



ХИЗМАТ КЎРСАТИШ СОҶАСИ КОРХОНАЛАРИНИ ИННОВАЦИОН РИВОЖЛАНТИРИШ МОДЕЛЛАРИНИНГ НАЗАРИЙ-УСЛУБИЙ АСОСЛАРИ

Шарипова Бибижон Бахтиёровна

Хоразм вилояти педагогларни янги
методикаларга ўргатиш миллий маркази
ORCID: 0009-0004-1302-7867

bibijon@umail.uz

Аннотация. Ушбу мақолада замонавий шароитда хизмат кўрсатиш соҳаси корхоналарини инновацион ривожлантириш моделларининг назарий-услубий асослари, Ўзбекистон Республикасида хизматлар соҳаси таҳлили, хизмат кўрсатиш соҳасини тармоқлар ва уларнинг таркиби бўйича тақсимлаш модели, хизмат кўрсатиш соҳасининг функциялари, хизмат кўрсатиш корхоналарини ривожлантириш моделларининг қисқача тавсифи ёритилган.

Калит сўзлар: хизмат, хизматлар соҳаси, инновация, инновацион ривожланиш, хизмат кўрсатиш корхоналарини ривожлантириш моделлари, хизмат кўрсатиш соҳасининг функциялари.

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ МОДЕЛЕЙ ИННОВАЦИОННОГО РАЗВИТИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ УСЛУГ

Шарипова Бибижон Бахтиёровна

Хорезмского областного национального центра
подготовки педагогов новым методам

Аннотация. В данной статье рассмотрены теоретические и методологические основы моделей инновационного развития предприятий сферы услуг в современных условиях, проведен анализ сферы услуг Республики Узбекистан, модель распределения сферы услуг по отраслям и их структура, функции сфера услуг, краткая характеристика моделей развития предприятий сферы услуг.

Ключевые слова: сервис, сфера услуг, инновации, инновационное развитие, модели развития предприятий сферы услуг, функции сферы услуг.

THEORETICAL AND METHODOLOGICAL FOUNDATIONS OF INNOVATIVE DEVELOPMENT MODELS OF SERVICE INDUSTRY ENTERPRISES

Sharipova Bibijon Bakhtiorovna

Khorezm region national center for training
pedagogues in new methods

Abstract. This article covers the theoretical and methodological foundations of innovative development models of service industry enterprises in modern conditions, the analysis of the service industry in the Republic of Uzbekistan, the distribution model of the service industry by sectors and their structure, the functions of the service industry, a brief description of the development models of service enterprises.

Keywords: service, service sector, innovation, innovative development, service enterprise development models, functions of the service sector.

Кириш.

Ҳозирги вақтда иқтисодиётнинг жадал ривожланишида хизмат кўрсатиш соҳасининг роли сезиларли даражада ошиб бормоқда, хизмат кўрсатиш соҳасининг ўзи ҳам фаол инновацион жараёнлардан ўтмоқда, бу эса мамлакат ялпи ички маҳсулотининг салмоқли улушини таъминлайди. Инновация хизматлар иқтисодиётининг самарадорлиги ва унумдорлиги ўсишининг асосий омилидир, аммо Ўзбекистон Республикасида хизматлар соҳаси етарлича юқори даражада эмас. Бу эса ўз фаолият механизмларини ўзгартириш ва модернизация қилиш ҳамда хизматларни янги талаблар ва бозор талабларидан келиб чиқиб ривожлантириш зарурлигини кўрсатади. Хизмат кўрсатиш соҳаси иқтисодий фаолиятнинг махсус, юқори маҳсулдор тури сифатида инсоният ривожланишининг дастлабки босқичларида пайдо бўлган.

XX асрнинг ўрталарига қадар хизматлар доираси фан-техника тараққиёти давридаги бурилиш даври, турли хил иқтисодий фаолият билан бирга ривожланди. Бугунги кунда ҳам хизмат кўрсатиш соҳаси постиндустриал иқтисодиётнинг ўзагини ташкил этади ва кўп жиҳатдан у асосий макроиқтисодий параметрларни белгилайди, шунинг учун ҳар қандай ваколатларнинг муваффақиятли ҳамда самарали ривожланишининг умумий менталитети хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш эканлигини тасдиқлаш мумкин. Бу борада, ривожланган мамлакатларда ялпи миллий маҳсулотнинг 80% гача хизмат кўрсатиш соҳаси томонидан ишлаб чиқарилади ва бунда жами фаол аҳолининг 4/5 қисмини бандлиги билан изоҳланади (Ильяшенко, 2011).

Адабиётлар шарҳи.

Ривожланган мамлакатлар иқтисодиётида хизмат кўрсатиш соҳасининг аҳамияти юқори даражада бўлиб, дунёнинг самарали аҳолисининг ярмидан кўпини иш билан таъминлайди. Жумладан, Германияда хизмат кўрсатиш соҳаси ишчи кучининг 41%, Италияда - 38%, Нидерландияда - 50% дан кам, АҚШда - 73% бандлигини таъминлайди (Future of Jobs Report, 2023). Мамлакатнинг ривожланиш даражаси ва унинг мавжуд салоҳияти хизмат кўрсатиш соҳасининг ривожланиш даражасини тўғри акс эттиради. Хизмат кўрсатиш соҳасининг тузилиши ва ривожланиш хусусиятларини ўрганиш кўплаб илмий тадқиқотларнинг долзарб йўналиши ҳисобланади.

Ушбу тадқиқотлар натижалари бутун жамият ҳаётини ва ҳар бир шахснинг ҳаётини яхшилаш учун зарурдир. Етакчи мамлакатларда хизмат кўрсатиш соҳаси иқтисодий фаолият таркибида ўз улуши бўйича сезиларли даражада устунлик қилади. “Хизмат” тушунчасига алоҳида эътибор қаратадиган бўлсак, у ўнлаб талқинларга эга. Ушбу концепцияни таърифлаш бўйича мавжуд ёндашувларнинг энг катта шарҳи Р. Малери ишларда келтирилган бўлиб, унга кўра, хизматларни сотиш мақсадида ишлаб чиқарилган номоддий активлар сифатида изоҳлайди. Номоддий активлар (ёки номоддий қиймат) - бу жисмоний объект бўлмаган, лекин қийматга эга бўлган қиймат - пул қиймати (Аванесова, 2005).

