



ХИЗМАТ КЎРСАТИШ КОРХОНАЛАРИНИНГ САМАРАДОРЛИК КЎРСАТКИЧЛАРИ ВА УЛАРНИ ҲИСОБЛАШ ЙЎЛЛАРИ

И.ф.н. Абдулкаримов Фуркат Барат Алиевич
Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти

Аннотация. Ушбу мақолада мамлакатимизда миллий иқтисодиётни ислоҳ қилиш борасида ташқи савдо, солиқ ва молия сиёсатини либераллаштириш, тадбиркорликни қўллаб-қувватлаш ва хусусий мулк дахлсизлигини кафолатлаш, қишлоқ хўжалиги маҳсулотларини чуқур қайта ишлашни ташкил этиш ҳамда ҳудудларни жадал ривожлантиришни таъминлаш бўйича таъсирчан чоралар қўрилайтганлигига алоҳида эътибор қаратилган. Хизмат кўрсатиш корхоналарининг самарадорлик кўрсаткичлари ва уларни ҳисоблаш йўллари ва фаолияти кўрсаткичларини системали таҳлил қилиш бўйича таклифлар ва тавсиялар ишлаб чиқилган.

Калит сўзлар: иқтисодиёт, хизмат кўрсатиш, ишлаб чиқариш, сифат, истеъмолчи, ишлаб чиқариш, товар айланиши, меҳнат унумдорлиги, харажатлар даражаси.

ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ УСЛУГИ, И МЕТОДЫ ИХ РАСЧЕТА

К.э.н. Абдулкаримов Фуркат Барат Алиевич
Самаркандского института экономики и сервиса

Аннотация. В данной статье акцентируется внимание на том, что в нашей стране принимаются эффективные меры по реформированию национальной экономики путем либерализации внешней торговли, налоговой и финансовой политики, поддержки предпринимательства и обеспечения неприкосновенности частной собственности, организации глубокой переработки сельскохозяйственной продукции, а также обеспечение опережающего развития регионов. Разработаны предложения и рекомендации по систематическому анализу показателей деятельности предприятий сферы услуг, методике их расчета и показателей эффективности.

Ключевые слова: экономика, услуга, производство, качество, потребитель, производство, товарооборот, производительность труда, уровень затрат.

EFFICIENCY INDICATORS OF SERVICE PROVIDING ENTERPRISES AND METHODS OF THEIR CALCULATION

PhD Abdurkarimov Furkat Barat Alievich
Samarkand Institute of Economy and Service

Abstract. This article focuses on the fact that effective measures are being taken in our country to reform the national economy by liberalizing foreign trade, tax and financial policy, supporting entrepreneurship and guaranteeing the inviolability of private property, organizing deep processing of agricultural products, and ensuring the rapid development of regions. Proposals and recommendations on the systematic analysis of performance indicators of service enterprises and their calculation methods and performance indicators have been developed.

Key words: economy, service, production, quality, consumer, production, turnover, labor productivity, cost level.

Кириш.

Мамлакатимизни 2017-2021 йилларда ривожлантиришнинг бешта устувор йўналиши бўйича Ҳаракатлар стратегияси доирасида ўтган давр мобайнида давлат ва жамият ҳаётининг барча соҳаларини тубдан ислоҳ этишга қаратилган 300 га яқин қонун, 4 мингдан зиёд Ўзбекистон Республикаси Президенти қарорлари қабул қилинди. Шунингдек, инсон ҳуқуқларини таъминлаш, давлат органларининг ҳисобдорлиги ва очиқлигини кучайтириш ҳамда фуқаролик жамияти институтлари, оммавий ахборот воситаларининг роли, аҳоли ва жамоат бирлашмаларининг сиёсий фаоллигини ошириш бўйича тизимли ишлар амалга оширилди.

