан фойдаланиш самарадорлигига таъсир этувчи омилларнинг иқтисодий таҳлили амалга оширилган. Шунингдек, хизмат кўрсатиш корхоналарида меҳнат ресурсларини бошқариш самарадорлигини баҳолаш илмий-услубий ёндашув асосида тадқиқ қилинган.

Самарқанд вилоятида хизмат кўрсатиш ва сервис соҳаларини ривожлантириш ижтимоий-иқтисодий ривожланишнинг асосий йуналишларидан бири ҳисобланади. Вилоятда жами хизматлар ҳажми 2020 йилда 14318,7 млрд. сўмдан иборат бўлиб, бу кўрсаткич 2016 йил кўрсаткичига нисбатан 82,3 %га ўсган. Вилоятда энг юқори ўсиш суръатларига эга соҳа ва тармоқлар сифатида меъморчилик, муҳандислик изланишлари, техник синовлар ва таҳлил соҳасидаги хизматлар (5,9 марта), молиявий хизматлар (4,0 марта), яшаш ва овқатланиш хизматлари (2,4

марта), таълим хизматлари (2,5 марта), соғлиқни сақлаш хизматлари (2,1 марта) ҳиссасига тўғри келган (2-жадвал).

## 2-жадвал

### Самарқанд вилоятида хизмат кўрсатиш соҳаси ва тармоқларида хизматлар турлари бўйича ҳажми<sup>11</sup> (млрд. сўм)

Соҳалар ва тармоқлар	Йиллар					2020 йил 2016 йилга нисбатан ўсиш, (%)
	2016	2017	2018	2019	2020	
Жами хизматлар Шу жумладан:	7852,8	8237,6	9906,3	12786,8	14318,7	182,3
Алоқа ва ахборот-лаштириш	441,8	532,3	610,2	613,0	698,8	158,2
Молия хизматлари	515,9	657,3	996,1	1173,5	2077,9	4,0 марта
Транспорт хизматлари	2440,7	2504,2	2729,0	3155,0	3484,9	142,8
Шу жумладан: авто-транспорт хизматлари	2334,9	2365,3	2510,1	2874,3	3366,5	144,2
Яшаш ва овқатланиш хизматлари	187,4	194,0	267,4	398,4	458,3	2,4 марта
Савдо хизматлари	2487,1	2492,1	3024,6	3288,5	4202,0	169,0
Кўчмас мулк билан боғлиқ бўлган хизматлар	243,1	245,4	279,8	375,1	324,5	133,5
Таълим хизматлари	290,9	341,8	433,4	484,2	736,7	2,5 марта
Соғлиқни сақлаш хизматлари	105,5	112,6	135,8	178,4	225,3	2,1 марта
Ижара ва прокат хизматлари	304,6	305,8	355,6	406,2	414,2	136,0
Компьютер ва маиший товарларни таъмирлаш	257,8	260,9	293,9	348,4	363,9	141,2
Шахсий хизматлар	340,4	342,0	419,3	480	552,6	162,3
Меъморчилик, муҳандислик изланишлари, техник синовлар ва таҳлил соҳасидаги хизматлар	50,2	52,8	87,0	142,5	296,9	5,9 марта
Бошқа турдаги хизматлар	187,4	196,4	274,2	350,5	482,7	2,6 марта

Хизмат кўрсатиш корхоналари фаолиятининг самарадорлиги унинг ташкилий-бошқарув ва ташкилий-иқтисодий жараёнларини оқилона ташкил этишига боғлиқдир.

Ривожланган бозор иқтисодиёти мамлакатлари тажрибаси шундан далолат берадики, хизмат кўрсатиш соҳаси фаолиятининг самарадорлиги ва иқтисодий ўсиш хизмат кўрсатиш хусусиятлари ва шароитларига боғлиқ бўлиб, бир қатор омиллар таъсири билан белгиланади. Шунга кўра, хизмат кўрсатиш тармоқларида иқтисодий ўсишни интеграл баҳолаш усули меҳнат

<sup>11</sup> Муаллиф томонидан Самарқанд вилояти Давлат статистика бошқармаси маълумотлари асосида ҳисобланган.



унумдорлиги ва фондлар қайтими индекслари асосида интенсив ҳамда соҳада бандлар ва асосий фондлар индекслари бўйича экстенсив омилларни таққослаш орқали такомиллаштирилди.

Иқтисодий ўсиш динамикасининг умумий индекси қуйидаги формула асосида ҳисобланади.

$$I_r = \frac{I_{mu} \times I_{fq}}{I_n \times I_{af}}, \quad (1)$$

бу ерда:  $I_r$  – иқтисодий ўсишнинг умумий индекси;  $I_{mu}$  – меҳнат унумдорлиги индекси;  $I_{fq}$  – фондлар қайтими индекси;  $I_{af}$  – асосий фондлар индекси;  $I_n$  – соҳада банд бўлганлар индекси.

Агар  $I_r > 1$  бўлса, у ҳолда ўсиш нисбатан интенсив, агар  $I_r < 1$  бўлса, у ҳолда нисбатан экстенсив иқтисодий ўсиш бўлишини кузатиш мумкин.

Самарқанд вилояти хизмат кўрсатиш соҳа ва тармоқларида (транспорт ва алоқа хизмати, молия хизматлари, савдо ва умумий овқатланиш) меҳнат унумдорлиги, фондлар қайтими, банд бўлган ишловчилар ва асосий ишлаб чиқариш фондлари индекси ҳамда ушбу тармоқларда иқтисодий ўсиш даражасининг умумий индекси ишлаб чиқилди (3-4-5-жадваллар).

### 3-жадвал

#### Самарқанд вилояти хизмат кўрсатиш соҳа ва тармоқларида меҳнат унумдорлиги ( $I_{mu}$ ) ва фондлар қайтими ( $I_{fq}$ ) даражасининг индекслари<sup>12</sup>

Йиллар	Хизмат кўрсатиш соҳалари ва тармоқлари					
	Транспорт ва алоқа		Молия хизматлари		Савдо ва умумий овқатланиш	
	$I_{mu}$	$I_{fq}$	$I_{mu}$	$I_{fq}$	$I_{mu}$	$I_{fq}$
2016	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
2017	1,12	1,11	1,01	0,91	1,1	1,04
2018	1,1	1,02	1,02	1,02	1,1	0,99
2019	1,1	0,98	1,5	1,14	1,2	1,07
2020	1,12	1,01	1,2	1,01	1,1	1,0

Ушбу жадваллардан кўриниб турибдики, транспорт ва алоқа, молия хизматлари, савдо ва умумий овқатланиш соҳасида интенсив омиллар (меҳнат унумдорлиги ва фондлар қайтими) таъсири бир мунча юқорирокдир. Меҳнат интенсивлигининг ўзгариши ҳам субъектив, ҳам объектив омилларга боғлиқ. Интенсивлик ишчи-ходимларнинг иродаси ва онги иштирокида ўзгаради ёки муайян сабабларга кўра, уни камайтириш ёки кўпайтиришни ходимнинг ўзи ҳал қилади. Шунингдек, хизмат кўрсатиш соҳа ва тармоқларида банд бўлганлар сони ( $I_n$ ) ва асосий фондлар ( $I_{af}$ ) динамикаси индекслари 1,0 коэффициентдан нисбатан юқори эканлиги экстенсив омиллар таъсири устунлигини ифодалайди. Меҳнатнинг экстенсивлик хусусиятлари бошқа хусусиятлар ўзгармаган ҳолда иш вақтидан фойдаланиш даражаси ва унинг сменадаги давомийлигини акс эттиради.

<sup>12</sup> 3-4-5-жадваллар Самарқанд вилояти Давлат статистика Бош бошқармаси маълумотлари асосида муаллиф томонидан ишлаб чиқилган ва ҳисобланган.

#### 4-жадвал

### Самарқанд вилояти хизмат кўрсатиш соҳа ва тармоқларида банд бўлганлар сони ( $I_n$ ) ва асосий фондлар ( $I_{af}$ ) динамикаси индекслари

Йиллар	Хизмат кўрсатиш соҳалари ва тармоқлари					
	Транспорт ва алоқа		Молия хизматлари		Савдо ва умумий овқатланиш	
	$I_n$	$I_{af}$	$I_n$	$I_{af}$	$I_n$	$I_{af}$
2016	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
2017	1,06	1,07	1,04	1,16	1,04	1,09
2018	1,01	1,08	1,04	1,05	1,04	1,15
2019	1,01	1,13	1,04	1,33	1,04	1,16
2020	1,01	1,12	1,02	1,30	1,04	1,14

Вилоятда бозор муносабатлари ривожланишининг дастлабки йилларида хизмат кўрсатиш соҳа ва тармоқларида иқтисодий ўсиш экстенсив омиллар ҳисобига эришилган (яъни, шу соҳада банд бўлганлар сони ва асосий фондлар миқдори). Шунинг учун ҳам вилоят хизмат кўрсатиш тармоқларида иқтисодий ўсишнинг интенсив ва экстенсив омиллари таъсири даражаларига қараб таҳлил этиш ва баҳолаш муҳим аҳамиятга эга.

Самарқанд вилояти хизмат кўрсатиш соҳа ва тармоқларида иқтисодий ўсишнинг умумий индексини аниқлашда меҳнат унумдорлиги динамикаси, фондлар қайтими, банд бўлганлар сони ва асосий ишлаб чиқариш фондлари индекси ҳамда хизмат кўрсатиш тармоқларининг иқтисодий ўсиш динамикаси ҳисоблаб чиқилди (5-жадвал).

#### 5-жадвал

### Самарқанд вилояти хизмат кўрсатиш соҳа ва тармоқларида иқтисодий ўсиш даражасининг умумий индекси

Йиллар	Хизмат кўрсатиш соҳалари ва тармоқлари		
	Транспорт ва алоқа	Молия хизматлари	Савдо ва умумий овқатланиш
2017	1,10	0,76	1,01
2018	1,03	0,95	0,91
2019	0,94	1,24	1,06
2020	1,00	0,81	0,92

5-жадвал маълумотларидан кўришиб турибдики, Самарқанд вилоятида 2017-2020 йиллар мобайнида хизмат кўрсатиш тармоқларида иқтисодий ўсиш асосан интенсив омилларни ( $I_k > 1$ ) ўзгариши ҳисобига эришилган, яъни меҳнат унумдорлиги ва фондлар қайтими индексларининг ошиши ҳисобига ўсган. Лекин, таҳлил этилаётган даврлар оралиғида таҳлил этилаётган соҳа ва тармоқларда иқтисодий ўсишга интенсив омилнинг таъсири транспорт ва алоқа хизматлари соҳасида нисбатан ўсиш тенденцияси, молия хизматлари, савдо ва умумий овқатланиш соҳасида эса 2019-2020 йилларга келиб камайиб бориш тенденциясига эга бўлган. Бу эса асосан кейинги даврларда молия хизматлари, савдо ва умумий овқатланиш соҳасида экстенсив омиллар таъсирининг ўзгариши ҳисобига ўсишни ифолайди. Жумладан, соҳада банд

бўлганлар ва мазкур соҳа тармоқларида асосий фондлар қийматини ошириш экстенсив ўсиш тенденциясига тўғри муносабатда таъсир кўрсатади.

Хизмат кўрсатиш соҳаларида иқтисодий ўсишга, асосан унумдорлик кўрсаткичларини ошириш ҳисобига эришиш муайян вақт ўтиб бориши билан тобора камроқ самара бериб боради. Ўз навбатида, хизмат кўрсатиш соҳасида унумдорлик кўрсаткичларининг аҳамиятини ошириш ва ҳисобланиши ўзининг долзарблигини йўқотади, чунки хизмат кўрсатиш фаолиятида иқтисодий самарадорликка экстенсив омилларининг таъсири нисбатан устувор аҳамият касб этиб бормоқда.

Хизмат кўрсатиш корхоналарининг самарадорлигини ошириш уларда фаолият юритаётган ишчи-ҳодимларни моддий рағбатлантириш тизимини доимий такомиллаштиришни назарда тутаяди. Ушбу соҳада аниқ таклифларни ишлаб чиқиш учун меҳнат бозорининг мазкур соҳаси сегментидаги ўзига хос жиҳатларни ва уни тартибга солишнинг хусусиятларини ёритиб бериш зарур.

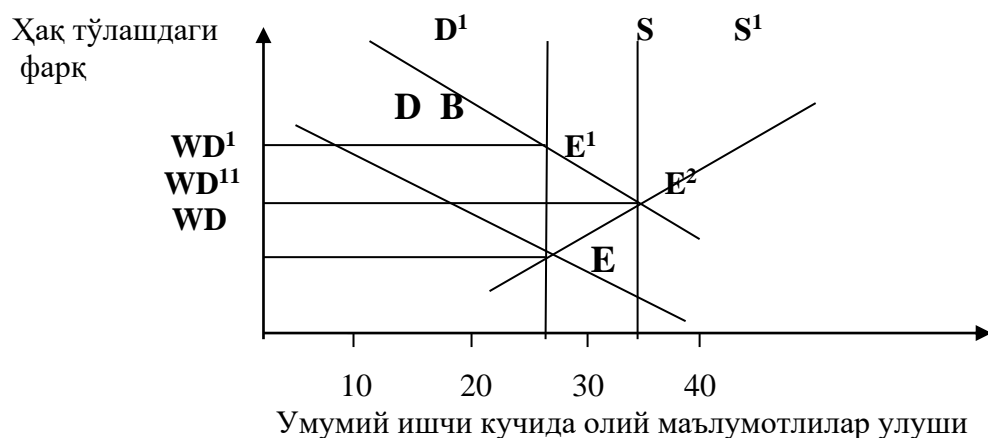
Инсон капитали назариясига мувофиқ маълумотнинг юқори даражаси даромадлар даражасига, яъни иш ҳақи даражасига мос келиши керак.