Бизнингча, хизматни бошқа маҳсулот каби маълум меҳнат эвазига олинган махсус истеъмол қиймати деб тушуниш лозим бўлиб, хизматнинг истеъмол қийматининг ўзига хос хусусияти шундаки, меҳнат хизматларни нарса сифатида эмас, балки фаолият сифатида кўринишидир. Юридик адабиётларда хизмат деганда шахснинг (одамлар гуруҳининг) фойдали меҳнат фаолияти тушунилади, унинг натижалари жамиятнинг ҳар қандай эҳтиёжларини қондирадиган фойдали самарада намоён бўлади (Курбанова, 2012).

Замонавий иқтисодий луғат хизматларни “бажариш жараёнида янги, мавжуд бўлмаган моддий маҳсулот яратилмайдиган, лекин аллақачон мавжуд бўлган, яратилган маҳсулотнинг сифати ўзгарадиган фаолият турлари, иш турлари” деб талқин қилинади. Бу нарсалар шаклида эмас, балки фаолият шаклида тақдим этиладиган имтиёзлардир. Хуллас, замонавий иқтисодий адабиётларда хизмат таърифини

тушунишга сезиларли даражада фарқ қилувчи иккита ёндашув мавжуд: биринчисига кўра, хизмат бир шахс томонидан бошқа шахс учун ёки унинг манфаатларини кўзлаб бажариладиган ҳаракат ёки ҳаракатлар мажмуи сифатида қаралади; иккинчисига кўра, хизмат деганда айирбошлаш учун ишлаб чиқарилган, инсон эҳтиёжларини қондиришга қодир бўлган меҳнат маҳсулоти тушунилади, унинг хусусияти моддий шаклнинг йўқлигидир.

Шу билан бирга, ҳозирги иқтисодий адабиётларда хизматнинг асосли таърифига мутлақо бошқа иккита ёндашув мавжуд: биринчидан, хизмат бир шахс ва бошқа шахс учун ёки уларнинг манфаатларини кўзлаб ўз ичига олган ҳаракат ёки ҳаракатлар мажмуаси сифатида қаралади; Биз, аввало, инсон эҳтиёжларини қондиришга қаратилган савдо маҳсулоти, айирбошлаш учун ишлаб чиқаришни, айниқса, унинг моддий шаклга эга эканлигини тушунамиз. Шундай қилиб, бизнинг фикримизча, хизмат кўрсатишдан олдин моддий шаклга эга бўлмаган, аксинча, мижознинг эҳтиёжларини қондириш учун мос келадиган ҳаракатлар мажмуасидан иборат бўлган бевосита фаолиятнинг жараёнини ҳам, натижасини ҳам тушуниш керак.

Маҳсулотнинг алоҳида тури сифатида хизматларнинг асосий хусусиятлари уларнинг номувофиқлиги (хизматларни кўрсатиш, қайта ишлаш, ташиш, сақлаш, уларни амалга оширмагунча қадоқлаш ёки жўнатиш мумкин эмас), ишлаб чиқариш ва сақлашнинг номувофиқлиги, аҳамиятсизлиги ёки ўзгарувчанлиги юқори даражада мавжуд эмаслигидир.. Хизмат кўрсатиш соҳаси транспорт, алоқа, савдо, молия, соғлиқни сақлаш, маданият каби жуда кўп турли хил фаолият турларини ўз ичига олади.

Шунинг учун ҳам хизмат кўрсатиш соҳасини иқтисодиётнинг бир тармоғи сифатида эмас, балки тармоқ сифатида ҳам кўриб чиқиш керак. Инсоният эволюцияси, фан-техника тараққиётининг ривожланиши, жисмоний меҳнатни механизациялаш ва автоматлаштиришга мувофиқ хизмат кўрсатиш соҳаси ҳам жадал ривожланиб, иқтисодиётнинг асосий тармоқларидан бирига айланиб бормоқда. Постиндустриал иқтисодиётда ҳал қилинмаган вазифалар технологияни бошқариш соҳасида, тайёр маҳсулотни ташкил этиш ва тақсимлашда намоён бўлади. Замонавий шароитда эса инсоннинг интеллектуал меҳнат тақсимоти алоҳида аҳамият касб этади. Интеллектуал меҳнат тақсимоти кўплаб мутахассисликлар ва касбларни яратади. Улар, ўз навбатида, зарур илмий тайёргарликни, сезиларли миқдордаги иш жойларини талаб қилади.

Бундан ташқари, бу мувофиқ инсон саъй-ҳаракатларининг юқори даражадаги интеграциясини ва жамоат фаровонлигини оширишни талаб қилади. Бундай тенденциялар тўғридан-тўғри хизмат кўрсатиш ва бошқарув соҳаси билан боғлиқ бўлиб, бу унинг инсон фаолиятининг эски соҳаларига нисбатан жадал ўсишига олиб келади. Хизмат кўрсатиш соҳаси саноат ва қишлоқ хўжалиги ишлаб чиқаришига нисбатан юқори даражадаги фойда билан тавсифланади. Хизмат кўрсатиш соҳаси иқтисодий самарадорликнинг юқори даражаси ва тез ўсишини таъминлайди. Шу билан бирга, у ишлаб чиқариш жараёнининг барча босқичларида муҳим рол ўйнайди.

Бу ҳам бутун жаҳон иқтисодиёти ривожланишининг асосий йўналишларини ташкил этувчи, замонавий иқтисодий тизим фаолиятининг ўзига хос хусусиятларини ташкил этувчи хўжалик фаолиятининг барча турлари ва хизматлар соҳаси ўртасидаги муносабатларнинг мустаҳкамланганлигини тасдиқлайди. McKinsey халқаро консалтинг компанияси тадқиқотида кўра, хизматлар ривожланаётган мамлакатларда узоқ муддатли иқтисодий ўсиш манбаи ҳисобланади. Бу соҳанинг кейинги 30 йилдаги ривожланиш динамикасига эътибор қаратишнинг ўзи кифоя: ривожланган мамлакатларда хизмат кўрсатиш соҳасининг ялпи ички маҳсулотдаги улуши аср бошидаги 55 фоиздан жорий минг йиллик бошида 70 фоизгача ошган (A Comprehensive Guide, 2023).