Миллий иқтисодиётни ислоҳ қилиш борасида ташқи савдо, солиқ ва молия сиёсатини либераллаштириш, тадбиркорликни қўллаб-қувватлаш ва хусусий мулк дахлсизлигини кафолатлаш, қишлоқ хўжалиги маҳсулотларини чуқур қайта ишлашни ташкил этиш ҳамда ҳудудларни жадал ривожлантиришни таъминлаш бўйича таъсирчан чоралар кўрилди.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2022 йил 28 январдаги ПФ-60-сон Фармонининг 3 бандида миллий иқтисодиётни жадал ривожлантириш ва юқори ўсиш суръатларини таъминлаш масаласи олдинги ўринларга чиқарилди ва иқтисодиёт тармоқларида барқарор юқори ўсиш суръатларини таъминлаш орқали келгуси беш йилда аҳоли жон бошига ялпи ички маҳсулотни - 1,6 баравар ва 2030 йилга бориб аҳоли жон бошига тўғри келадиган даромадни 4 минг АҚШ долларидан ошириш ҳамда «даромади ўртачадан юқори бўлган давлатлар» қаторига кириш учун замин яратиш вазифалари олға сурилди (Фармон, 2022).

Макроиқтисодий барқарорликни таъминлаш ва йиллик инфляция даражасини 2023 йилгача босқичма-босқич 5 фоизгача пасайтириш.

Давлат бюджети тақчиллигини қисқартириш ва 2023 йилдан ялпи ички маҳсулотга нисбатан унинг 3 фоиздан ошиб кетмаслигини таъминлаш. Ҳар бир туман бюджетининг камида 5 фоизини «Фуқаролар бюджети» дастури доирасида аҳолининг таклифлари асосида энг долзарб муаммоларни ечишга сарфлашни ташкил қилиш. Давлат қарзини бошқаришда йилига янги жалб қилинган ташқи қарз миқдори 4,5 миллиард АҚШ долларидан ошиб кетмаслигини таъминлаш ишлари асосий вазифалардан бири сифатида белгилаб олинди. Шу жиҳатдан олиб қарайдиган бўлсак, хизмат кўрсатиш соҳаси халқ хўжалик комплексининг таркибий қисми бўлиб ҳисобланади ва жамият тараққиётида муҳим аҳамият касб этади. Хизматлар соҳаси иқтисодий муносабатларнинг умумий тизимида қатнашади ва мавжуд жамиятда ҳаракат қиладиган умумий иқтисодий қонунларга бўйсинади. Тармоқларнинг халқаро таснифида уч секторни ажратиш қабул қилинган: бирламчи (қишлоқ хўжалиги, қазиб олиш саноати), иккиламчи (қайта ишлаш саноати), ва учламчи (хизмат кўрсатиш соҳаси ёки ижтимоий соҳа).

Биринчидан маҳсулотлар белгиланиши бирлиги нуқтаи назаридан хизмат соҳаси маҳсулоти - қийин ва қарама-қарши тушинчадир. Истеъмол фондини кўпайтиришга йўналтирилган хизматлар ижтимоий соҳа маҳсулоти сифатида кўрилиши мумкин.

Иккинчидан, истеъмол қилинадиган ресурслар хилма хиллиги нуқтаи назаридан ушбу ўхшашлик «номоддий маҳсулотлар» истеъмол қилинадиган ресурслардаги ўхшашлик харажатларнинг ўз структурасида ҳам намоён бўлади, улар бир биридан кескин фарқ қилади.

Учинчидан, кадрлар таркибининг ўзига хос белгисига кўра хизмат кўрсатиш соҳасида бу биринчи навбатда шунда намоён бўладики, ундаги асосий ишловчилар ўрта ва олий маълумотли мутахассислар ҳисобланади.