Таҳлиллар шуни кўрсатмоқдаки, олий ва ўрта махсус ўқув юртларини тамомлагандан сўнг юқори иш ҳақи олишга йўналтирилган шахслар хизмат кўрсатиш соҳасида ўзларининг интеллектуал капиталини реализация қилиш имкониятига эга бўлмасдан, бошқа тармоқларда меҳнат фаолиятини амалга оширишга мажбур бўлмоқдалар.

3-расмда келтирилган чизмага назар ташласак, S эгри чизиғи муайян даврда юқори маълумотга эга бўлган жами ишчи кучининг фоизини ифодалайди. S<sup>1</sup> эгри чизиғи узоқ истиқболда олий маълумотга эга бўлган ишчилар таклифини билдиради. Назарий жиҳатдан ёндашадиган бўлсак, олий маълумотли ишчилар меҳнат ҳақидаги фарқ ўрта ёки ўрта махсус маълумотга нисбатан қанчалик катта бўлса, олий таълим муассасаларига киришни хоҳловчилар шунчалик кўп бўлади. Дастлабки мувозанат E нуқтага эришади. Қачонки, олий маълумотли ходимларга талаб D<sup>1</sup> чизикгача силжийди, иш ҳақидаги фарқ WD<sup>1</sup> гача ошади. Мазкур ҳолатда олий маълумот олишга интилувчи шахслар сони ошади, улар ўртасидаги рақобат натижасида иш ҳақи фарқи WD<sup>1</sup> гача пасаяди, бунда мувозанат даражаси E<sup>2</sup> нуқтага силжийди, яъни олий маълумотга эга аҳолининг улуши ортади.

Шундай экан, рақобат муҳити шароитида жами ишчи кучи таркибида олий маълумотга эга шахслар улушини тартибга солиш механизми юзага келади. Бироқ ҳозирги кунда республикамизда бундай механизм мавжуд эмас. Ҳозирги вақтда ушбу механизм республикамизда амалда етарлича такомиллаштирилмаган.

Иқтисодиётни модернизациялаш шароитида хизмат кўрсатиш соҳасида фаолият юритаётган меҳнат ресурсларини таҳлил этишнинг асосий мақсади якуний натижаларга эришишда самарадорликни ва истеъмолчиларга хизматлар кўрсатиш сифатини ошириш, хизмат кўрсатиш фаолиятини режалаштириш ва истиқболлаштиришнинг асосланганлигини таъминлаш ва меҳнат жараёнларини бошқаришни такомиллаштиришдан иборатдир.



**3-расм. Олий маълумотли мутахассислар меҳнат бозори ва иш ҳақи ўртасидаги фарқ<sup>13</sup>**

Ҳозирги кунда Самарқанд вилоятида фаолият юритаётган хизмат кўрсатиш корхоналари фаолият йўналишларига кўра, таҳлил этилаётганлар ичида 2019-2020 йилларнинг 1 январь ҳолатида меҳнат унумдорлиги ҳажми энг кўп «Зебо класс сервис» МЧЖ (2019 йил – 124,5 млн. сўм, 2020 йил – 139,7 млн. сўм), «УРГУТ САВДО КОМПЛЕКСИ» МЧЖ (2019 йил – 72,0 млн. сўм, 2020 йил – 83,5 млн. сўм), асосий фондлар рентабеллиги ҳам мос равишда ушбу корхоналари ҳиссасига тўғри келган. Фондлар қайтими кўрсаткичлари бўйича юқори натижалар «Зебо класс сервис» МЧЖ (2019 йил – 1,62 сўм, 2020 йил – 1,63 сўм), «Сиёб деҳқон бозори» МЧЖ (2019 йил – 1,64 сўм, 2020 йил – 1,59 сўм), «УРГУТ САВДО КОМПЛЕКСИ» МЧЖ (2019 йил – 1,22 сўм, 2020 йил – 1,30 сўм) корхоналари ҳиссасига тўғри келган (6-жадвал).

Инновацион иқтисодиётнинг асосини ҳозирги давр жамиятини ижтимоий-иқтисодий ривожлантиришнинг ҳал қилувчи кучи ҳисобланган инсон капитали ташкил этади. Яъни инсон тафаккури ишлаб чиқариш (хизмат кўрсатиш) тизимининг шунчаки муайян унсури бўлиб қолмасдан, балки бевосита ишлаб чиқарувчи кучга айланди.

Хизмат кўрсатиш корхонасида персонал меҳнати билан бевосита боғлиқ харажатларни баҳолашда нафақат иш ҳақи суммаси, балки мукофотлар, бонуслар, моддий ёрдам, ҳисобланган ва ички жарималар ҳамда персонални баҳолаш натижалари бўйича мотивациялашнинг номоддий шакллари ҳам баҳолаш керак.

Хизмат кўрсатиш корхоналарида персонални баҳолаш самарадорлиги тизими таҳлили учун омилли моделни ишлаб чиқиш ва жорий этиш керак. Бунда модел нафақат персонални баҳолаш тизимини модернизациялаш ҳисобига самарадорликни ўзгаришини баҳолаш, балки бундай ўзгариш сабабларини келтириб чиқарувчи омилларни ҳамда уларнинг якуний натижаларига қўшган ҳиссасини аниқлаш имконини беради.

<sup>13</sup> Муаллиф томонидан ишлаб чиқилган.

**Самарқанд вилоятида фаолият юритаётган хизмат кўрсатиш  
корхоналарининг самарадорлик кўрсаткичлари<sup>14</sup>**

№	Корхона номи	Меҳнат унумдорлиги, млн. сўм		Асосий фондлар рентабеллиги, %		Фондлар қайтими, сўм	
		2019 й.	2020 й.	2019 й.	2020 й.	2019 й.	2020 й.
1.	«Зебо класс сервис» МЧЖ	124,5	139,7	10,0	10,3	1,62	1,63
2.	Самарқанд аэрогеодезия корхонаси	30,2	35,4	4,7	4,9	0,55	0,60
3.	«Самарқанд автомобил ўқув-ишлаб чиқариш комбинати» МЧЖ	22,3	24,9	2,6	2,4	0,63	0,61
4.	«Сиёб деҳқон бозори» МЧЖ	38,6	42,0	0,5	0,5	1,64	1,59
5.	«ТОХИР-Р» фирмаси	29,3	31,5	1,2	1,3	0,12	0,13
6.	«ЗИАДИН АВТО САРДОР» МЧЖ	11,5	12,4	1,0	1,0	0,36	0,40
7.	«STORE PLUS» МЧЖ	19,5	19,6	3,7	3,8	0,08	0,07
8.	«УРГУТ САВДО КОМПЛЕКСИ» МЧЖ	72,0	83,5	5,8	6,4	1,22	1,30
9.	«FERROPLEKT FARM MEDIKAL» МЧЖ	28,6	30,6	2,9	3,3	0,08	0,08

Персоналга харажатларнинг умумий ўзгаришини занжирли алмаштириш усули орқали омилли таҳлил бажарилиши методикаси билан мувофиқликда ҳар бир тўрт омил ҳисобига ўзгаришлар суммасидан келиб чиқиши керак. Шундай экан, харажатларнинг ошиши ёки камайиши қуйидаги формула орқали аниқланади:

$$\Delta Y = \Delta Y_a + \Delta Y_b + \Delta Y_c + \Delta Y_d, \quad (2)$$

бу ерда:  $\Delta Y_a$  – персонални бошқариш тизимини модернизациялаш асосида қўшимча сарфлар ҳисобига персоналга қилинадиган харажатлар ўзгариши;  $\Delta Y_b$  – битта ходимга тўғри келадиган иш ҳақи жамғармасининг ўртача миқдори ўзгариши ҳисобига персоналга харажатларнинг ўзгариши;  $\Delta Y_c$  – хизматлар меҳнат сифимининг ўзгариши ҳисобига персоналга харажатларнинг ўзгариши;  $\Delta Y_d$  – ҳисобот даврида тушум ҳажмини ўзгариши ҳисобига персоналга қилинадиган харажатларнинг ўзгариши.

Бунда компетентли ёндашув асосида хизмат кўрсатиш корхоналарида персонални бошқариш тизимини модернизациялаш бўйича тадбирлар самарадорлигини баҳолаш имконини берувчи математик модел персоналга харажатларнинг умумий ўзгаришини занжирли алмаштириш усули орқали такомиллаштирилди.

<sup>14</sup> Жадвалда келтирилган корхоналарнинг йиллик статистик ҳисоботлари асосида ҳисобланган.

Диссертация ишининг «Хизмат кўрсатиш корхоналарида иқтисодий ресурслардан фойдаланиш самарадорлигини оширишнинг асосий йўналишлари» деб номланган учинчи бобида сервис корхоналарида хизмат кўрсатиш сифатини ошириш, корхоналарда меҳнат ресурслари компетентлигини таъминлаш тизимини такомиллаштириш ҳамда ижтимоий-иқтисодий самарадорликни оширишнинг асосий йўналишлари бўйича илмий таклифлар ва амалий тавсиялар ишлаб чиқилган.

Ҳозирги шароитда хизмат кўрсатиш корхоналарида рақобатдошлик даражасини ошириш масаласига инновацион ёндашиш талаб этилмоқда. Инновацион технологияларни, замонавий илмий ютуқларни хизмат кўрсатиш тармоқларига жадал жорий қилиш орқали уларнинг ихтисослашувини кенгайтириш ва хизмат кўрсатиш жараёнларини диверсификация қилиш имконини берадиган янги рақобат устунликларини яратиш зарур. Бу эса соҳада хизмат кўрсатиш жараёнларини оптималлаштириш орқали хизматлар сифатини ошириш долзарб вазифалардан бири ҳисобланади.

Хизмат кўрсатиш корхоналарида ресурслардан самарали фойдаланиш, ходимлар сифат таркибини такомиллаштириш истеъмолчиларга кўрсатиладиган хизматлар сифатини ошириш имконини беради. Салоҳият ресурснинг сифат кўрсаткичлари йиғиндисини акс эттиради, яъни у бир ишчининг салоҳиятли имкониятларини рўёбга чиқариш шаклида инсон омилини фаоллаштириш ва амалиётда қўллашни таъминлашдан иборат. Шунинг учун хизмат кўрсатиш корхоналарида меҳнат салоҳиятини ошириш орқали хизмат кўрсатиш сифатини оширишга катта эътибор қаратилади.

Хизмат кўрсатиш корхоналарида ишловчи ходимлар рақобатбардошлигини комплекс баҳолаш методикаси уларнинг касбий сифати ва кўникмаларини соҳада меҳнатни тақсимлашнинг функционал талаблари даражасига мувофиқ келишини ифодалаши керак. Ушбу усулнинг тавсифи қуйидагиларни ўз ичига олади: хизмат кўрсатиш фаолияти йўналишлари бўйича корхона ходимларини асосий ва ёрдамчи меҳнат жараёнида бандлар, бошқарув ходимлари ва мутахассислар гуруҳларига таснифлаш; ишчи-ходимларнинг меҳнат салоҳияти белгилари ва элементларини аниқлаш (маълумоти, ёши, иш стажи ва ҳ.к.); меҳнат салоҳияти белгилари бўйича ишчи-ходимларни табақалаштириш; ишчи-ходимларни муайян гуруҳларга таснифлаб, уларнинг меҳнат салоҳияти белгиларини 10 балли шкала асосида эксперт баҳолаш; таҳлил этилаётган касбий гуруҳ ишчи-ходимлар сонини оптимал модел бўйича умумий балл суммасини аниқлаш; алоҳида ишчи-ходимлар тўплаган баллни ҳисоблаш; алоҳида ишчи-ходимнинг индивидуал меҳнат салоҳияти даражасини ҳисоблаш; корхона, тармоқ меҳнат ресурсларининг рақобатбардошлик даражасини ҳисоблаш.

Хизмат кўрсатиш корхоналарида маҳсулотнинг рақобатдошлиги унинг сифати ва нархига кўра, шу турдаги бошқа ишлаб чиқарувчилар (хизмат кўрсатувчилар)нинг маҳсулотидан устунлиги билан белгиланади (4-расм).

Республикамизда иқтисодиётнинг инновацион ривожланиши шароитида рақобатбардошликни оширишнинг асосий омилларидан бири хизмат кўрсатиш корхоналарида хизматлар самарадорлигини ошириш ҳисобланади.

Бунда авваламбор, хизматлар кўрсатиш соҳасида мавжуд ресурслардан самарали фойдаланиш асосида истеъмолчиларга хизмат кўрсатиш сифатини ошириш орқали эришилиши мумкин. Истеъмолчиларнинг кўрсатиладиган хизматлардан қониқиш даражаси хизматлар сифати, унинг бажарилиши ва натижадорлигига боғлиқдир.



**4-расм. Хизмат кўрсатиш корхонасининг рақобат устунлигини ташкил этувчи элементлар<sup>15</sup>**

Хизматлар сифати – бу истеъмолчиларнинг муайян ва назарда тутилаётган талаб ва эҳтиёжларини қондирилишини таъминлайдиган жараён бўлиб, у хизмат кўрсатиш бўйича тузилган шартномалар тавсифларининг мажмуини ифодалайди.

Ҳозирги вақтда иқтисодийни модернизациялаш шароитида хизмат кўрсатиш корхоналари фаолиятини ривожлантириш учун соҳада мутахассис ходимларга талабни шакллантириш ва аниқлаш асосида уларни замонавий касбларга тайёрлаш тизимини такомиллаштириш ҳамда компетентлигини оширишга эътибор бериш алоҳида аҳамиятга эгадир. Компетенциялар ҳамма учун корпоратив мажбуриятлар ва аниқ лавозимлардаги компетенциялар учун махсус бўлганларни қамраб олади. Шунга кўра, хизмат кўрсатиш соҳасида корпоратив компетенция модели ходимнинг ўзгаришларга тайёрлиги, фаолиятни натижага йўналтирилганлиги, самарали коммуникация, профессионализм, бизнесни тушуниши ва ташаббускорлик билан боғлиқ хулқ-атвор индикаторлари асосида такомиллаштирилди.