Машхур француз социологи Ж.Фурастье 1949 йилдаёқ саноат ташкилоти шу даражада ривожланадики, иш билан банд бўлганларнинг кўпчилиги хизматлар ва

ахборотлар яратиш соҳасида бевосита ишлаб чиқаришга қараганда мукамалроқ жамланади ҳамда инсон ўзини фаолиятга бағишлай олади, деб таъкидлаган эди (Балаева, 2007). Шунинг учун жамият ривожланишнинг янги босқичига - хизмат кўрсатиш соҳаси ҳукмронлик қиладиган постиндустриал босқичга ўтмоқда, у моддий ишлаб чиқариш ва хизмат кўрсатиш соҳаси ўртасидаги муносабатларни, яъни моддий ва номоддий муносабатларни ўрнатиш фойдасига ўзгартиради.

Тадқиқот методологияси.

Асосий илмий-назарий қоидаларни ишлаб чиқишда илмий абстракциялаш, таҳлил ва синтез, статистик гуруҳлаш моделлаштириш каби илмий тадқиқот усулларидан фойдаланилган.

Таҳлил ва натижалар муҳокамаси.

Замонавий шароитда хизмат кўрсатиш соҳаси илмий билимларнинг истеъмолчисидан уни ишлаб чиқарувчисига айланмоқда ва шунинг учун билимлар иқтисодиётининг органик элементи ҳисобланади. Амалиётда номоддий маҳсулотларнинг устувор ролини етарли даражада баҳоламаслик иқтисодий механизмларни ўзгартиришни тўхтатади. Хизмат кўрсатиш соҳаси корхоналарини ривожлантиришнинг замонавий механизмлари ва концепцияларини ишлаб чиқиш хизмат кўрсатиш соҳаси корхоналарининг жадал ривожланишини таъминлаши керак, бу эса уларга макро муҳитнинг замонавий ўзгарувчан шароитларига тез мослашиш имконини беради.

Хизмат кўрсатиш жараёнининг ўзига хос хусусиятлари ишлаб чиқарувчи ва истеъмолчининг шахсий алоқаси, кўплаб соҳаларда кўрсатиладиган хизматлар ҳамда технологияларнинг индивидуаллиги ва ностандартлиги, хизматлар кўрсатишда кўп ҳолларда натижанинг ноаниқлиги билан боғлиқ. Постиндустриал ахборот жамиятини шакллантиришда хизмат кўрсатиш соҳасининг ўрни муттасил ошиб боради, чунки аҳолининг эҳтиёжлари доимий равишда ўсиб боради ва уларнинг хилма-хиллиги доимий равишда кенгайиб боради. Хизматлар бозорининг замонавий шароитида юқори динамиклик, ҳудудий сегментация ва маҳаллий хусусият, қисқа ишлаб чиқариш цикли туфайли капитал айланмасининг юқори тезлиги, кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик корхоналарининг устунлиги каби хусусиятлар ўзига хосдир. Хизмат кўрсатиш соҳасининг кўплаб тармоқлари билимлар иқтисодиётини шакллантиришда фаол иштирок этади, инновацион фаолиятни ривожлантиради.

Билимлар иқтисодиёти – бу инновацияларни яратувчи ва янги билимларни товарлар, технологиялар ва хизматларга айлантиришнинг узлуксиз жараёнини таъминлайдиган иқтисодиёт. Бунинг учун инсон капиталини ривожлантиришнинг юқори даражасини, миллий инновацион тизим мавжудлигини таъминлаш зарур. Хизмат кўрсатиш соҳасидаги инновацион фаолият товарларни ишлаб чиқариш ва умуман истеъмол қилиш соҳасини қамраб олади, шунингдек, аниқ истеъмолчиларнинг ўзига хос хусусиятларини назорат қилади, бу эса пировард натижада ушбу жараёнга тизимли ёндашув зарурлигини белгилайди.

Буларнинг барчасини илмий, услубий ва назарий асослаш, тегишли воситалар тўпламини шакллантириш орқали амалга ошириш мумкин. Ўзбекистон Республикаси иқтисодиётининг замонавий тармоқ тузилмаси кўплаб омиллар таъсирида анча узоқ вақт давомида шаклланди. Ўзбекистон Республикасида хизмат кўрсатиш соҳасининг ривожланиши нафақат мутлақ, балки нисбий жиҳатдан ҳам барқарор ўсиш тенденциясига эга.



1-расм. Ўзбекистон Республикасида кўрсатилган хизматлар ҳажми динамикаси

Манба: Ўзбекистон Республикаси Президенти ҳузуридаги статистика агентлиги (stat.uz) маълумотлари.

1-расмда келтирилган Ўзбекистон Республикасида кўрсатилган хизматлар ҳажми динамикасига эътибор қаратадиган бўлсак, 2010 йилда республикада жами кўрсатилган хизматлар ҳажми 27126,8 млрд. сўмга тенг бўлган бўлса, 2023 йилга келиб бу кўрсаткич 443159,7 млрд. сўмга ошиб 470286,5 млрд. сўмга етганлиги кузатилди.

Ўсишни мавқени кенгайтириш ва хизмат кўрсатиш сифатини яхшилашда кузатиш мумкин-ки, уларнинг вазифалари инсон ресурсларини ривожлантириш, илмий билимларни яратиш, тарқатиш ва иқтисодий ривожлантиришда намоён бўлади. Ўзбекистон Республикаси иқтисодиёти олган фойданинг тахминан 1/2 қисми юқори рентабеллик туфайли хизмат кўрсатиш соҳасига тўғри келади. Унинг ривожланишининг асосий хусусиятлари қуйидагиларда намоён бўлади:

1. Илм талаб қиладиган хизмат кўрсатиш соҳаларини ривожлантириш. Кўпгина тармоқлар технологик жиҳатдан мураккаб ва инновацион ишлаб чиқариш қурилмаларига таянади ҳамда юқори сифатли маҳсулотларнинг етарлича кенг ассортиментини таклиф қилади.