Хизмат кўрсатиш фаолияти иқтисодий актив фаолиятнинг бир тури бўлиб, бозор муносабатлари шароитида турли хил хизматлар кўрсатиш билан шуғулланади. Ушбу фаолият хизмат кўрсатишнинг ихтисослаштирилган структуралари орқали амалга оширилади, улар ўз навбатида ушбу тизимнинг субъектлари ҳисобланади. Мавжуд субъектлар ижтимоий эҳтиёжларнинг миқёси ва мазмунини баҳолаш орқали барча хохловчиларга ўз хизматларини таклиф этади ва уларни қондиришга ҳаракат қилади

Иқтисодиётни модернизациялаш ишлаб чиқариш омилларини такомиллаштириш асосида иқтисодиёт тармоқларида барқарор ўсиш суръатларини таъминлашга қаратилган чора-тадбирлар мажмуидан иборат узлуксиз жараёндир.

Адабиётлар шарҳи.

Романович (2006) хизмат кўрсатиш фаолиятини хизматлар кўрсатиш йули билан инсонларнинг эҳтиёжларини кондиришга йўналтирилган фаолият деб таъриф беради. Аммо шуни таъкидлашимиз керакки, хизмат кўрсатиш фаолиятини амалга ошириш жараёнида нафакат аник бир инсоннинг эҳтиёжлари кондирилади, балки ташкилотлар ҳамда жамият эҳтиёжлари ҳам кондирилади.

Зейтхамл, Парасураман ва Берри (1990) хизмат сифати муаммолари ва уни ўлчаш усуллари муҳокама қилади.

Каплан ва Нортон (1992) корхона самарадорлигини турли нуқтаи назардан баҳолашга имкон берувчи балансланган кўрсаткичлар картаси тушунчасини келтиради.

Ҳескетт, Жонс ва бошқалар (1994) хизмат сифати, мижозлар эҳтиёжини қондириш ва бизнеснинг молиявий кўрсаткичлари ўртасидаги боғлиқлик муҳокама қилади.

Абдукаримовнинг фикрича, «хизмат кўрсатиш фаолияти деганда якка тартибдаги хизматларни кўрсатиш орқали инсонлар талабини кондиришга йўналтирилган фаолият турини тушуниш лозим. Ушбу турдаги фаолият билан турли хилдаги ташкилотлар шугулланишадилар. Улар жумласига якка тартибдаги тадбиркорлар ва турли мулк шаклига эга бўлган хизмат кўрсатиш корхоналари киради. Улар меҳнатининг натижаси булиб хизмат ҳисобланади (Вахабов, 2014).

Тадқиқот методологияси.

Мазкур мақола мамлакатимизда олиб борилаётган хизмат кўрсатиш корхоналарининг самарадорлик кўрсаткичлари ва уларни ҳисоблаш йўллари такомиллаштиришга қаратилган. Ишда хизмат кўрсатиш корхоналари фаолиятни ривожлантиришга оид жараёнларни қиёсий ривожлантиришга оид турли хил ёндашувлар умумлаштирилган ҳолда ўрганилган, ҳамда хулосалаш асосида амалиётда яхли қўллаш бўйича таклифлар ишлаб чиқилган.

Таҳлил ва натижалар муҳокамаси.

Хизмат кўрсатиш тизимига қарашли бўлган субъектлар жумласига тадбиркорлар ёки хизмат кўрсатиш ташкилотларининг жамоалари киради. Юқорида қайт қилинган ташкилотлар куйидаги шаклларда бўлиши мумкин:

- ихтисослаштирилган фирмалар - масалан сайёҳлик, меҳмонхона, даволаш;
- ихтисослаштирилган корхоналар, савдо, транспорт, таъмирлаш ва бошқалар;
- бюро, идоралар - юридик, ахборот, реклама, турар жой.
- муассасалар - қонунни қўриқлаш ва маданият муассасалари бўлиб ҳисобланадиган милиция бўлимлари, театрлар, музейлар, кутубхоналар;
- ташкилотлар - банк, суғурта, қўриқлаш ва ҳоказолар.
- хизмат кўрсатиш соҳасидаги бизнес тўлиқ тижорат принциплари асосида амалга оширилади. Бу ерда шуни таъкидлаш жоизки, кўпчилик Давлат муассасалари аҳолига хизмат кўрсатишни аралаш асосида амалга оширади, яъни қисман тижорат асосида, қисман ижтимоий неъматларни беғараз қайта тақсимлаш механизми базасида.