Муайян олинган лавозим компетенцияси профили ҳужжат кўринишида қайд этилиши зарур. Компетент ёндашуви базасида ходимлар фаолиятини бошқариш тизимини модернизациялаш бўйича ишларнинг мураккаблиги ва комплекслиги натижасида барча мумкин бўлган ҳужжатлар намуналарини

<sup>15</sup> Муаллиф томонидан ишлаб чиқилган.

келтиришнинг имкони мавжуд эмас. Шунинг учун сотиш бўйича менежер компетенцияси шаклланиши мисолидаги алгоритмни кўриб чиқамиз. Сотиш бўйича менежер учун ихтисослик мисоли 8-жадвалда келтирилган.

## 8-жадвал

### Корпоратив компетенция индикаторлари<sup>16</sup>

Компетенция	Хулқ-атвор индикаторлари
1. Ўзгаришга тайёрлик	1.1. Ташқи талаб ва шарт-шароитлар ўзгаришига тез психологик мослашув; ўзгаришларга ижобий таъсир. 1.2. Янги тажрибалар, янги ғояларни ўзлаштириш ва янгича ёндашув. 1.3. Янги билим ва кўникмаларни амалда жорий этиш ва ўзлаштириш, ўрганиш қобилияти.
2. Натижага йўналтириш	2.1. Қўйилган вазифаларга эришишда мақсадга йўналтирилганлик ва қатъият. 2.2. Вақтнинг тақчиллиги шароитида ишлаш қобилияти. 2.3. Иш юкмаси узоқ давом этган шароитда меҳнат унумдорлигини ва юқори иш қобилиятини сақлаб туриш.
3. Самарали коммуникация	3.1. Ахборот ресурси билан боғлиқ маълумотларга ишонч. 3.2. Ҳамкорни эшитиш ва эшита билиш қобилияти. 3.3. Атрофдагилар билан алоқа ўрнатиш ва қўллаб-қувватлаш қобилияти. 3.4. Ёзма коммуникация стандартларига риоя қилиш.
4. Мижозга йўналтирилганлик	4.1. Ички ва ташқи мижозлар эҳтиёжларини аниқлаш лаёқати ва муҳимлигини тушуниш. 4.2. Мижозлар билан ишлаш жараёнида юзага келадиган муаммоларни бартараф этишга шахсий маъсулиятни олиш лаёқати. 4.3. Танқидни конструктив идрок қилиш, мунозарали масалаларни ҳал қилишга моҳирлик.
5. Профессиналлик	5.1. Зарурий даражадаги касбий билимга эга бўлиш. 5.2. Амалиётда самарали ишлаш учун зарур кўникмаларнинг мавжудлиги. 5.3. Касбий билим ва маҳоратни оширишга мотивация.
6. Бизнесни тушуниш	6.1. Соҳа ёки тармоқ даражасида бизнесни тушуниш. 6.2. Корхона даражасида иш юритишни тушуниш. 6.3. Тадбиркорлик кўникмаларини шаклланиши.
7. Содиқлик	7.1. Корхона ва шахсий манфаатларнинг бир-бирига мос келиши. 7.2. Иш берувчига хушмуомалалик билан муносабатда бўлиш. 7.3. Корхона жамоаси ичида ўзининг содиқлигини намоён этиш.

Ҳозирги шароитда хизмат кўрсатиш корхонасининг биринчи даражали мақсади ресурслардан фойдаланиш самарадорлигини ошириш ҳисобланади. Мавжуд ресурслардан рационал фойдаланиш юқори ижтимоий-иқтисодий кўрсаткичларга эришишни назарда тутаяди. Корхонада ўтказилаётган кадрлар сиёсати натижаларини баҳолаш учун мезонлар тизимини ишлаб чиқиш зарур.

Хизмат кўрсатиш корхоналарида ресурсларни бошқаришни самарали механизмнинг асосий мезонлари унинг базасида ижтимоий ва иқтисодий кўрсаткичларга мувофиқ алоқадорликда бўлиши зарур. Кўрсаткичларнинг бундай алоқадорлик тизими нафақат унинг сарфлар билан таққослаш ва

<sup>16</sup> Муаллиф томонидан ишлаб чиқилган.



натижаларнинг шаклланиши жараёнида ҳар бир омил ролини аниқлашни, балки корхонанинг кадрлар сиёсатида ижобий ва салбий томонларини аниқлаш имконини беради ҳамда ривожланишнинг стратегик масалаларини ҳал этишда тўғри вариантни танлаш учун шароит яратади. Хизмат кўрсатиш фаолияти самарадорлиги истеъмолчиларни хизматлардан фойдаланиш вақтини қисқариши ва хизматлар сифатини оширишни назарда тутади.

## ХУЛОСА

Диссертация ишида амалга оширилган илмий тадқиқотлар натижасида қуйидаги илмий хулоса, таклифлар ва амалий тавсиялар ишлаб чиқилди:

1. Диссертацияда хизмат кўрсатиш корхоналарида иқтисодий ўсишнинг асосий омили сифатида «иқтисодий ресурслар» ва «меҳнат ресурслари» категорияларининг ижтимоий ва иқтисодий мазмунига оид муаллифлик таърифи ишлаб чиқилди. Иқтисодий ресурслар – бу жамият (тармоқ, корхона, фирма) ихтиёрида мавжуд бўлган ҳамда маҳсулот ишлаб чиқариш, хизматлар кўрсатиш ва уларни истеъмолчига етказиб беришда истеъмол жараёнларида фойдаланиш мумкин бўлган табиий, моддий ва инсон ресурслари мажмуи ҳисобланади. Меҳнат ресурслари – бу ўзининг руҳий, физиологик ва ақлий сифатлари билан моддий ва маънавий неъматлар ишлаб чиқариш ёки хизматлар кўрсатишга қодир бўлган, меҳнатга лаёқатли ёшда бўлган меҳнатга лаёқатли аҳоли ҳамда меҳнатга лаёқатли ёшдан ташқари ёшда меҳнат қилаётган шахсларнинг йиғиндисидир.

2. Хизмат кўрсатиш соҳасида иқтисодий ресурслардан фойдаланиш самарадорлигини оширишнинг мақсадга йўналтирилганлик, хизмат кўрсатиш фаолиятини ташкил этиш, меҳнат меъёрининг унга ҳақ тўлаш меъёрига мувофиқлигини таъминлаш, меҳнат унумдорлиги ошишини иш ҳақи ўсишига нисбатан юқори суръатларда ўсишини таъминлаш, иқтисодий самарадорликка эришишнинг рағбатлантирувчи тизимини жорий этиш тамойиллари ишлаб чиқилди.

3. Хизмат кўрсатиш корхоналари фаолияти самарадорлигини ошириш жараёни ходимларни бошқариш тизимининг мавжуд ҳолатини таҳлил этиш, унинг барча бизнес жараёнларини моделлаштириш ҳамда оптималлаштириш босқичлари таснифини ишлаб чиқиш асосида такомиллаштирилди.

4. Хизмат кўрсатиш корхоналарида иқтисодий ресурслардан фойдаланиш самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлар тизими меҳнат унумдорлигини ошиши, маҳсулотнинг меҳнат сиғимини пасайиши ҳамда ижтимоий самарадорликнинг статистик кўрсаткичлари асосида таснифланди.

5. Хизмат кўрсатиш тармоқларида иқтисодий ўсишни интеграл баҳолаш усули меҳнат унумдорлиги ва фондлар қайтими индекслари асосида интенсив ҳамда соҳада бандлар ва асосий фондлар индекслари бўйича экстенсив омилларни таққослаш орқали такомиллаштирилди.

6. Хизмат кўрсатиш соҳасида меҳнат бозори талабларини ҳисобга олиш, инсон капиталини реализация қилиш асосида иш ҳақининг ўртача даражасини аниқлаш, самарали меҳнатни ташкил этишнинг потенциал

имкониятлари бўйича меҳнат жамоасида иш ҳақини табақалаштириш юзасидан тавсиялар ишлаб чиқилди.

7. Компетентли ёндашув асосида хизмат кўрсатиш корхоналарида персонални бошқариш тизимини модернизациялаш бўйича тадбирлар самарадорлигини баҳолаш имконини берувчи математик модел персоналга харажатларнинг умумий ўзгаришини занжирли алмаштириш усули орқали такомиллаштирилди.

8. Хизмат кўрсатиш корхоналарида хизматлар сифатини ифодаловчи мезон ва кўрсаткичлар уларнинг истеъмол хусусияти билан аниқланади. Шунга кўра, хизмат кўрсатиш соҳасида хизматлар натижадорлигини таъминлаш, ходимлар компетентлигини ошириш, истеъмолчилар талабини тўлиқ қондириш, кўрсатиладиган хизматлар муддатини қисқартириш, сифатни назорат қилиш усуллари такомиллаштириш мезонлари ҳамда белгили тавсифи, хизматлар хавсизлиги, хизмат натижасини ишончилиги, ходимлар компетентлиги йўналишлари бўйича кўрсаткичлар таснифи ишлаб чиқилди.

9. Хизмат кўрсатиш корхоналарида меҳнат ресурсларидан самарали фойдаланиш улар ўртасида ўзаро муносабатларни таъминлаш, яхлит тизим ичида махсус тамойиллар асосида функцияларни бирлаштириш ва интеграциялаш ҳамда мувофиқлаштиришга йўналтирилгандир. Шунга кўра, хизмат кўрсатиш корхоналарида меҳнат ресурсларидан самарали фойдаланиш ва уларни бошқариш тизимининг самарали шаклланишини таъминловчи асосий тамойилларининг таснифи ишлаб чиқилди.

10. Хизмат кўрсатиш соҳасида корпоратив компетенция модели ходимнинг ўзгаришларга тайёрлиги, фаолиятни натижага йўналтирилганлиги, самарали коммуникация, профессионализм, бизнесни тушуниши, ташаббускорлик билан боғлиқ хулқ-атвор индикаторлари асосида такомиллаштирилди.

11. Хизмат кўрсатиш фаолияти самарадорлигининг ўсиши истеъмолчиларни хизматлардан фойдаланиш вақти қисқариши ва хизматлар сифатини оширишни назарда тутди. Хизмат кўрсатиш корхонаси фаолияти самарадорлигини аниқлаш учун бутун жамият, корхона, истеъмолчилар ва ишчи-ходимларнинг ижтимоий-иқтисодий жараёнларда бирлашган манфаатларини ҳисобга олган ҳолда, хизмат кўрсатиш натижаларидан қониқиш даражасини аниқлашнинг комплекс ёндашуви асосида ижтимоий-иқтисодий самарадорликни баҳолаш модели ишлаб чиқилди.

**НАУЧНЫЙ СОВЕТ DSc.22/30.12.2019.I.100.01 ПО ПРИСУЖДЕНИЮ  
УЧЕНОЙ СТЕПЕНИ ПРИ САМАРКАНДСКОМ ИНСТИТУТЕ  
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА**

---

**САМАРКАНДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**АХМЕДЖОНОВ АЗИЗ РУСТАМОВИЧ**

**ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ  
ЭКОНОМИЧЕСКИХ РЕСУРСОВ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ  
СФЕРЫ УСЛУГ**

**08.00.05 – Экономика сферы услуг**

**АВТОРЕФЕРАТ  
диссертации доктора философии (PhD) по экономическим наукам**

**Самарканд – 2021**

**Тема диссертации доктора философии (PhD) по экономическим наукам зарегистрирована Высшей аттестационной комиссией при Кабинете Министров Республики Узбекистан под B2018.3.PhD/Iqt676.**

Диссертация выполнена в Самаркандском государственном университете.

Автореферат диссертации на трех языках (узбекском, русском, английском (резюме)) размещен на веб-сайте Научного совета ([www.sies.uz](http://www.sies.uz)) и информационно-образовательном портале «ZiyoNet» ([www.ziyo.net](http://www.ziyo.net)).

**Научный руководитель:**

**Арабов Нурали Уралович**  
доктор экономических наук, профессор

**Официальные оппоненты:**

**Мирзаев Кулмамат Жонузикович**  
доктор экономических наук, профессор

**Бобаназарова Жамиля Холмуродовна**  
доктор экономических наук, доцент

**Ведущая организация:**

**Бухарский инженерно-технологический институт**

Защита диссертации состоится «10» 09 2021 года в 10<sup>00</sup> на заседании научного совета DSc.03/30.2019.I.18.01 по присуждению ученой степени при Самаркандском институте экономики и сервиса. Адрес: 140100, г.Самарканд, ул. Амир Темура, 9. Тел: (998 66) 233-19-84; Факс:(998 66) 231-12-53, e-mail: [sies\\_info@edu.uz](mailto:sies_info@edu.uz).

С диссертацией можно ознакомиться в Информационно-ресурсном центре Самаркандского института экономики и сервиса (зарегистрировано № 034). Адрес: 140100, г.Самарканд, ул. Амир Темура, 9. Тел: (998 66) 233-19-84; Факс:(998 66) 231-12-53, e-mail: [sies\\_info@edu.uz](mailto:sies_info@edu.uz).

Автореферат диссертации разослан «27» 08 2021 года.  
(протокол реестра № 4 от «27» 08 2021 года).