2. Ўзбекистон Республикаси хизматлар бозори тармоқларининг диверсификация қилиш. Ўзбекистон Республикаси асосан сайёҳлик ва ишбилармонлик хизматларини экспорт қилиш салоҳиятига мос келади.

3. Ўзбекистон Республикаси иқтисодиётининг хизмат кўрсатиш соҳасидаги инвестицион ўсиш тенденциялари. Шундай қилиб, ушбу соҳанинг маҳаллий ва хорижий инвесторлар учун жозибadorлиги нисбатан паст капитал сифими ва ўртача қийматининг пастлиги билан боғлиқ бўлган инвестиция лойиҳалари тез қайтарилдиш муддати ҳамда мақбул даражадаги инвестиция таваккалчилигидир. Ички бозорда хизмат кўрсатиш соҳасидаги рақобатбардош корхоналар унинг чегараларидан унчалик ташқарида бўлмалиги мумкин, бу ташқи бозорларга чиқиш ва уларда омон қолиш учун тўсиқларнинг мавжудлиги билан тасдиқланади.

Ўзбекистон Республикаси амалиётида маҳаллий ишлаб чиқарувчиларни ҳимоя қилиш бўйича самарасиз сиёсат мавжуд бўлиб, бу уларнинг рақобатбардошлигининг пасайишига олиб келади, мамлакатнинг халқаро бозорларда ривожланиши ва илдиз отишига ёрдам бермайди. Давлат томонидан қўллаб-қувватлаш ва молиялаштириш маиший хизмат кўрсатиш соҳасининг илмий салоҳиятини ривожлантиришнинг зарур шартидир. Бу, айниқса, таълим ва соғлиқни сақлаш соҳаларига тегишли. Улар учун табиий, гуманитар ва ижтимоий фанлар соҳасидаги тадқиқотлар зарур.

Бу соҳага давлат харажатлари инновацияларни ривожлантириш ва жорий этишга, номоддий ресурслар сифатини, ишлаб чиқаришни, жамоатчилик билан алоқалар тизимини яхшилашга ёрдам беради. Ўзбекистон Республикаси ялпи ички

маҳсулотининг саноат бўйича жорий таркибида ҳозирги вақтда хизмат кўрсатиш соҳасининг улуши 40 фоиздан ошади ва иқтисодиётда банд бўлганларнинг 55 фоизини иш билан таъминлайди. Хизмат кўрсатиш соҳаси корхоналари ривожланишининг асосий кўрсаткичларидан бири хизматларнинг рақобатбардошлиги бўлиб, бу ҳар бир корхонада ишлаб чиқариш ва бошқарувдаги инновацион фаоллик даражасига бевосита боғлиқдир.

Хизмат кўрсатиш соҳаси корхоналарини ривожлантиришнинг императиви мослашувчан бошқарув тизимини шакллантириш бўлиб, бу инновацион ривожланишни таъминлаш учун ташқи муҳит ўзгаришларига тез ва фаол мослашиш зарурати билан боғлиқ. Хизмат кўрсатиш соҳаси корхоналари нуқтаи назаридан инновация деганда хизматлар кўрсатишнинг янги тартиби, хизмат кўрсатиш соҳаси корхоналарини бошқаришнинг янги тамойилларини қўллаш, ишлаб чиқариш ва хизматлар кўрсатишда янги технологиялардан фойдаланиш ва бошқалар тушунилиши мумкин.

Хизмат кўрсатиш соҳаси кўпинча моддий ва номоддий хизматлар ишлаб чиқаришга интеллектуал равишда кенгайтирилади. Моддий хизматлар одатда транспорт, савдо, маиший хизматлар ва бошқа хизматларни ўз ичига олади. Номоддий хизматларни яратишдан олдин саломатликни муҳофаза қилиш, фан, тасаввуф, шоу-бизнес, ижтимоий хизматлар, маркетинг, аудит кредитлаш ва суғурта фаолиятларига эътибор қаратиш тавсия этилади. Шу билан бирга, хизмат кўрсатиш фаолиятининг анъанавий бўлинмаларидан турли хил таснифлар пайдо бўлади. Хизмат кўрсатиш соҳасининг базаси ва тузилмасини таҳлил қилиб, уни тўлиқ уч тармоққа ажратамиз:

1. Ижтимоий бошқарув (бошқарув, фан, таълим, соғлиқни сақлаш, тасаввуф)