Умумий ҳолатда хизмат кўрсатиш фаолияти аҳолининг кенг маънодаги ижтимоий ва якка тартибдаги эҳтиёжларини қондириш имкониятини беради, ва шу билан бир қаторда ҳозирги турдаги иқтисодий ва ижтимоий муносабатларни самарали ривожлантиради.

Хизмат кўрсатиш корхоналарнинг самарадорлиги ҳар бир корхона фаолиятининг энг асосий вазифаси ҳисобланади. У хўжалик юретишнинг сифат ва миқдор кўрсаткичларини, шунингдек, буюмлашган ва жонли меҳнат харажатлари ҳамда олинган натижалар ўртасидаги муносабатни ифодалайди.

Афсуски, бозор шароитларида “самарадорлик” тушунчаси, гарчи, даромад олиш, харажатларни камайтириш, меҳнат самарадорлигининг ўсиши, фонд қайтими, рентабеллик ва ҳоказолар самарадорлик табиатига мос келиб, бозор иқтисодиёти талабларига зид келмасида, баҳо, фойда, даромад, харажат каби тушунчаларга қараганда кам қўлланилмоқда. Самарали ишлаш дегани ўз моҳиятига кўра, мўлжалланган (режалаштирилган) фойдани олиш, ноишлаб чиқариш харажатлари ва йўқотишларни камайтириш, ишлаб чиқариш қувватлари ва ишчи кучидан яхшироқ фойдаланиш, меҳнат самарадорлигини ошириш, ишлаб чиқарилаётган маҳсулотнинг сифатини яхшилашни англатади.

Хизмат кўрсатиш самарадорлигини ошириш – корхона раҳбариятининг доимий вазифасидир. Бу вазифани ечиш амалиётда куйидаги омиллар билан боғлиқ бўлади:

* бозор талабларига жавоб берувчи юқори сифатли маҳсулот ишлаб чиқаришда энг кам харажатлар билан ишлаб чиқаришнинг максимал ҳажмини таъминловчи, оптимал ишлаб чиқариш жараёнини танлаш;

* истеъмолчилар талабини қондиришга йўналтирилган маҳсулотни сотиш ва юқори даромад (фойда) олиш;

* айланма воситаларни тежаш имкониятини яратувчи оптимал ишлаб чиқариш заҳираларини яратиш.

Хўжалик самарадорлигини ошириш омилларининг юқорида санаб ўтилган ҳар бири фаолият юритишнинг турли шакл ва кўринишлари ёрдамида, ишлаб чиқариш самарадорлиги асосида ётувчи харажатлар ва ресурсларнинг ўзаро алоқасини инobatга олган ҳолда амалга оширилади. Хизмат кўрсатиш корхоналарини самарадорлигини оширишда куйидаги кўрсаткичлар таҳлил қилинади:

1. Асосий фондлардан фойдаланиш самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлар. Иқтисодий адабиётларда ва амалиётда асосий фондлар самарадорлигини ифодаловчи учта кўрсаткич ишлатилади. Улар куйидагилар:

$$I. A\Phi_k = \frac{TA}{A\Phi} \quad (A\Phi_k) \text{ асосий фондни қайтими}$$

$$II. A\Phi_c = \frac{A\Phi}{TA} \quad (A\Phi_c) \text{ асосий фондлар сиғими}$$

$$III. A\Phi_p = \frac{\Phi \times 100}{A\Phi} \quad (A\Phi_p) \text{ асосий фондлар рентабеллиги, \% ҳисобида}$$

Бу ерда: ТА – товар айланиши суммаси; Φ – фойда суммаси;

АФ – асосий фондлар суммаси.