*[Handwritten signature]*

**М.Э.Пулатов**

Председатель научного совета по присуждению учёной степени, д.э.н., профессор

*[Handwritten signature]*

**Н.Э.Ибадуллаев**

Учёный секретарь научного совета по присуждению учёной степени, к.э.н., доцент

*[Handwritten signature]*

**М.М.Мухаммедов**

Председатель научного семинара при научном совете по присуждению учёной степени, д.э.н., профессор

## **ВВЕДЕНИЕ (доктор философских наук (PhD) аннотация диссертации)**

**Актуальность и необходимость темы диссертации.** Рост мировой экономики услуг также повлиял на изменение структуры валового внутреннего продукта стран, основанных на развитой рыночной экономике. В экономически развитых странах доля сферы услуг и сервиса в валовом внутреннем продукте составляет 65-80%, а инвестиции в науку и инновационную деятельность 3,0%<sup>17</sup>. Кроме того, более 70,0% доли занятого населения в развитых странах и 40,0% объема прямых инвестиций приходится на сферу услуг<sup>18</sup>. В свою очередь это свидетельствует о важности повышения эффективности использования экономических ресурсов на предприятиях сферы услуг.

В мире совершенствование методов оценки эффективности экономических ресурсов на предприятиях на основе опыта развития сферы услуг, изучение научных проблем таких как, модернизация сервисных процессов, обеспечение конкурентоспособности услуг, материальное стимулирование рабочих и служащих, повышение качества услуг, развитие системы обеспечения компетенций трудовых ресурсов, повышение социально-экономической эффективности в данной сфере имеет важное значение.

На сегодняшний день в республике уделяется особое внимание устойчивому развитию предприятий сферы услуг, повышению эффективности использования экономических ресурсов, что является важным фактором обеспечения интенсивности их хозяйственной деятельности. В Послании Президента Республики Узбекистан Олий Мажлису подчёркивается: «Мы продолжим помогать нашим предпринимателям, столкнувшимся в условиях пандемии с нехваткой оборотных средств. До конца следующего года будет продлено действие льгот в сфере туризма, транспорта и общественного питания. Также предлагаю продлить еще на год срок уплаты налогов на землю и имущество на общую сумму 400 миллиардов сумов. Этой преференцией смогут воспользоваться 20 тысяч предпринимателей»<sup>19</sup>. Эффективное решение этих задач на основе достижения эффективности использования экономических ресурсов на предприятиях сферы услуг, совершенствования процессов обслуживания и исследования научно-методических и практических аспектов повышения производительности труда является актуальным.

Настоящее диссертационное исследование в определенной степени служит реализации задач, указанных в Указах Президента Республики Узбекистан от 7 февраля 2017 года № УП-4947 «О Стратегии действий по дальнейшему развитию Республики Узбекистан», от 6 сентября 2019 года №УП-3813 «О мерах по внедрению современных информационных

---

<sup>17</sup> <http://www.worldbank.org/eca/russian/data/>

<sup>18</sup> <http://stats.oecd.org/>

<sup>19</sup> Послание Президента Республики Узбекистан Олий Мажлису, 30.12.2020. <https://review.uz/oz/post/poslanie-prezidenta-uzbekistana-shavkata-mirziyoyeva-oliy-majlisu>

технологий в систему расчетов в сфере торговли и оказания услуг, а также усилению общественного контроля в данной сфере», от 27 апреля 2017 года №246 «О дальнейшем развитии рынка услуг в области охраны труда», а также при реализации задач, поставленных в других нормативно-правовых актах, связанных с этой сферой.

**Соответствие исследования приоритетным направлениям развития науки и технологий республики.** Данное диссертационное исследование выполнено в соответствии с приоритетным направлением развития науки и технологий республики I. «Духовно-нравственное развитие демократического и правового общества, формирование инновационной экономики».

**Степень изученности проблемы.** Фундаментальные основы проблем экономических отношений, развития сервисной экономики, формирования экономических ресурсов, трудовых ресурсов исследованы такими зарубежными учеными<sup>20</sup>, как Кейнс Ж.М., Маршалл А., Фишер М., Эренберг Р.Д., Смит Р.С., Пигу А., Шумпетер Й.А., Друкер П.Ф. и др.

Научно-методологические аспекты развития сферы услуг и сервиса исследованы зарубежными учеными<sup>21</sup>, в том числе: Кулибанова В.В., Мердик Р.Г., Романович В.К., Рендер Б.Р., Рассел Р.С., Коробкова С.Н., Кравченко В.И., Орлов С.В., Павлова И.П., Хаксевер К.Х. и др.

Изучению этих проблем посвящены научные работы узбекских учёных Пардаева М.К., Пулатова М.Э., Мухаммедова М.М., Зайналова Д.Р., Мирзаева К.Ж., Тухлиева И.С., Аслановой Д.Х., Сафарова Б.Ш. и др.

Такие проблемы, как формирование экономических ресурсов, трудовых ресурсов, социально-экономическая эффективность труда исследованы в научных трудах таких ученых, как Абдурахмонов К.Х., Абдурахмонова Г.К. Арабов Н.У., Гафуров У.В., Умурзаков Б.Х., Худойбердиев З.Я., Шодмонов Ш.Ш.<sup>22</sup> и др.

---

<sup>20</sup> Кейнс Дж.М. Общая теория занятости, процента и денег / Пер. сангл. проф. Н.Н.Любимова, под. ред. д.э.н., проф. Л.П.Куракова. – М.: МИЭМП, 2010; Маршалл А. Принципы экономической науки / А.Маршалл: В 3 т. - М.: Прогресс-Т.З. 1984. -119 с.; Regional labor markets. Analytical contributions and cross-national comparisons. Ed. by. M.Fischer and P.Nijkamp. - Elsevier Science Publishing Co, 1987. -500 p.; Эренберг Р.Д., Смит Р.С. Современная экономика труда. Теория и государственная политика / Пер. с англ. – М., 1996, 34-б.; Пигу А. Экономическая теория благосостояния / Пигу А.: В 2 т. - М.: Прогресс - Т.2- 1985. – 240 с.; Шумпетер Й. Теория экономического развития. Капитализм, социализм и демократия [Текст] / Й. Шумпетер: пер. с англ. предисл. В.С. Автономова. – М.: ЭКСМО, 2007. – 864 с.; Друкер П. Бизнес и инновации [Текст] / П. Друкер: пер. с англ. – М.: Вильямс, 2007. - 350 с.

<sup>21</sup> Управление и организация в сфере услуг: теория и практика: Service Management and Operation – 2-е международ. изд. (пер. с англ. под науч. ред. В.В.Кулибановой) / К.Х.Хаксевер, Б.Р.Рендер, Р.С.Рассел, Р.Г.Мердик. – СПб, 2002. – 751 с.; 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.

<sup>22</sup> Абдурахмонов Қ. Мехнат иқтисодиёти: назария ва амалиёт. Дарслик. Қайта ишланган ва тўлдирилган 3-нашри. Т.: «FAN», 2019. – 592 б.; Шодмонов Ш.Ш, Гафуров У.В. Иқтисодиёт назарияси. Дарслик. – Т.: ТДИУ, 2010. 585 б.; Умурзаков Б.Х. ва б. Мехнат ресурслари шаклланиши ва тақсимланишининг худудий хусусиятлари. Монография. – Т.: «LESSON PRESS» 2017. – 188 б.; З.Я.Худойбердиев, Н.У.Арабов ва б. Тадбиркорлик ва ишга жойлаштириш технологияси. Ўқув қўлланма. «ILMZIYO» 2016; Н.К.Зокирова Социально-трудовые отношения: международный и национальный аспекты. – Т.: «FAN», 2008.; Абдурахмонова Г.К. Аҳолини муносиб меҳнат таъминллари асосида иш билан таъминлаш. Монография. – Т.: IQTISODIYOT, 2017. – 131 б.

Однако в научных работах этих ученых-экономистов глубоко не изучены отдельные аспекты и особенности повышения эффективности использования экономических ресурсов в сфере услуг. Также частично отражены вопросы социально-экономической эффективности в сфере услуг. Недостаточность на сегодняшний день исследований, связанные с эффективностью использования экономических ресурсов в сфере услуг, требует необходимость проведения углубленных научно-методических исследований по данной теме.

**Взаимосвязь диссертационного исследования с планами научно-исследовательских работ высшего учебного заведения.** Данное диссертационное исследование выполнено в соответствии с планом научно-исследовательских работ Самаркандского государственного университета в рамках научно-исследовательского проекта №SIRB-02 «Инновационные методы эффективного развития производства и услуг в условиях цифровой экономики».

**Цель исследования** заключается в разработке научно обоснованных предложений и рекомендаций по повышению эффективности использования экономических ресурсов предприятий сферы услуг в условиях инновационного развития экономики.

**Задачи исследования:**

теоретический анализ социально-экономической сущности категорий «экономические ресурсы» и «трудовые ресурсы» и формирование авторских взглядов;

разработка классификации принципов повышения эффективности использования экономических ресурсов в сфере услуг;

определение внешних и внутренних факторов эффективного использования экономических ресурсов на предприятиях сферы услуг;

классификация критериев и показателей оценки эффективности использования экономических ресурсов на предприятиях сферы услуг;

анализ динамики развития особенностей и тенденций развития сферы услуг Самаркандской области;

осуществление факторного анализа показателей, отражающих эффективность деятельности предприятий сферы услуг;

экономический анализ факторов, влияющие на эффективность использования ресурсов на предприятиях сферы услуг;

научное обоснование методического подхода к оценке эффективности управления трудовыми ресурсами на предприятиях сферы услуг;

определение факторов и путей повышения качества обслуживания на предприятиях сферы услуг;

совершенствование системы обеспечения компетентности трудовых ресурсов на предприятиях сферы услуг;

разработка научно обоснованных выводов и рекомендаций по основным направлениям повышения социально-экономической эффективности деятельности предприятий сферы услуг.

**Объектом исследования** является хозяйственная деятельность сфер и предприятий услуг Самаркандской области.

**Предметом исследования** являются экономические отношения, связанные с повышением эффективности использования экономических ресурсов на предприятиях сферы услуг складывающиеся в условиях инновационного развития экономики.

**Методы исследования.** В диссертации использованы методы системного анализа, группировки, индукции-дедукции, логического и сравнительного анализа, абстрактно-логического мышления, статистического и факторного анализа.

**Научная новизна исследования** заключается в следующем:

усовершенствована система обеспечения интенсивного развития сервисных предприятий на основе внедрения современных технологий управления, минимизации затрат на достижение стратегических целей и моделирования бизнес-процессов;

классифицирована система показателей эффективности использования экономических ресурсов в обслуживающих предприятиях на основе статистических показателей интегрированной производительности, трудоёмкости продукции, качества услуг и удовлетворения потребительского спроса;

усовершенствован метод интегральной оценки экономического роста путем сравнения интенсивных и экстенсивных факторов экономического развития в сфере услуг на основе индексов производительности труда, фондоотдачи, труда и основных фондов;

предложена модель корпоративной компетенции специалиста предприятий сферы услуг на основе классификации индикаторов поведения, связанные с готовностью сотрудников к изменениям, их ориентацией деятельности на эффективность, эффективной коммуникацией, профессионализмом и предпринимательской способностью.

**Практические результаты исследования** заключаются в следующем:

разработано авторское определение социально-экономического содержания категорий «экономические ресурсы» и «трудовые ресурсы» в качестве основного фактора экономического роста предприятий сферы услуг;

разработаны рекомендации по определению среднего уровня заработной платы на основе учета требований рынка труда, реализации человеческого капитала, а также по дифференциации заработной платы в трудовом коллективе по потенциальным возможностям организации эффективного труда в сфере услуг;

усовершенствована математическая модель, позволяющая оценить эффективность мероприятий по модернизации системы управления персоналом на предприятиях сферы услуг на основе компетентностного подхода методом цепной замены общего изменения затрат персонала.

**Достоверность результатов исследования.** Достоверность результатов исследования определяется целесообразностью используемых подходов и методов, а также тем что, данные получены из официальных источников, в



том числе использованы статистические данные Государственного комитета Республики Узбекистан по статистике, а соответствующие выводы и рекомендации приняты на практике компетентными органами.

**Научно-практическая значимость полученных результатов исследования.** Научная значимость результатов исследования объясняется обогащением научного аппарата по направлениям повышения эффективности использования экономических ресурсов на предприятиях сферы услуг, совершенствования системы материального стимулирования рабочих и служащих, обеспечения компетентности трудовых ресурсов, повышения качества обслуживания, повышения производительности труда.

Практическая значимость полученных результатов выражается в возможности использования их при разработке комплексных мер, направленных на эффективное использование экономических ресурсов, повышение производительности труда на предприятиях сферы услуг, подготовку нормативных документов в данной сфере, а также на развитие отрасли. Результаты исследования используются при совершенствовании образовательных программ и подготовке учебников, учебных и методических пособий по дисциплинам «Экономическая теория», «Управление человеческими ресурсами», «Экономика сферы услуг».