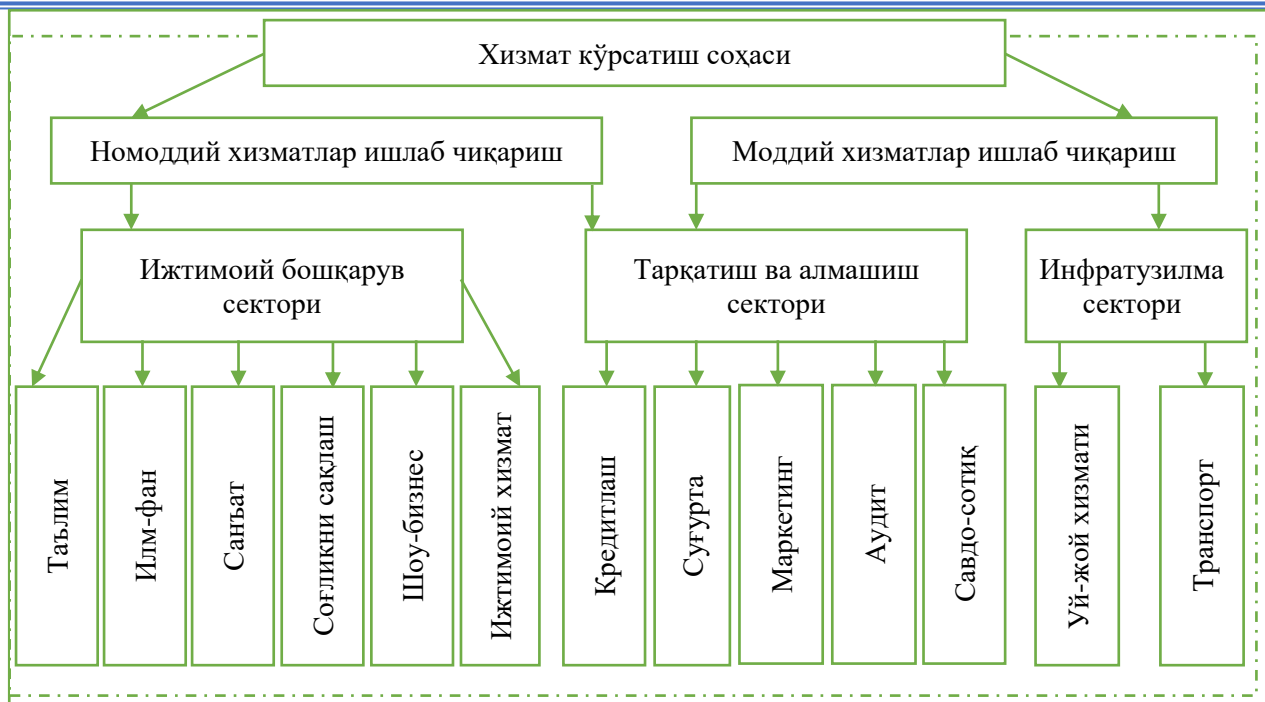
2. Тарқатиш ва алмашиш сектори (савдо, суғурта, молия);

3. Инфратузилма (транспорт, алоқа, электр ва иссиқлик энергиясини узатиш).

Хизмат кўрсатиш соҳаси мазмунини аниқроқ тушуниш учун хизмат кўрсатиш соҳасини тармоқлар ва уларнинг таркиби бўйича тақсимлаш модели ишлаб чиқилган бўлиб, у 2-расмда келтирилган.

Корхонанинг давлат фаолиятидаги аҳамияти корхонанинг асосий хизматлари, ёрдамчи хизматлар (хизматларнинг мураккаблигини таъминлаш учун) ва қўшимча хизматлар (асосий фаолият тури билан бевосита боғлиқ бўлмаган, ammo қўшимча хизматлар асосида корхонага даромад) билан таъминланади. Сотувчи ва харидор ўртасидаги алоқа шакли тўғридан-тўғри алоқада кутилаётган хизматлар ва турли алоқа каналлари орқали хизматларни кўрсатади.

Ушбу тасниф, бир томондан, хизматларни самарали ишлаб чиқиш ва амалга ошириш учун мос усул ҳамда услубларни танлаш, бошқа хизматларни бозорга илгари суриш, бошқа томондан, хизматларнинг ишончли уларнинг рақобатбардошлик устуворлигини аниқлаш имконини беради. Ўзбекистон Республикасида хизмат кўрсатиш соҳасининг энг йирик тармоқлари сифатида савдо ва транспорт, алоқа, давлат хизматлари, молия, кредит ҳамда суғурта хизматларини келтириш мумкин. Шунингдек, таълим, туризм сектори (шу жумладан, меҳмонхоналар давлат ҳукумати), озиқ-овқат хизматлари, техник хизмат кўрсатиш ва шахсий ҳамда тижорат ипотекалари билан боғлиқ хизматлар сектори жадал суръатлар билан ривожланмоқда.