2. Айланма маблағлардан фойдаланиш самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлар. Айланма маблағлардан фойдаланиш самарадорлигини аниқлаш учун куйидаги кўрсаткичлар тизимидан фойдаланилади:

1. Айланма маблағларни (ёки ўртача товар заҳираларини) айланиш коэффиценти (Кай. ёки Кз.а) маротаба ҳисобида.

$$K_{ay.} = \frac{TA}{\overline{AйМ}}; \quad K_{z.a} = \frac{TA}{\overline{З}}$$

Бу ерда: ТА – чакана товар айланиши суммаси (кварталга ёки йилга);

$\overline{AйМ}$ – ўртача айланма маблағлар суммаси;

$\overline{З}$ – ўртача товар заҳиралари суммаси.

2. Ўз айланма маблағларини айланиш тезлиги коэффиценти (Кў.ай.)

$$K_{y.ay.} = \frac{TA}{\overline{AйМ}_y}$$

Биринчи ва иккинчи банддаги кўрсаткичлар айланма маблағларни, бир томондан, бирор-бир даврда ишлатилиш ҳолатини кўрсатади, иккинчи томондан, динамик қаторда таҳлил қилинса улардан фойдаланиш самарасини ҳам ифода қилади.

3. Айланма маблағларни (ёки товар заҳираларини) рентабеллиги (ёки даромадлиги) (Рай.м) куйидагича аниқланади.

$$R_{ay.m} = \frac{\Phi \cdot 100}{\overline{AйМ}(\text{ёки}\overline{З})};$$

$$R_{ay.m} = \frac{Д \cdot 100}{\overline{AйМ}(\text{ёки}\overline{З})};$$

Иқтисодчи олимлар фикрича, хизмат кўрсатиш корхоналарининг молиявий ресурсларининг барқарорлигини баҳолаш учун куйидаги кўрсаткичлар таклиф қилинган ва амалиётда ишлатилади. Бизнинг фикримизча, бу кўрсаткичлар хизмат кўрсатиш корхоналари

молиявий ресурсларининг барқарорлиги жумладан, самарадорлигини ҳам баҳолаш имконини беради.

1. Жорий ликвидлик коэффициенти ($K_{ж.л}$)

$$K_{ж.л} = \frac{\sum АйМ}{\sum КММ}$$

Бу ерда: АйМ – айланма маблағлар;

КММ – қисқа муддатли (жорий) мажбуриятлар

2. Молиявий қарамлик коэффициенти ёки қарздорлик, маблағ билан таъминланиш коэффициенти ($K_{м.к.}$)

$$K_{м.к.} = \frac{\sum КК}{\sum ХК}$$

Бу ерда: КК – қарзга олинган капитал; ХК – хусусий капитал.

3. Молиявий барқарорлик коэффициенти ($K_{м.бар}$)

$$K_{м.бар} = \frac{\sum ХК + \sum УМК}{\sum АК}$$

Бу ерда: ХК - хусусий капитал; УМК - узоқ муддатли қарзлар; АК - активларнинг ўртача йиллик қиймати.

4. Мулк мустақиллиги коэффициенти ($K_{м.м.}$)

$$K_{м.м.} = \frac{\sum ХК}{\sum АК}$$

Бу ерда: ХК - хусусий капитал; АК - активларнинг ўртача йиллик қиймати.

5. Капитални манерв (ҳаракатчанлик) коэффициенти ($K_{к.м.}$)

$$K_{к.м.} = \frac{\sum ИК}{\sum ХК}$$

Бу ерда: ИК - ҳаркатдаги (оборотдаги) капитал; ХК - хусусий капитал.

6. Тўлов қобилияти коэффициенти ($K_{т.к.}$)

$$K_{т.к.} = \frac{\sum \check{УМ}}{\sum УМ}$$

Бу ерда: $\check{УМ}$ – ўз маблағи;

УМ – умумий мажбуриятлар (Хақимов, 2011).