**Введение результатов исследования.** На основе полученных научных результатов по повышению эффективности использования экономических ресурсов на предприятиях сферы услуг:

предложение по усовершенствованию системы обеспечения интенсивного развития сервисных предприятий на основе внедрения современных технологий управления, минимизации затрат на достижение стратегических целей и моделирования бизнес-процессов принято для использования в деятельности Министерства занятости и трудовых отношений Республики Узбекистан (справка Министерства занятости и трудовых отношений Республики Узбекистан от 24 августа 2020 года № 01/00-04/07-7215). Использование данного предложения позволило повысить эффективность организации трудовой деятельности на предприятиях сферы услуг;

классификация системы показателей эффективности использования экономических ресурсов в обслуживающих предприятиях на основе статистических показателей интегрированной производительности, трудоёмкости продукции, качества услуг и удовлетворения потребительского спроса принята для использования в практике Управлением по организации трудоустройства неработающего населения Министерства занятости и трудовых отношений Республики Узбекистан (справка Министерства занятости и трудовых отношений Республики Узбекистан от 24 августа 2020 года № 01/00-04/07-7215). Использование данного предложения позволило определить эффективность деятельности предприятий сферы услуг по отдельным их направлениям на основе систематизации показателей реализуемых для оценки эффективности использования трудовых ресурсов;

предложение по совершенствованию метода интегральной оценки экономического роста путем сравнения интенсивных и экстенсивных факторов экономического развития в сфере услуг на основе индексов производительности труда, фондоотдачи, труда и основных фондов принято для использования в практике Управлением по формированию и мониторингу программы занятости Министерства занятости и трудовых отношений Республики Узбекистан (справка Министерства занятости и трудовых отношений Республики Узбекистан от 24 августа 2020 года № 01/00-04/07-7215). Использование данного предложения позволило повысить общий индекс экономического роста до 1,14, в результате повышения показателей производительности труда и фондоотдачи в отраслях услуг в среднем до 1,01 и 1,1 соответственно;

предложенная модель корпоративной компетенции специалиста предприятий сферы услуг на основе классификации индикаторов поведения, связанные с готовностью сотрудников к изменениям, их ориентацией деятельности на эффективность, эффективной коммуникацией, профессионализмом и предпринимательской способностью принято для использования в деятельности Министерства занятости и трудовых отношений Республики Узбекистан (справка Министерства занятости и трудовых отношений Республики Узбекистан от 24 августа 2020 года № 01/00-04/07-7215). Использование данного предложения позволило конкретизировать требования, предъявляемые сервисным предприятиям к работнику, и определить критерии оценки полученных результатов.

**Апробация результатов исследования.** Результаты исследований обсуждались на 7 международных научно-практических конференциях, в том числе 4 республиканских и 3 международных.

**Опубликованность результатов исследования.** Всего по теме диссертации опубликовано 17 научных работ, в том числе 5 статей в научных изданиях, рекомендованных к публикации основных научных результатов докторских диссертаций Высшей аттестационной комиссии Республики Узбекистан, в том числе 4 - в республиканских и 1 – в зарубежном журнале.

**Структура и объем диссертации.** Структура диссертации состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованной литературы и приложений. Общий объем работы составил 155 страниц.

## **ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИИ**

Во **введении** обоснованы актуальность и востребованность темы диссертации, сформулированы цель и задачи, объект и предмет исследования, показано соответствие приоритетным направлениям развития науки и технологий в республике, касающихся темы диссертации, изложены научная новизна и практические результаты исследования, раскрыта научная и практическая значимость полученных результатов, приведены сведения о внедрении в практику результатов исследования, опубликованных работах и структуре диссертации.

В первой главе диссертации - **«Теоретико-методологические основы повышения эффективности использования экономических ресурсов на предприятиях сферы услуг»** на основе теоретического анализа научных подходов, характеризующих природу, содержание и особенности формирования экономических ресурсов в сфере услуг разработано авторское определение социально-экономического значения категорий «экономические ресурсы» и «трудовые ресурсы», классифицированы принципы повышения эффективности использования экономических ресурсов в сфере услуг, а также выявлены внешние и внутренние факторы использования экономических ресурсов на предприятиях сферы услуг. Также усовершенствована научно-методическая база критериев и показателей оценки эффективности использования экономических ресурсов в данной сфере.

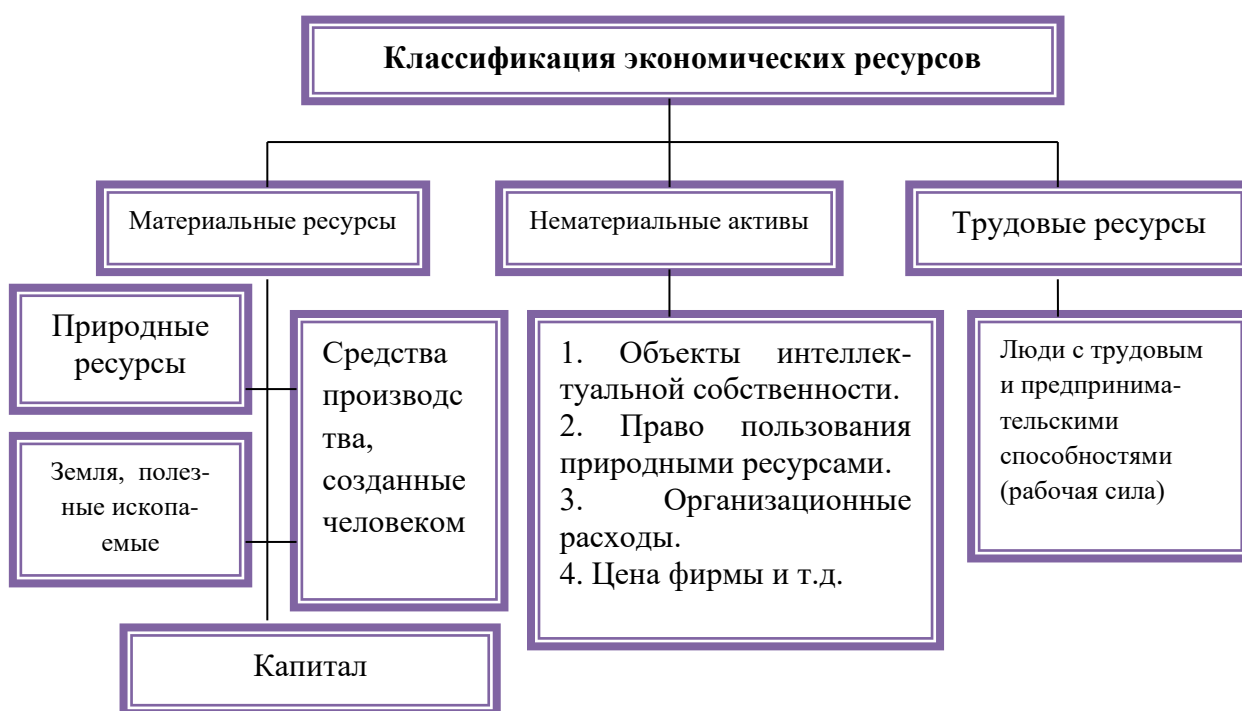
Сегодня, в условиях инновационного развития экономики республики, устойчивое экономическое развитие предприятий сферы услуг на регулярной основе диктует необходимость совершенствования механизмов повышения эффективности использования экономических ресурсов, которое рассматривается как важный фактор обеспечения интенсивности их хозяйственной деятельности. В этом процессе одной из специфических проблем сферы являются задачи обеспечения интенсивности обслуживания, повышения производительности труда на предприятиях отрасли, рационального использования экономических ресурсов, достижения эффективности использования трудовых ресурсов, обеспечения его результативности, полного удовлетворения потребностей потребителей услуг, что связано с механизмом повышения эффективности деятельности предприятий сферы обслуживания.

Устойчивое развитие сферы услуг в республике и повышение ее конкурентоспособности во многом обусловлены эффективным использованием используемых в ней ресурсов. Целесообразно изучить и проанализировать содержание и сущность понятия экономических ресурсов и трудовых ресурсов с целью описания экономического потенциала предприятий сферы услуг. Так как в условиях трансформации экономики в нашей стране особое внимание в структуре экономических ресурсов уделяется человеческому фактору.

Экономические ресурсы – это совокупность природных, материальных, нематериальных и человеческих ресурсов, которые существуют в распоряжении общества (отрасли, предприятия) и могут быть использованы в потребительских процессах при производстве, оказании услуг и их доставке потребителю.

Трудовые ресурсы – это совокупность лиц трудоспособного возраста, которые по своим духовным, физиологическим и интеллектуальным качествам способны производить материальные и духовные блага или оказывать услуги, а также трудоустроенных лиц нетрудоспособного возраста.

Особенностью, характерной для всех видов экономических ресурсов, является их относительная ограниченность и дефицит. Ограниченность ресурсов, ограничивает наряду с потреблением также и объем производства и объем услуг. В результате этого каждое предприятие, страна, учитывая свои возможности, отдает приоритет не на моментальное расширение и развитие производства каждого вида товара и услуг, а на отбор наиболее необходимого для данного периода, привлекая к ним ресурсы в первую очередь (рис. 1).



**Рис.1. Классификация экономических ресурсов** <sup>23</sup>

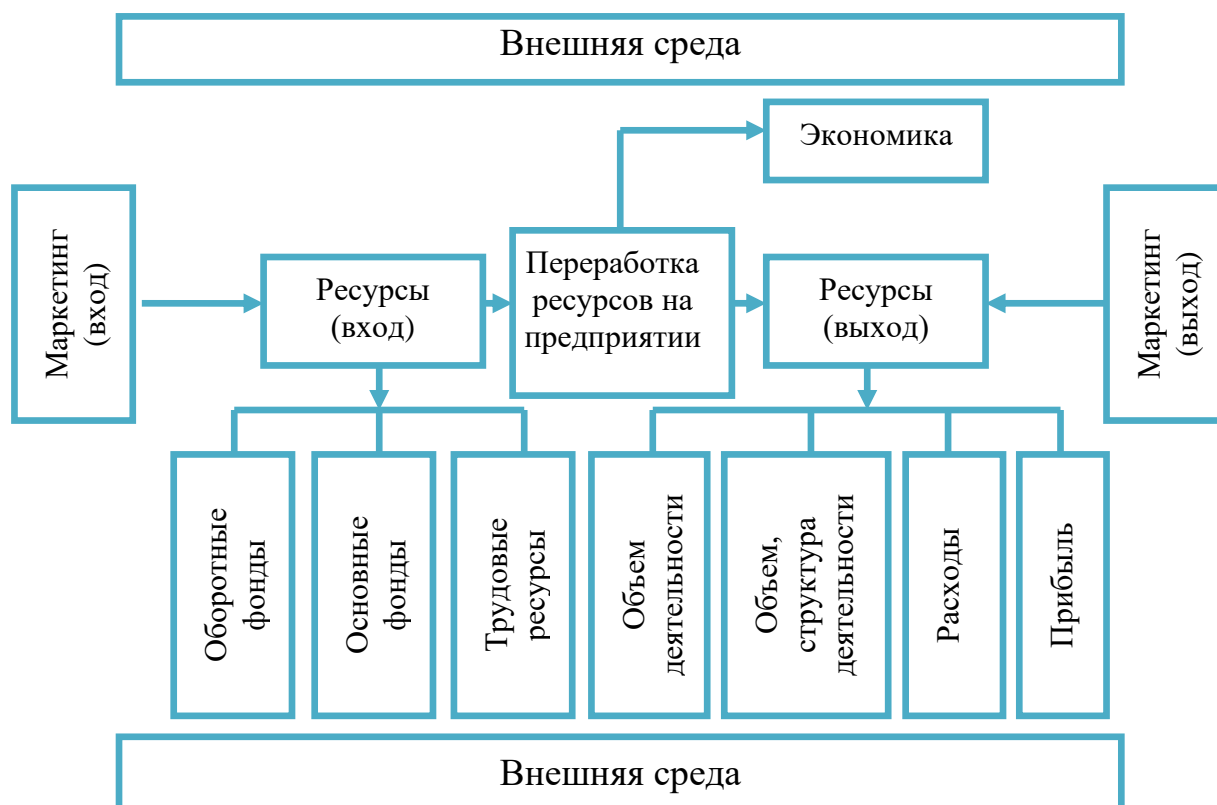
Ресурсная база является необходимым условием эффективной деятельности предприятия сферы услуг, так как от обеспеченности экономических ресурсов и их эффективного использования зависят своевременность и полнота осуществления деятельности, рост производительности труда и возможность применения инновационных методов хозяйствования. Ресурсная база, предстает, во-первых, как источник формирования оптимальной стратегии, во-вторых, как фактор влияния на внешнюю среду организации, в-третьих, как фактор, определяющий направление действий организации.

Ресурсы формируют результат деятельности через решения и организованные бизнес-процессы, то есть ресурсы преобразуют организационные возможности в достижение организационных целей (рис. 2).

Принципы эффективного использования экономических ресурсов на предприятиях сферы услуг отражают объективные, научно обоснованные

<sup>23</sup> Разработано автором.

правила, связанные с реализацией целей и задач, осуществляемых в их деятельности и выражающие воздействие социально-экономических законов.



**Рис.2. Движение экономических ресурсов в интегрированной бизнес-структуре сферы услуг<sup>24</sup>**

Таким образом, исходя из таких принципов, как обеспечение целенаправленности процесса услуг, организация сервисной деятельности, обеспечение соответствия трудовым нормам оплаты за него, обеспечение повышения производительности труда на предприятиях сферы услуг более высокими темпами, чем повышение заработной платы, внедрение системы стимулирования достижения экономической эффективности создает условия для повышения эффективности труда.

Формирование кадрового потенциала на предприятиях сферы услуг является одним из приоритетных направлений организации предпринимательства, позволяющим достичь эффективных результатов в условиях глубоко конкурентной среды на рынке.

Соответственно, процесс повышения эффективности деятельности предприятий сферы услуг усовершенствован на основе анализа существующего состояния системы управления персоналом, моделирования всех ее бизнес-процессов и формирования классификации этапов оптимизации.

<sup>24</sup> Разработано автором.

Анализ и оценка технологии управления персоналом на предприятиях сферы услуг осуществляется в соответствии с разработанными бизнес-процессами. Работа по оптимизации бизнес-процессов осуществляется непосредственно на этапах их моделирования. Основной целью моделирования является оценка обеспеченности предприятия сферы услуг персоналом и эффективность их использования. Неэффективное управление персонала сервисного предприятия может привести к потерям предприятия и увеличению в значительной степени риска.