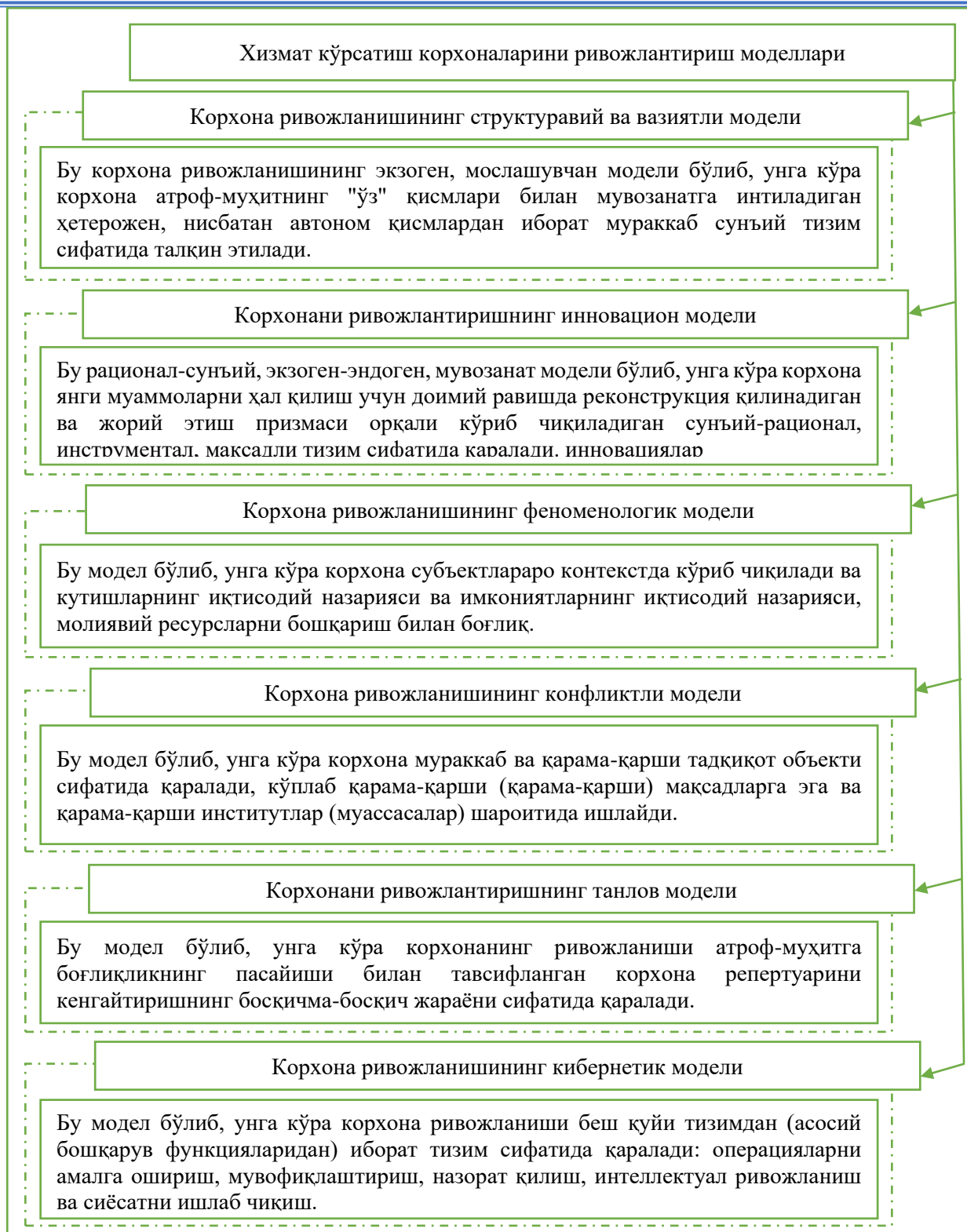


2-расм. Хизмат кўрсатиш соҳасини тармоқлар ва уларнинг таркиби бўйича тақсимлаш модели

Манба: муаллиф ишланмалари.

Хизмат кўрсатиш соҳасининг функцияларини иқтисодий (моддий неъматларни яратиш, ишчи кучи яратиш жараёнига хизмат қилувчи; қўшимча моддий неъматлар яратиш, харажатлар ва уй хўжаликларида ақл-идрок сонини ошириш, эркинлик соатини амалга ошириш, давлатнинг нормал ишлашини таъминлаш, жамоат тартибини сақлаш) ва ижтимоий (хизматчиликнинг турли турларига аҳолининг эҳтиёжларини қондириш, қисқаришни таъминлаш) бўйича икки гуруҳга бўлиш мумкин.

Умумий назарий жиҳатдан “ривожланиш” тоифаси корхона тизимида содир бўлаётган ўзгаришларнинг моҳиятини очиб беради. Шунини таъкидлаш керакки, ривожланиш манбаи иқтисодий тизимларнинг ички қарама-қаршиликлари ҳисобланади. Белгиланган моделларни таснифлаш мезонлари Погорелов (2006) ва корхона ривожланишининг ташқи муҳит, ички муҳит ва корхона тузилиши каби омилларига асосланади. Ўтказилган тадқиқотлар корхона ривожланишининг бир нечта таркибий-ситуацион, инновацион, феноменологик, конфликт, танлов ва кибернетик моделларини ажратишга имкон беради (3-расм).



4-расм. Хизмат кўрсатиш корхоналарини ривожлантириш моделларининг қисқача тавсифи

Манба: муаллиф ишланмалари.

Шундай қилиб, ўзгариш омилларига кўра, барча ривожланиш моделлари эндоген, экзоген ва аралашга бўлинади. Дастурий ўзгаришлар мантиғига кўра, улар мувозанат ўзгаришларига бўлиниши керак (атроф-муҳит мувозанатини таъминлаш ёки компания ичидаги мувозанатни сақлаш принципи); зиддият (тизим динамикасининг шарти сифатида номутаносиблик); аралаш, иккала механизмни ҳам тенг деб тан олади.

Хар қандай ривожланишдаги корхона янги вазифаларни ҳал қилиш учун доимий равишда ўзгариб турадиган, маълум бир мақсад билан яратилган сунъий оқилона, инструментал модел доирасида талқин этилади. Бундай тизимни инновацияларни жорий этиш призмаси орқали кўриб чиқиш керак. Умуман олганда, инновацион модел вакиллари корхонани анча пластик тизим деб ҳисоблайдилар ва корхонанинг ташкилий маданияти корхона ривожланишининг пассив таркибий қисми сифатида қаралади, бу кўпинча стратегик мақсадларни оптималлаштириш воситаси сифатида ишлатишдан кўра, корхонани амалга ошириш жараёнида енгиб ўтишга тўғри келади. Кенг маънода инновацион модел рационалистик тушунчалар тўпламини ифодалайди, унга кўра корхона ривожланиши оқилона режалаштирилган, атайлаб индукция қилинган ва бошқариладиган таркибий ўзгаришлар жараёнидир. Корхонадаги ўзгаришларнинг манбасига қараб кўрсатилган моделнинг иккита талқини мавжуд:

- эндоген, бунда манба сифатида хизмат кўрсатиш соҳаси корхоналарининг ички муҳити ҳисобланади ва унинг намоёндалари Зеткина (2003), Кныш (2002), Дженстер (2004) лар бўлиб, улар корхонадаги таркибий ўзгаришларни қандайдир лойиҳани амалга ошириш билан боғлайдилар ва бу корхона раҳбариятининг ички муҳит ҳолатидан норозилиги, корхона ичидаги фаолият ёки низолар натижасини ифода этишга ёрдам беради;

- иккинчи тур ташқи муҳит динамикасига асосланган экзоген. Ушбу турдаги моделларни муаллифлари сифатида Ансофф (2009), Allen Thomas (1984), Абдулаева (2013), Wilson (2014) ларни келтириб, улар лойиҳани шакллантиришнинг асосий манбаи ва структуравий ўзгаришлар стратегиясини ташқи муҳитнинг ўзгаришида кўришади. Атроф-муҳитдаги ўзгаришлар бозорлар, турлар, маҳсулот ўзгаришини, шунингдек, фаолият йўриқномалари ва уларнинг бажарилишини назорат қилиш тизимини ўзгартиришни ўз ичига олган янги стратегияни ишлаб чиқишни таклиф қилади.

Инновацион модел доирасида экзоген инновацион моделларнинг батафсилроқ варианты сифатида хизмат кўрсатиш соҳаси корхоналарини ресурсларга қарамлик назариясини қайд этиш мақсадга мувофиқдир. Бу ерда инновацион мантиқ атроф-муҳитга йўналтирилганлик билан бирлаштирилиб, алмашинув назарияси позициясига асосланади.