**1-таблица**

**Основные функциональные системы организации сервисных процессов на предприятии<sup>25</sup>**

<b>Системы организации труда на предприятии</b>			
<b>1. Организация обслуживания (производства)</b>	<b>2. Организация финансово-экономической деятельности</b>	<b>3. Организация технико-технологического уклада</b>	<b>4. Организация труда работников предприятия</b>
Планирование процесса обслуживания	Планирование технико-экономических показателей	Организация функциональных структур	Система планирования и маркетинга
Организация форм обслуживания (производства)	Управление основными и оборотными фондами	Организационная структура	Система организации учета и найма сотрудников
Регулирование сервисной (производственной) деятельности	Управление финансовой деятельностью	Контроль за оборотом документов	Система профессиональной ориентации и адаптации сотрудников
Организация сервисной инфраструктуры	Ведение бухгалтерского учета и отчетности	Информационные потоки и коммуникации	Система обучения и развития сотрудников
Организация материально-технического снабжения и сбытовой деятельности	Осуществление экономического анализа	Компьютеры, оргтехника и офисная мебель	Система организации мотивации сотрудников
Транспортно-логистические услуги производства	Международные стандарты финансовой отчетности. Управление связями между хозяйствами	Организация труда	Управление социальным развитием

Каждая система организации труда на обслуживающих предприятиях выполняет определенные функции управления. Соответственно, разработана общая структура системы управления ресурсами, включающая

<sup>25</sup> Разработано автором.

функционально-эксплуатационные системы организации сервисных процессов (табл. 1) и систему линейного управления на предприятиях сферы услуг.

Разработана классификация внешних факторов, связанных с социально-экономическими факторами, влияющих на эффективное использование ресурсов, техническим развитием, законодательными требованиями, конкурентной средой, спросом потребителей и влиянием на изменения, а также внутренних факторов, связанных со стратегией развития предприятия и особенностью их деятельности, типом культуры организации, финансовыми возможностями предприятия и оптимальным уровнем затрат на использование ресурсов, подходами к использованию ресурсов, количественными и качественными характеристиками ресурсов на предприятиях сферы услуг.

В настоящее время для тщательного изучения и понимания социально-экономической эффективности сферы услуг необходимо разработать ее отдельные критерии и показатели. На основе научно-методического исследования основных факторов и условий повышения эффективности использования трудовых ресурсов в сфере услуг разработаны ее основные критерии и показатели. Система показателей, отражающих эффективность использования экономических ресурсов на предприятиях сферы услуг, классифицирована на основе повышения производительности труда, снижения трудоемкости выпускаемой продукции, а также статистических показателей социальной эффективности.

Во второй главе диссертации - **«Анализ показателей, отражающих эффективность использования экономических ресурсов в сфере услуг Самаркандской области»** проведен факторный анализ показателей, отражающих тенденции и динамику развития сферы услуг Самаркандской области, эффективность деятельности предприятий сферы услуг, а также экономический анализ факторов, влияющих на эффективность использования ресурсов. Кроме этого, на основе научно-методического подхода была исследована оценка эффективности управления трудовыми ресурсами на предприятиях сферы услуг.

Развитие сферы услуг и сервиса в Самаркандской области является одним из основных направлений социально-экономического развития. Общий объем услуг в регионе в 2020 году составил 14318,7 млрд.сумов или увеличились на 82,3 % по сравнению с 2016 годом. Самые высокие темпы роста в регионе наблюдаются в таких сферах и отраслях, как архитектура, инженерные исследования, услуги в области технических испытаний и анализа (в 5,9 раза), финансовые услуги (в 4,0 раза), услуги по проживанию и питанию (в 2,4 раза), образовательные услуги (2,5%), услуги здравоохранения (2,1%) (табл.2).

Эффективность деятельности предприятия сферы услуг зависит от рациональной организации его организационно-управленческих и организационно-экономических процессов.

Опыт стран с развитой рыночной экономикой доказывает, что эффективность деятельности сферы услуг и экономический рост зависят от особенностей и условий предоставления услуг и определяются влиянием ряда факторов. Соответственно, усовершенствован метод интегральной оценки экономического роста в сфере услуг на основе интенсивного индекса, индекса производительности труда и фондоотдачи путем сравнения экстенсивных факторов по индексам занятых и основных фондов в данной отрасли.

**Таблица 2**

**Объем услуг в обслуживающих сферах и отраслях в Самаркандской области<sup>26</sup> (млрд. сумов)**

Сектора и отрасли	Года					Рост в 2020 году по сравнению с 2016, (%)
	2016	2017	2018	2019	2020	
Всего услуг	7852,8	8237,6	9906,3	12786,8	14318,7	182,3
В том числе:						
Связь и информатизация	441,8	532,3	610,2	613,0	698,8	158,2
Финансовые услуги	515,9	657,3	996,1	1173,5	2077,9	4,0 раз
Транспортные услуги	2440,7	2504,2	2729,0	3155,0	3484,9	142,8
В том числе:						
автотранспортные услуги	2334,9	2365,3	2510,1	2874,3	3366,5	144,2
Услуги по жилью и питанию	187,4	194,0	267,4	398,4	458,3	2,4 раза
Торговые услуги	2487,1	2492,1	3024,6	3288,5	4202,0	169,0
Услуги, связанные с недвижимостью	243,1	245,4	279,8	375,1	324,5	133,5
Образовательные услуги	290,9	341,8	433,4	484,2	736,7	2,5 раза
Услуги здравоохранения	105,5	112,6	135,8	178,4	225,3	2,1 раза
Услуги аренды и проката	304,6	305,8	355,6	406,2	414,2	136,0
Ремонт компьютеров и бытовой техники	257,8	260,9	293,9	348,4	363,9	141,2
Персональные услуги	340,4	342,0	419,3	480	552,6	162,3
Услуги в области архитектуры, инженерных изысканий, технических испытаний и анализа	50,2	52,8	87,0	142,5	296,9	5,9 раза
Другие виды услуг	187,4	196,4	274,2	350,5	482,7	2,6 раза

Общий индекс динамики экономического роста рассчитывается на основе следующей формулы.

$$I_r = \frac{I_{mu} \times I_{fq}}{I_n \times I_{af}}, \quad (1)$$

<sup>26</sup> Рассчитано автором на основе данных Главного управления государственной статистики Самаркандской области .



где:  $I_r$  – общий индекс экономического роста;  $I_{mu}$  – индекс производительности труда;  $I_{fq}$  – индекс фондоотдачи;  $I_{af}$  – индекс основных фондов;  $I_n$  – индекс занятых в сфере.

Если  $I_r > 1$ , то рост будет относительно интенсивным, если  $I_r < 1$ , то можно наблюдать, что будет относительно экстенсивный экономический рост.

В обслуживающих сферах и отраслях (транспортные услуги и услуги связи, финансовые услуги, торговля и общественное питание) Самаркандской области разработан индекс производительности труда, фондоотдачи, занятых работников и основных производственных фондов, а также общий индекс уровня экономического роста в данной сфере (табл. 3-4-5).

**Таблица 3**

**Индексы уровня производительности труда ( $I_{mu}$ ) и фондоотдачи ( $I_{fq}$ ) в обслуживающих сферах и отраслях Самаркандской области<sup>27</sup>**

Годы	Обслуживаемые сферы и отрасли					
	Транспорт и связь		Финансовые услуги		Торговля и общественное питание	
	$I_{mu}$	$I_{fq}$	$I_{mu}$	$I_{fq}$	$I_{mu}$	$I_{fq}$
2016	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
2017	1,12	1,11	1,01	0,91	1,1	1,04
2018	1,1	1,02	1,02	1,02	1,1	0,99
2019	1,1	0,98	1,5	1,14	1,2	1,07
2020	1,12	1,01	1,2	1,01	1,1	1,0

Как видно из приведенных таблиц, влияние интенсивных факторов (производительность труда и фондоотдача) в сфере транспорта и связи, финансовых услуг, торговли и общественного питания несколько выше. Изменение интенсивности труда зависит как от субъекта, так и от объекта. Интенсивность меняется в зависимости от участия воли или увеличение работников или, по определенным причинам, ее снижение и воспроизводство решает сам работник. Кроме того, если индексы динамики численности занятых ( $I_n$ ) и основных фондов ( $I_{af}$ ) относительно выше коэффициента 1,0, то это представляет собой преимущество воздействия экстенсивных факторов. Экстенсивные характеристики труда отражают уровень использования рабочего времени и его продолжительность в сменах без изменения других характеристик.

**Таблица 4**

**Индексы динамики численности занятых ( $I_n$ ) и основных фондов ( $I_{af}$ ) в обслуживающих сферах и отраслях Самаркандской области**

Годы	Обслуживаемые сферы и отрасли		
	Транспорт и связь	Финансовые услуги	Торговля и общественное питание

<sup>27</sup> Таблицы 3-4-5 разработаны и рассчитаны автором основе данных Главного управления государственной статистики Самаркандской области.

	$I_n$	$I_{af}$	$I_n$	$I_{af}$	$I_n$	$I_{af}$
2016	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
2017	1,06	1,07	1,04	1,16	1,04	1,09
2018	1,01	1,08	1,04	1,05	1,04	1,15
2019	1,01	1,13	1,04	1,33	1,04	1,16
2020	1,01	1,12	1,02	1,30	1,04	1,14

В первые годы развития рыночных отношений в регионе экономический рост в обслуживающих сферах и отраслях достигался за счет экстенсивных факторов (то есть численности занятых в этой сфере и объема основных фондов). Поэтому важно проанализировать и оценить степень влияния интенсивных и экстенсивных факторов экономического роста на сферы услуг региона.

При определении общего индекса экономического роста в обслуживающих сферах и отраслях Самаркандской области рассчитана динамика индекса производительности труда, фондоотдачи, численности занятых и основных производственных фондов, а также динамика экономического роста сфер услуг (табл.5).

**Таблица 5**

**Общий индекс уровня экономического роста в обслуживающих сферах и отраслях Самаркандской области**

Годы	Обслуживаемые сферы и отрасли		
	Транспорт и связь	Финансовые услуги	Торговля и общественное питание
2017	1,10	0,76	1,01
2018	1,03	0,95	0,91
2019	0,94	1,24	1,06
2020	1,00	0,81	0,92

Как видно из таблицы 5, экономический рост в сфере услуг Самаркандской области за 2017-2020 годы был достигнут в основном за счет изменения интенсивных факторов ( $I_k > 1$ ), то есть увеличился за счет повышения производительности труда и фондоотдачи. Но влияние интенсивного фактора на экономический рост в анализируемых сферах и отраслях в диапазоне анализируемых периодов наблюдалась тенденция роста в сфере транспортных услуг и услуг связи, в то время как к 2019-2020 году в сфере финансовых услуг, торговли и общественного питания - тенденция снижения. Это в основном выражает рост за счет изменения влияния экстенсивных факторов в сфере финансовых услуг, торговли и общественного питания в последующие периоды. В частности, увеличение численности занятых и стоимости основных фондов в данной сфере оказывает прямопропорциональное влияние на тенденцию экстенсивного роста.

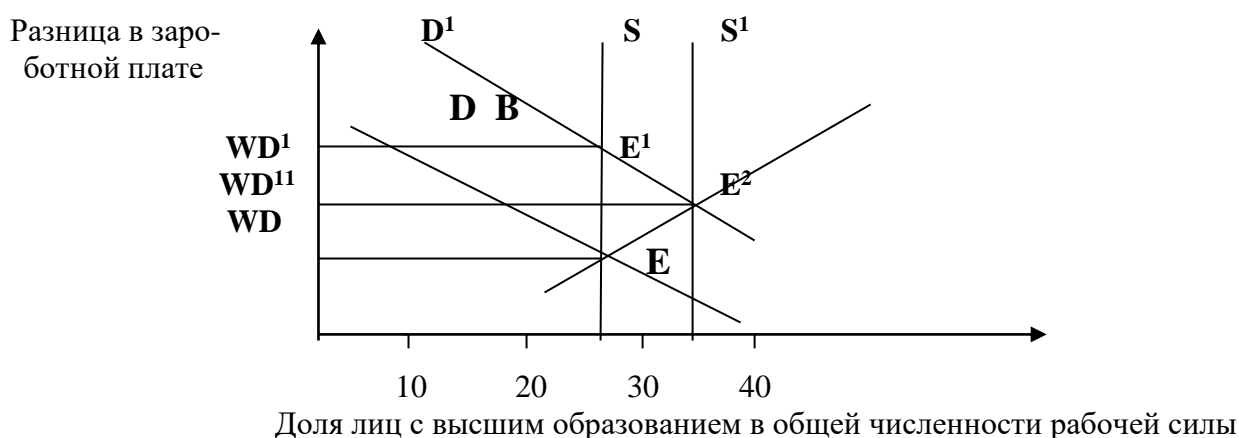
Достижение экономического роста в сфере услуг, главным образом за счет повышения производительности труда, с течением определенного периода времени становится все менее эффективным. В свою очередь, повышение и расчет значимости показателей производительности труда в сфере услуг теряет свою актуальность, поскольку влияние экстенсивных факторов на экономическую эффективность в сфере услуг имеет относительно весомое значение.

Повышение эффективности деятельности предприятий сферы услуг предполагает постоянное совершенствование системы материального стимулирования работающих в них работников. Для того, чтобы выработать конкретные предложения в этой области, необходимо выделить особенности данного сегмента рынка труда и особенности его регулирования.

Согласно теории человеческого капитала, высокий уровень знаний должен соответствовать уровню дохода, то есть уровню заработной платы.

Анализ показывает, что после окончания высших и средних специальных учебных заведений лица, нацеленные на получение более высокой заработной платы, вынуждены осуществлять трудовую деятельность в других отраслях, не имея возможности реализовать собственный капитал в сфере услуг.

Если посмотреть на график, представленный на рис.3, то кривая S представляет собой процент от общей численности рабочей силы с высшим образованием в определенный период. Кривая  $S^1$  указывает на предложение работников с высшим образованием в долгосрочной перспективе. Подходя с теоретической точки зрения, чем больше разница в заработной плате работников с высшим образованием по отношению к среднему или средне-специальному образованию, тем больше лиц захочет поступить в высшие учебные заведения.