Юқоридагиларга қўшимча равишда, инновацион модел доирасида, эҳтимоллик ўзгаришлари назариясини ҳам таъкидлаш керак. Унинг муаллифлари Anderson (2013), Oakland (2014) ва бошқалар бўлиб, улар ташқи (ёки ички) муҳит талаблари ва амалга оширилган таркибий ўзгаришлар ўртасида қатъий боғлиқлик йўқлигини таъкидладилар, гарчи корхонадаги ўзгаришлар ташқи ва ички омиллар туфайли юзага келиши мумкин.

Хизмат кўрсатиш соҳаси корхоналари ривожланишининг феноменологик модели биринчи марта Гуссерл (1999) томонидан таклиф қилинган. Шундай қилиб, хизмат кўрсатиш корхонаси субъектлараро контекстда кўриб чиқилади ва кутишларнинг иқтисодий назарияси ҳамда имкониятларнинг иқтисодий назарияси, молиявий ресурсларни бошқариш билан боғлиқ бўлади.

Конфликтли модел муаллифи бўлган Холл (2018) фикрига кўра, хизмат кўрсатиш корхонаси мураккаб ва қарама-қарши тадқиқот объекти сифатида қаралиб, кўплаб қарама-қарши мақсадларга эга ва қарама-қарши институтлар (муассасалар) шароитида ишлайди. Холл (2018) ташкилотни нисбатан аниқланган чегаралари, меъёрий тартиби (низом), ҳокимият даражаси (иерархияси), алоқа ҳамда аъзоликни мувофиқлаштириш тизимлари бўлган жамоа сифатида тушунди ва бу жамоа атроф-муҳитда нисбатан доимий асосда мавжуд бўлиб, одатда бир қатор мақсадлар билан боғлиқ фаолият билан шуғулланади.

Ташкилот аъзоларининг мақсад ва манфаатлари қарама-қарши бўлиб, ташкилотнинг институционал соҳаларидан бирида юзага келадиган зиддиятга асосланган ташкилий бўлинмаларнинг тўқнашувини ташкилий зиддият деб аташ мумкин. Танлов моделининг ўзига хос хусусияти хизмат кўрсатиш корхонасининг ривожланишини ташқи муҳитга йўналтиришдир, бунда ходимларнинг самарадорлиги корхонани ташқи муҳитга мослаштириш воситаси сифатида қаралади. Моделнинг асосий муаллифлари Campbell, Donald (1969), Алдрич (1988), Сарролл, Ҳаннон (1989) ва Фрееманлар (1983) бўлиб, экзоген-эндоген ҳамда адаптив бўлган бу модел мослашиш ва танлаш жараёнларини муносабатларда кўриб чиқади. Танлов модели иккита версияда амалга оширилади. Биринчиси, уч босқичли фокус-танлов модели. Ривожланиш битта корхона даражасида содир бўладиган тасодифий танлаш жараёни сифатида тақдим этилади. Модел хизмат кўрсатиш корхонасининг ривожланиш жараёнининг босқичлари ғояси билан боғлиқ ҳолда уч босқичли деб белгиланган.

Биринчи босқичда янги вазиятда илгари ишлаб чиқарилган намуналардан фойдаланишнинг иложи йўқлиги тушунилади. Ушбу босқичда “корхонани ўзгартиришнинг ягона фонди” яратилади. Танлов сифатида белгиланган кейинги босқичда хизмат кўрсатиш корхонасининг атроф-муҳит билан оптимал ўзаро таъсирини таъминлайдиган намуналар фондидан табақалаштирилган танлаш амалга оширилади. Охириги босқичда танланган намуналар корхона тузилмасида ўрнатилади.

Танлов моделининг иккинчи версияси популяция танлови сифатида тақдим этилади. Ушбу модел муаллифлари бўлган М. Ҳаннон, Г. Сарролл ва Ж.Фрееманлар структуравий ўзгаришларнинг экзоген манбасини таъкидлайдилар. Шунингдек, ички муҳитнинг консерватизми ва унинг корхона ривожланишидаги ролига ҳам эътибор қаратадилар. Таъкидланишича, корхонанинг ёши билан унинг атроф-муҳит ҳолатига боғлиқлиги пасаяди, консерватизм кучаяди. Шундай қилиб, ушбу модел вакиллари корхонанинг пластиклиги ва юқори мослашувчанлигини инкор этадилар, иккинчисининг ривожланишини корхона репертуарини кенгайтиришнинг босқичма-босқич жараёни деб ҳисоблайдилар, бу эса атроф-муҳитга боғлиқликнинг пасайиши билан тавсифланади.

Ушбу моделда корхонани ривожлантириш жараёни илгари ишлаб чиқарилган намуналардан фойдаланиш ҳисобига янги комбинацияларни ишлаб чиқишни ифодалайди ва корхона таркибида унинг ёшидан келиб чиқадиган сифат ўзгаришларининг табиий жараёни сифатида қаралади. Ушбу ёндашувларнинг яққол умумийлиги - бу содир бўлаётган ўзгаришларнинг сифат томонига, жараён натижаларининг ижобийлиги ҳақидаги ғояларга урғу беришдир.

Хизмат кўрсатиш корхонаси ривожланишнинг кибернетик моделига кўра корхона кибернетик тизим, яъни ўзаро боғланган кўплаб элементлари идрок этиш, эслаб қолиш, қайта ишлаш ва ахборот алмашишга қодир бўлган тизим сифатида қаралади. Бундай тизимлар махсус тизим хусусиятларига эга, уларни ўрганиш ташкилот назариясининг вазифасидир.

Кибернетик моделга кўра, корхона иккита қуйи тизимдан иборат: доимий ўзаро таъсирда бўлган бошқарувчи ва бошқариладиган: бошқарувчи бошқариладиган қуйи тизимга буйруқларни узатади, бу эса ўз навбатида унинг жорий ҳолати (тескари алоқа) ҳақида маълумот юборади. Ушбу ёндашувнинг аҳамияти шундаки, кибернетика ахборот ва корхона жараёнлари ўртасидаги узвий боғлиқликни очиб берди, шунинг учун бошқарув механизми корхона ривожланишининг ўзаги ҳисобланади.