**Рис.3. Разница между рынком труда и заработной платой специалистов с высшим образованием<sup>28</sup>**

<sup>28</sup> Разработано автором.

Начальный баланс достигается в точке E. Когда спрос на работников с высшим образованием смещается до линии  $D^1$ , разница в заработной плате увеличивается до линии  $WD^1$ . В этом случае количество лиц, стремящихся получить высшее образование, увеличится, в результате конкуренции между ними разница в заработной плате уменьшится до  $WD^1$ , при этом уровень баланса сдвинется до точки  $E^2$ , то есть доля населения с высшим образованием увеличится.

Таким образом, в условиях конкурентной среды возникает механизм регулирования доли лиц с высшим образованием в структуре общей численности рабочей силы. Однако на сегодняшний день в нашей республике такого механизма не существует. В настоящее время этот механизм на практике в нашей республике недостаточно усовершенствован.

Основной целью анализа трудовых ресурсов, функционирующих в сфере услуг в условиях модернизации экономики, является повышение эффективности и качества предоставляемых потребителям услуг при достижении конечных результатов, обеспечение обоснованности планирования и прогнозирования сервисной деятельности, а также совершенствование управления трудовыми процессами.

По направлениям деятельности сервисных предприятий, действующих в настоящее время в Самаркандской области, по состоянию 1 января 2019-2020 годов среди анализируемых предприятий наибольший объем производительности труда приходится на ООО «Зебо класс Сервис» (2019 год - 124, 5 млн. сумов, 2020 год – 139,7 млн. сумов), ООО «УРГУТ САВДО КОМПЛЕКСИ» (2019 год – 72,0 млн. сумов, 2020 год – 83,5 млн. сумов), рентабельность основных фондов также пришлись соответственно на долю этих предприятий. Высокие результаты по показателю фондоотдачи показали предприятия ООО «Зебо класс сервис» (2019 год – 1,62 сумов, 2020 год – 1,63 сумов), ООО «Сиябский дехканский рынок» (2019 год – 1,64 сумов, 2020 год – 1,59 сумов), ООО «УРГУТ САВДО КОМПЛЕКСИ» (2019 год – 1,22 сумов, 2020 год – 1,30 сумов) (табл. 6).

Основой инновационной экономики является человеческий капитал, который считается решающей силой социально-экономического развития Общества современного периода. То есть человеческое мышление стало не только определенным элементом производственной (сервисной) системы, но и непосредственной производительной силой.

При оценке затрат, непосредственно связанных с работой персонала на обслуживающем предприятии, необходимо оценивать не только размер заработной платы, но и нематериальные формы мотивации в виде вознаграждений, премий, материальной помощи, начисленных и внутренних штрафов, а также результаты оценки персонала.

Для анализа системы эффективности оценки персонала предприятий сферы услуг необходимо разработать и внедрить факторную модель. При этом модель позволяет не только оценить изменение эффективности системы

оценки персонала за счет модернизации, но и выявить факторы, причиной которой стали эти изменения, а также их вклад в конечный результат.

Таблица 6

**Показатели эффективности деятельности предприятий сферы услуг в Самаркандской области<sup>29</sup>**

№	Название предприятия	Производительность труда, млн. сум		Рентабельность основных средств, %		Фондоотдача, сум	
		2019 г.	2020 г.	2019 г.	2020 г.	2019 г.	2020 г.
1.	ООО «Зебо класс Сервис»	124,5	139,7	10,0	10,3	1,62	1,63
2.	Самаркандское аэрогеодезическое предприятие	30,2	35,4	4,7	4,9	0,55	0,60
3.	ООО «Самаркандский автомобильный учебно-производственный комбинат»	22,3	24,9	2,6	2,4	0,63	0,61
4.	ООО «Сиябский дехканский рынок»	38,6	42,0	0,5	0,5	1,64	1,59
5.	Фирма «ТОХИР-Р»	29,3	31,5	1,2	1,3	0,12	0,13
6.	ООО «ЗИАДИН АВТО САРДОР»	11,5	12,4	1,0	1,0	0,36	0,40
7.	ООО «STORE PLUS»	19,5	19,6	3,7	3,8	0,08	0,07
8.	ООО «ТОРГОВЫЙ ЦЕНТР УРГУТ»	72,0	83,5	5,8	6,4	1,22	1,30
9.	ООО «FERROPLEKT FARM MEDIKAL»	28,6	30,6	2,9	3,3	0,08	0,08

Общее изменение затрат должно быть вызвано суммой изменений в учете каждого из четырех факторов в соответствии с методикой выполнения факторного анализа методом цепной замены. Поэтому увеличение или уменьшение затрат определяется по следующей формуле:

$$\Delta Y = \Delta Y_a + \Delta Y_b + \Delta Y_c + \Delta Y_d, \quad (2)$$

где:  $\Delta Y_a$  – изменение затрат на персонал за счет дополнительных затрат на основе модернизации системы управления персоналом;  $\Delta Y_b$  – изменение затрат на персонал за счет изменения средней суммы фонда заработной платы, приходящего на одного работника;  $\Delta Y_c$  – изменение затрат на персонал за счет изменения трудоемкости услуг;  $\Delta Y_d$  – изменение затрат на персонал за счет изменении суммы выручки за отчетный период.

При этом на основе компетентного подхода усовершенствована математическая модель, позволяющая оценить эффективность мероприятий по модернизации системы управления персоналом на предприятиях сферы услуг методом цепной замены общего изменения затрат.

В третьей главе диссертации - «**Основные направления повышения эффективности использования экономических ресурсов на предприятиях сферы услуг**» разработаны научные предложения и

<sup>29</sup> Рассчитано на основе годовой статистической отчетности предприятий, приведенной в таблице.

практические рекомендации по повышению качества оказания услуг на предприятиях сферы услуг, совершенствованию системы обеспечения компетентности трудовых ресурсов на предприятиях, а также по основным направлениям повышения социально-экономической эффективности.

В современных условиях необходим инновационный подход к вопросу повышения уровня конкурентоспособности предприятий сферы услуг. Необходимо создание новых конкурентных преимуществ, позволяющих расширить их специализацию и диверсифицировать сервисные процессы за счет быстрого внедрения инновационных технологий, современных научных достижений сферы услуг. Это одна из актуальных задач повышения качества предоставляемых услуг за счет оптимизации сервисных процессов в отрасли.

Эффективное использование ресурсов предприятий сферы услуг, совершенствование качественного состава работников позволяет повысить качество предоставляемых потребителям услуг. Потенциал отражает сумму качественных показателей ресурса, то есть заключается в активизации человеческого фактора и его применении на практике в виде реализации потенциальных возможностей работника. Поэтому большое внимание будет уделяться повышению качества оказания услуг за счет повышения производительности труда на предприятиях сферы услуг.

Методика комплексной оценки конкурентоспособности работников предприятий сферы услуг должна выражать их профессиональные качества и квалификацию в соответствии с уровнем функциональных требований распределения труда на местах. Описание данного метода включает в себя: классификацию работников предприятия по направлениям сервисной деятельности на группы работников, управленческий персонал и специалистов по основному и вспомогательному трудовому процессу; выявление признаков и элементов трудового потенциала работников (образование, возраст, стаж работы и др.); дифференциация работников по признакам трудового потенциала; экспертная оценка признаков их трудового потенциала путем классификации работников на определенные группы на основе шкалы 10 баллов; определение общего количества баллов по оптимальной модели численности работников анализируемой профессиональной группы; расчет баллов, собранных отдельными сотрудниками; расчет уровня индивидуального трудового потенциала отдельных работников; расчет уровня конкурентоспособности трудовых ресурсов предприятия, сферы.

На предприятиях сферы услуг конкурентоспособность продукта определяется его качеством и ценой, преобладанием продукта других производителей (поставщиков услуг) того же типа (рис. 4).

Одним из основных факторов повышения конкурентоспособности в условиях инновационного развития экономики в нашей республики является повышение эффективности услуг на предприятиях сферы услуг. Это может быть достигнуто прежде всего за счет повышения качества обслуживания потребителей на основе эффективного использования имеющихся ресурсов в

сфере услуг. Степень удовлетворенности потребителей предоставляемыми услугами зависит от качества услуг, их эффективности и результативности.

Качество услуг – это процесс, обеспечивающий удовлетворение определенных и подразумеваемых требований и потребностей потребителей, представляющий собой совокупность описаний договоров, заключенных на оказание услуг.



**Рис.4. Элементы, составляющие конкурентное преимущество сервисного предприятия**<sup>30</sup>

В настоящее время в целях развития деятельности предприятий сферы услуг в условиях модернизации экономики особое значение приобретает уделяние внимания совершенствованию системы подготовки к современным профессиям на основе формирования и определения спроса на специалистов в данной сфере, а также повышения их компетентности. Компетенции охватывают общие для всех - корпоративные обязательства и специальные - компетенции по конкретным должностям. В связи с этим, усовершенствована модель корпоративной компетенции в сфере услуг на основе индикаторов поведения, связанные с готовностью сотрудников к изменениям, их ориентацией деятельности на эффективность, эффективной коммуникацией, профессионализмом, пониманием бизнеса и инициативностью.

Определенный взятый профиль должностной компетенции должен быть зафиксирован в виде документа. На основе компетентного подхода невозможно привести образцы всех возможных документов в результате сложности и трудоемкости работ по модернизации системы управления эффективностью деятельности персонала. Поэтому рассмотрим алгоритм на примере формирования компетенции менеджера по продажам. Пример специальности для менеджера по продажам представлен в таблице 8.

<sup>30</sup> Разработано автором.

В современных условиях первостепенной целью сервисного предприятия является повышение эффективности использования ресурсов. Рациональное использование имеющихся ресурсов предполагает достижение высоких социально-экономических показателей. Необходимо разработать систему критериев оценки результатов кадровой политики, проводимой на предприятии.

**Таблица 8**

**Индикаторы корпоративной компетенции<sup>31</sup>**

<b>Компетенция</b>	<b>Поведенческие индикаторы</b>
1. Готовность к изменению	1.1. Быстрая психологическая адаптация к изменениям внешних требований и условий; положительное воздействие на изменения. 1.2. Новый опыт, освоение новых идей и нового подхода. 1.3. Внедрение на практике и освоение новых знаний и навыков, способность изучения.
2. Ориентация на результат	2.1. Целеустремленность и настойчивость в достижении поставленных целей. 2.2. Умение работать в условиях дефицита времени. 2.3. Поддерживать производительность труда и высокую работоспособность в условиях длительной рабочей нагрузки.
3. Эффективная коммуникация	3.1. Доверие к информации, связанной с информационным ресурсом. 3.2. Умение слышать и слушать партнера. 3.3. Умение общаться и поддерживать окружающих. 3.4. Соблюдение стандартов письменной коммуникации.
4. Ориентация на клиента	4.1. Понимать возможность и важность выявления внутренних и внешних потребностей клиентов. 4.2. Умение брать на себя личную ответственность за устранение проблем, возникающих в процессе работы с клиентами. 4.3. Конструктивное восприятие критики, умение решать спорные вопросы.
5. Профессионализм	5.1. Обладать необходимым уровнем профессиональных знаний. 5.2. Наличие навыков, необходимых для эффективной работы на практике. 5.3. Мотивация к совершенствованию профессиональных знаний и умений.
6. Понимание бизнеса	6.1. Понимание бизнеса на местном или сетевом уровне. 6.2. Понимание рабочего процесса на уровне предприятия. 6.3. Формирование предпринимательских навыков.
7. Лояльность	7.1. Сочетание предпринимательских и личных интересов. 7.2. Быть в добродушных отношениях с работодателем. 7.3. Демонстрировать свою лояльность внутри коллектива предприятия.

Основными критериями эффективного механизма управления ресурсами на предприятиях сферы услуг являются наличие в их базе взаимосвязи в соответствии с социально-экономическими показателями. Такая система взаимосвязи показателей позволяет не только определить роль каждого фактора в процессе сопоставления его с затратами и формирования результатов, но и определить слабые и сильные стороны в кадровой политике предприятия, а также создать условия для выбора правильного варианта при

<sup>31</sup> Разработано автором.



решении стратегических вопросов развития. Эффективность сервисной деятельности предполагает сокращение времени пользования услуг потребителем и повышение качества предоставляемых услуг.

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

В результате научных исследований, проведенных в диссертационной работе, были разработаны следующие научные выводы, предложения и практические рекомендации:

1. В диссертации разработано авторское определение социально-экономического содержания категорий "экономические ресурсы" и "трудовые ресурсы" в качестве основного фактора экономического роста предприятий сферы услуг. Экономические ресурсы - это совокупность природных, материальных, нематериальных и человеческих ресурсов, которые существуют в распоряжении общества (отрасли, предприятия) и могут быть использованы в потребительских процессах при производстве, оказании услуг и их доставке потребителю. Трудовые ресурсы – это совокупность лиц трудоспособного возраста, которые по своим духовным, физиологическим и интеллектуальным качествам способны производить материальные и духовные блага или оказывать услуги, а также трудоустроенных лиц нетрудоспособного возраста.

2. Разработаны принципы целенаправленности повышения эффективности использования экономических ресурсов в сфере услуг, организации сервисной деятельности, обеспечения соответствия норм труда нормам оплаты за него, обеспечения повышения производительности труда более высокими темпами, чем повышение заработной платы, внедрения системы стимулирования достижения экономической эффективности.

3. Усовершенствован процесс повышения эффективности деятельности предприятий сферы услуг на основе анализа текущего состояния системы управления персоналом, моделирования всех ее бизнес-процессов и разработки классификации этапов оптимизации.

4. Классифицирована система показателей, отражающих эффективность использования экономических ресурсов на предприятиях сферы услуг на основе повышения производительности труда, снижения трудоемкости выпускаемой продукции, а также статистических показателей социальной эффективности.

5. Усовершенствован метод интегральной оценки экономического роста в сфере услуг на основе интенсивного индекса, индекса производительности труда и фондоотдачи путем сравнения экстенсивных факторов по индексам занятых и основных фондов в данной отрасли.

6. Разработаны рекомендации по учету требований рынка труда в сфере услуг, определению среднего уровня заработной платы на основе реализации человеческого капитала, дифференциации заработной платы в трудовом коллективе по потенциальным признакам организации эффективного труда.

7. На основе компетентного подхода усовершенствована математическая модель, позволяющая оценить эффективность мероприятий по модернизации

системы управления персоналом на предприятиях сферы услуг методом цепной замены общего изменения затрат.

8. Выявлены критерии и показатели, характеризующие качество услуг на предприятиях сферы услуг с их потребительскими характеристиками. Соответственно, разработана классификация показателей по критериям таких направлений как обеспечение результативности услуг в сфере услуг, повышение компетентности персонала, полное удовлетворение потребительского спроса, сокращение продолжительности оказываемых услуг, совершенствование методов контроля качества, а также признаки безопасности обслуживания, надежности результата обслуживания, компетентности персонала.

9. Эффективное использование трудовых ресурсов на предприятии в сфере услуг направлено на обеспечение взаимоотношений между ними, совмещение, интеграцию и координацию функций в рамках целостной системы на основе специальных принципов. Соответственно, разработана классификация основных принципов, обеспечивающих эффективное использование трудовых ресурсов на предприятиях сферы услуг и эффективное формирование системы их управления.

10. Усовершенствована модель корпоративной компетенции в сфере услуг на основе поведенческих индикаторов, связанных с готовностью сотрудников к изменениям, ориентацией на эффективность деятельности, эффективной коммуникацией, профессионализмом, пониманием бизнеса и инициативностью.

11. Повышение эффективности сервисной деятельности предполагает сокращение времени пользования услугами потребителями и повышение качества предоставляемых услуг. Для определения эффективности деятельности предприятия сферы услуг разработана модель оценки социально-экономической эффективности на основе комплексного подхода к определению степени удовлетворенности результатами оказания услуг с учетом единых интересов всего общества, предприятия, потребителей и работников в социально-экономических процессах.

**SCIENTIFIC COUNCIL ON AWARDING OF THE SCIENTIFIC DE-  
GREES DSc.03/30.12.2019.I.18.01 AT THE SAMARKAND INSTITUTE OF  
ECONOMICS AND SERVICE**

---

**SAMARKAND STATE UNIVERSITY**

**AKHMEDJONOV AZIZ RUSTAMOVICH**

**IMPROVING THE EFFICIENCY OF USING ECONOMIC RESOURCES  
AT SERVICE ENTERPRISES**

**08.00.05 - Economics of service sphere branches (Economic Sciences)**

**ABSTRACT**

**of the dissertation of the doctor of philosophy (PhD) on economic sciences**

The theme of the Doctor of Philosophy (PhD) dissertation was registered under number B2018.3.PhD/Iqt676 at the Supreme Attestation Commission at the Cabinet of Ministers of the Republic of Uzbekistan.

The doctoral dissertation has been prepared at Samarkand State University.

The abstract of the dissertation is posted in three languages (Uzbek, Russian and English) on the website [www.sies.uz](http://www.sies.uz) and on the website of "ZiyoNet" information and educational portal [www.ziynet.uz](http://www.ziynet.uz).

**Scientific supervisor:** Arabov Nurali Uralovich  
Doctor of economics, professor

**Official opponents:** Mirzaev Kulmamat Jonuzoqovich  
Doctor of economics, professor

Bobanazarova Jamilya Xolmurodovna  
Doctor of economics, associate professor

**Leading organization:** Bukhara engineering technological institute

The defence of the thesis will take place on "10" 09 2021 at 10<sup>00</sup> a meeting of Scientific Council on awarding scientific degrees under the number DSc.03/30.12.2019.18.01 at the Samarkand Institute of Economics and Service. Address: 140100, Samarkand city, Amir Temur street, 9. Tel.: (998 66) 233-19-84; fax: (+998 66) 231-12-53, e-mail: [sies\\_info@edu.uz](mailto:sies_info@edu.uz).

The doctoral dissertation can be reviewed at the Information resource centre of Samarkand Institute of Economics and Service (registered under №. 034). Address: 140100, Samarkand city, Amir Temur street, 9. Tel.: (998 66) 233-19-84; fax: (+998 66) 231-12-53, e-mail: [sies\\_info@edu.uz](mailto:sies_info@edu.uz).

The abstract of dissertation sent out on "27" 08 2021.  
(mailing record №. 4 on "27" 08 .)



**M.E. Pulatov**  
Chairman of the Scientific Council on awarding scientific degrees, doctor of economics, professor

**N.E. Ibadullaev**  
Scientific secretary of the Scientific Council on awarding scientific degrees, candidate of economics

**M.M. Mukhammedov**  
Chairman of the scientific seminar under the Scientific Council on awarding scientific degrees, doctor of economics, professor

## INTRODUCTION (abstract of PhD thesis)

**The aim of research work** is to develop scientifically based proposals and recommendations to improve the efficiency of the use of economic resources of enterprises in the service sector in the context of innovative development of the economy.

**The object of the research** is the economic activity of the spheres and service enterprises of the Samarkand region

**The scientific novelty of the research** consists of the following:

the system for ensuring the intensive development of service enterprises was improved on the basis of the introduction of modern management technologies, minimization of costs for achieving strategic goals and modeling of business processes;

the system of indicators of the efficiency of the use of economic resources in service enterprises is classified on the basis of statistical indicators of integrated productivity, labor intensity of products, quality of services and satisfaction of consumer demand;

the method of integral assessment of economic growth was improved by comparing intensive and extensive factors of economic development in the service sector based on indices of labor productivity, capital productivity, labor and fixed assets;

a model of corporate competence of a specialist in service enterprises is proposed based on the classification of behavior indicators related to the readiness of employees to change, their focus on efficiency, effective communication, professionalism and entrepreneurial ability.

**Introduction of research results.** Based on the scientific results obtained to improve the efficiency of the use of economic resources at service enterprises:

proposal on improving the system for ensuring the intensive development of service enterprises was improved on the basis of the introduction of modern management technologies, minimization of costs for achieving strategic goals and modeling of business processes was adopted for use in the activities of the Ministry of Employment and Labor Relations of the Republic of Uzbekistan (reference from the Ministry of Employment and Labor Relations of the Republic Uzbekistan dated August 24, 2020, No. 01 / 00-04 / 07-7215). The use of this proposal made it possible to increase the efficiency of the organization of labor activity at enterprises in the service sector;

classification of the system of indicators of the efficiency of the use of economic resources in service enterprises is classified on the basis of statistical indicators of integrated productivity, labor intensity of products, quality of services and satisfaction of consumer demand was adopted for use in practice by the Office for the Organization of Employment of the Non-Working Population of the Ministry of Employment and Labor Relations of the Republic of Uzbekistan (Certificate of the Ministry of Employment and Labor Relations of the Republic of Uzbekistan dated August 24, 2020, No. 01 / 00-04 / 07-7215). The use of this proposal made it

possible to determine the effectiveness of the activities of enterprises in the service sector in their individual areas on the basis of systematization of indicators implemented to assess the effectiveness of the use of labor resources;

proposal on improving the the method of integral assessment of economic growth was improved by comparing intensive and extensive factors of economic development in the service sector based on indices of labor productivity, capital productivity, labor and fixed assets was adopted for use in practice by the Office for the Formation and Monitoring of the Employment Program of the Ministry of Employment and Labor relations of the Republic of Uzbekistan (certificate of the Ministry of Employment and Labor Relations of the Republic of Uzbekistan dated August 24, 2020, No. 01 / 00-04 / 07-7215). The use of this proposal made it possible to increase the general index of economic growth to 1.14, as a result of an increase in labor productivity and capital productivity in the service industries to an average of 1.01 and 1.1, respectively;

proposals on improving the model of corporate competence of a specialist in service enterprises is proposed based on the classification of behavior indicators related to the readiness of employees to change, their focus on efficiency, effective communication, professionalism and entrepreneurial ability was adopted for use in the activities of the Ministry of Employment and Labor Relations of the Republic of Uzbekistan (reference from the Ministry employment and labor relations of the Republic of Uzbekistan dated August 24, 2020, No. 01 / 00-04 / 07-7215). The use of this proposal made it possible to concretize the requirements for service enterprises to the employee, and to determine the criteria for evaluating the results obtained.

**Structure and volume of dissertation.** Thesis consists of an introduction, three chapters, a conclusion, a list of references and applications. The volume of the dissertation is 155 pages.

**ЭЪЛОН ҚИЛИНГАН ИЛМІЙ ИШЛАР РЎЙХАТИ**  
**СПИСОК ОПУБЛИКОВАННЫХ РАБОТ**  
**LIST OF PUBLISHED WORKS**

**I бўлим (I часть; I part)**

1. Ахмеджонов А.Р. Сервис иқтисодиётида самарадорлик ва унумдорликни баҳолашга услубий ёндашув // Иқтисод ва молия. – Тошкент, 2019. №9(129), 18-77-б. (08.00.10; №18).

2. Ахмеджонов А.Р. Хизмат кўрсатиш корхоналарида меҳнат ресурсларидан фойдаланиш самарадорлигини ошириш мезонлари ва кўрсаткичлари // Иқтисодиёт ва таълим. – Тошкент, 2019. №4, 121-126-б. (08.00.10; №11).

3. Ахмеджонов А.Р. Хизмат кўрсатиш тармоқларида иқтисодий ўсиш омиллари // Иқтисод ва молия. – Тошкент, 2020. №1(133), 19-26-б. (08.00.10; №18).

4. Akhmedjonov A.R. Competency-based Human Resources Management System at Service Enterprises // Journal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems Engineering (JARDCS) ISSN: 1943-023X, Volume -12, Issue-07, 2020. – P. 144-149. (Scopus маълумотлар базаси).

5. Ахмеджонов А.Р. Сервис корхоналарида ресурслардан самарали фойдаланиш асосида хизмат кўрсатиш сифатини ошириш // Сервис. – Самарқанд, 2021. №1, 40-44-б. (08.00.10; №12).

6. Akhmedjonov A.R. Improving the quality of service by optimizing work processes in enterprises // International scientific and practical conferences, Warsaw, Poland, July 2020. – P. 53-54.

7. Akhmedjonov A.R. Criteria and indicators for evaluation of efficiency of use of labor resources in services // International scientific and practical conference, Shawnee, USA, July 2020. – P. 54-56.

8. Ахмеджонов А.Р. Олий таълим тизимида персонал бошқариш сифатини баҳолаш мезонлари // Республика илмий-амалий конференцияси материаллари – Самарқанд, СамИСИ, 2014. 235-238-б.

9. Ахмеджонов А.Р. Савдо корхоналарида меҳнат ресурсларидан фойдаланиш самарадорлигини оширишнинг асосий йўналишлари // Республика илмий амалий конференция. Самарқанд, СамИСИ, 2017 йил, 60-63 б.

10. Ахмеджонов А.Р. Корхоналарда меҳнат жараёнларини оптималлаштириш тамойиллари // Международная научно-практическая конференция, Казахстан, 2020. – С. 21-23.

**II бўлим (II часть; II part)**

11. Ахмеджонов А.Р. Олий таълим тизимида персонални бошқаришнинг ижтимоий-иқтисодий аҳамияти ва тамойиллари // СамДУ илмий ахборотномаси. – Самарқанд, 2013. №6(82), 118-121-б.

12. Akhmedjonov A.R. Factors and indicators of efficiency of use of labor resources at service enterprises // Journal 1 of Banking & Insurance Research (SJBIR) ISSN: 2319-1422, Volume 7, Issue 6, November 2018. – P. 40-50.

13. Ахмеджонов А. Стимулирующая роль премий в условиях собственности // Магистрантларнинг III илмий анжуман материаллари – Самарқанд: СамДУ, 2003. 84-86-б.

14. Ахмеджонов А.Р. Олий таълим тизимида персонални бошқаришнинг ўзига хос хусусиятлари // Магистрантларнинг VIII илмий-амалий конференцияси материаллари, Самарқанд: СФТУИТ, 2013. 103-106-б.

15. Ахмеджонов А.Р. Олий таълим тизимида персонални бошқаришнинг ҳозирги давр йўналишлари // Материалы XX Международной научно-практической интернет-конференции – Переяслав-Хмельницкий, 2014. – С. 55-57.

16. Ахмеджонов А.Р. Олий таълим тизимида персонални рағбатлантириш ва кадрлар сифатини оширишнинг асосий йўналишлари// Материалы VII Международной научно-практической интернет-конференции –Переяслав-Хмельницкий, 2014. – С. 40-42.

17. Akhmedjonov A.R. External and internal factors of efficient use of economic resources in service enterprises // Polish Science Journal, №2(35), 2021. – P. 37-40.



Автореферат Самарқанд давлат университетининг  
“СамДУ илмий тадқиқотлар ахборотномаси” журнали таҳририятида  
таҳрирдан ўтказилди. (23.08.2021 йил).

2021 йил 24 августда босишга рухсат этилди:  
Офсет босма қоғози. Қоғоз бичими 60×84<sub>1/16</sub>.  
“Times” гарнитураси. Офсет босма усули.  
Ҳисоб-нашриёт т.: 3,56. Шартли б.т. 3,08.  
Адади 100 нусха. Буюртма № 24/08.

---

СамДЧТИ нашр-матбаа марказида чоп этилди.  
Манзил: Самарқанд ш, Бўстонсарой кўчаси, 93.