Хулоса ва таклифлар.

1. Ҳозирги вақтда иқтисодийнинг жадал ривожланишида хизмат кўрсатиш соҳасининг роли сезиларли даражада ошиб бормоқда, хизмат кўрсатиш соҳасининг ўзи ҳам фаол инновацион жараёнлардан ўтмоқда, бу эса мамлакат ялпи ички маҳсулотининг

салмоқли улушини таъминлайди. Инновация хизматлар иқтисодиётининг самарадорлиги ва унумдорлиги ўсишининг асосий омилидир,

2. Хизмат кўрсатиш соҳасининг кўплаб тармоқлари билимлар иқтисодиётини шакллантиришда фаол иштирок этади, инновацион фаолиятни ривожлантиради. Билимлар иқтисодиёти - бу инновацияларни яратувчи ва янги билимларни товарлар, технологиялар ва хизматларга айлантиришнинг узлуксиз жараёнини таъминлайдиган иқтисодиёт. Бунинг учун инсон капиталини ривожлантиришнинг юқори даражасини, миллий инновацион тизим мавжудлигини таъминлаш зарур. Хизмат кўрсатиш соҳасидаги инновацион фаолият товарларни ишлаб чиқариш ва умуман истеъмол қилиш соҳасини қамраб олади, шунингдек, аниқ истеъмолчиларнинг ўзига хос хусусиятларини назорат қилади, бу эса пировард натижада ушбу жараёнга тизимли ёндашув зарурлигини белгилайди.

3. Ўтказилган тадқиқотлар корхона ривожланишининг бир нечта таркибий-ситуацион, инновацион, феноменологик, конфликт, танлов ва кибернетик моделларини ажратиб кўрсатишга имкон беради.

4. Корхонани ривожлантиришнинг инновацион моделида - бу рационал-сунъий, экзоген-эндоген, мувозанат модели бўлиб, унга кўра корхона янги муаммоларни ҳал қилиш учун доимий равишда реконструкция қилинадиган ва жорий этиш призмаси орқали кўриб чиқиладиган сунъий-рационал, инструментал, мақсадли тизим сифатида қаралади.

Адабиётлар / Литература/ Reference:

Aldrich, Howard E., and Peter V. Marsden (1988). "Environments and Organizations," in *Handbook of Sociology*, ed. Neil J. Smelser, 361-92. Newbury Park, CA: Sage Publications.

Allen Thomas J. (1984) *Managing the Flow of Technology: Technology Transfer and the Dissemination of Technological Information Within the R&D Organization* / Thomas J. Allen. — Publisher: The MIT Press, -320 p.

Anderson E. J. (2013) *Business Risk Management: Models and Analysis*. Wiley, -384 p.

Campbell, Donald (1969). "Variation and Selective Retention in SocioCultural Evolution." *General Systems: Year book of the Society for General Systems Research*, 16.69-85.

Carroll, Glenn R., and Michael T. Hannan (1989). "Density Dependence in the Evolution of Populations of Newspaper Organizations." *American Sociological Review*, 54.524-41.

Freeman, John H., and Michael T. Hannan (1983). "Niche Width and the Dynamics of Organizational Populations." *American Journal of Sociology*. 88,1116-45. - (1989).

Future of Jobs Report (2023) World Economic Forum. ISBN-13: 978-2-940631-96-4

Hall, J. (2018). *Integration of refugees and support of the ethos of conflict*. *Journal of Conflict Resolution*, 62(9), 2040-2067.

Oakland J.S. (2014) *Total Quality Management and Operational Excellence: Text with Cases* / John S. Oakland. — Routledge; 4 edition. -500 p.

Wilson R. A. (2014) *Comprehensive Guide to Project Management Schedule and Cost Control: Methods and Models for Managing the Project Lifecycle (FT Press Operations Management)* / Randal Wilson. — Pearson FT Press; 1 edition. -288 p.

Абдулаева З. И. (2013) *Стратегический анализ инновационных рисков* / З. И. Абдулаева, А. О. Недосекин. -СПб.: Изд-во Политехн. университета, -150 с.

Аванесова Г.А. (2005) *Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент [Текст]* / Г.А. Аванесова. - М.: Аспект Пресс, - 318 с.

Ансофф И. (2009) *Стратегический менеджмент. Классическое издание.* — Питер, - 344 с.

Балаева О.Н. (2007) *Сфера услуг в мировой экономике: тенденции развития [Текст]* / О.Н. Балаева // *Мировая экономика и международные отношения.* - №3. - С. 23-29.

Гуссерль Э. (1999) Идеи к чистой феноменологии и феноменологической философии. Т. 1. –М.: ДИК, - 293 с.

Дженстер П. (2004) Аналіз сильних і слабких сторін компанії: визначення стратегічних можливостей: пер. з англ. / П. Дженстер, Д. Хассі. — М. : ВД «Вільямс», -368 с.

Зеткина О.В. (2003) Об управлении устойчивостью предприятия / О. В. Зеткина. — М. : Аудит: ЮНИТИ, -134 с.

Ильяшенко С.М. (2011) Управление инновационным развитием: Учебн. пособие. [Текст]/С.М. Ильяшенко. – 2-е изд., перераб и доп. – Сумы: ВДТ «Университетская книга», – 250 с.

Кныш М.И. (2002) Стратегическое управление корпорациями / М. И. Кныш, В. В. Пучков, Ю. П. Тютиков. –СПб.: КультИнформ-Пресс, -239 с.

Курбанова И.Т. (2012) Управление инновационным развитием предприятия сферы услуг [Электронный ресурс] / И.Т. Курбанова, И.К. Шахбанова. – Режим доступа: <http://uecs.ru/uecs-37-372012/item/998-2012-01-31-06-05-56>.

Погорелов Ю.С. (2006) Розвиток підприємства: поняття та види [Електронний ресурс] / Ю.С. Погорелов. – Режим доступу: http://www.nbuv.gov.ua/Articles/Kultnar/knp88/knp88_75-81.pdf.