7. Товар заҳираларини хусусий капитал билан қопланиш коэффициенти ($K_{тз,хк.}$)

$$K_{тз,хк.} = \frac{\sum ХК}{\sum ТЗ}$$

Бу ерда: ХК - хусусий капитал; ТЗ - йиллик ўртча товар заҳиралари.

8. Товар заҳираларини қарзга олинган капитал билан қопланиш коэффициенти ($K_{тз,кк.}$)

$$K_{тз,кк.} = \frac{\sum КК}{\sum ТЗ}$$

Бу ерда: КК - қарзга олинган капитал; ТЗ - йиллик ўртача товар заҳиралари.

Меҳнат ресурсларининг самарадорлиги кўрсаткичлари қуйидагича (Файзиев, 2010):

1. Ишчи ходимларни рентабеллиги ёки даромадлиги ($Pи.х$). Агарда яратилган қийматни $C + V + m$ деб ҳисобласак, рентабеллик қуйидагича ифодаланади:

$$Pи.х = \frac{m}{V}$$

C – доимий ишлаб чиқариш воситалари;

V – ўзгарувчан капитал, иш ҳақи;

m – олинган фойда.

2. Меҳнаткашларнинг бўш вақти (дам олиш, ўқиш, малака ошириш жамоат ишлари, болалар тарбияси, жисмоний тарбия ва спорт, маданий дам олиш, маънавий эҳтиёжларни қондириш);

3. Ходимларни қўнимсизлик коэффициенти (ишдан кетган ва ҳайдалганлар: ўртача рўйхатдаги сонига);

4. Ходимларни қабул қилиш коэффициенти;

5. Меҳнат унумдорлиги;

6. Меҳнат унумдорлиги ва ўртача иш ҳақини солиштирма кўрсаткичи

Хулоса ва таклифлар.

Хулоса қилиб айтишимиз мумкинки, хизмат кўрсатиш корхоналарининг доимий равишда ўзгариб боровчи бозор муносабатлари шароитларида барқарор иқтисодий ривожланиши хизмат кўрсатиш фаолиятининг самарадорлиги таҳлиliga асосланади.

Хизмат кўрсатиш фаолияти кўрсаткичларини системали таҳлил қилиш қуйидагиларга имкон беради:

- ташкилотнинг хизмат хизмат кўрсатиш фаолияти натижавийлигини тезда баҳолаш;
- конкрет турдаги тақдим этилаётган хизматлар бўйича олинадиган фойдага таъсир этивчи омилларни ўз вақтида аниқлаш;
- харажатларни (муомила харажатларини) ва уларнинг тенденцияларини аниқлаш. У ўз навбатида хизматлар баҳосини аниқлаш ва рентабелликни ҳисоблаш учун зарур;
- хизмат кўрсатиш фаолияти самарадорлигини ошириш ва фойда олишнинг оптимал йўллари топиш.

Хизмат кўрсатиш ташкилоти иши самарадорлигининг муҳим кўрсаткичи бўлиб фойда ҳисобланади. У хизмат кўрсатиш ташкилоти фаолият натижалари бўлган тақдим этилаётган хизматлар ҳажми структураси, меҳнат унумдорлиги, харажатлар даражаси, ноишлаб чиқариш харажатлари ва йўқотишларнинг мавжудлиги ва ҳоказоларни акс эттиради. Олинган фойданинг миқдоридан асосий фондлар ва айланма маблағларнинг кўпайиши, ишловчиларни моддий рағбатлантириш, солиқлар тўлаш ва бошқалар боғлиқ бўлади. Фойданинг мавжудлиги шундан далолат берадики, хизмат кўрсатиш ташкилотлари харажатлари истеъмолчиларга хизмат кўрсатишдан олинган даромадлар ҳисобига тўлиққопланади. Хизмат кўрсатиш ташкилотининг фойдаси унинг барча даромадлари ва харажатлари ўртасидаги фарқ тарзида ҳисобланади. Хизматлар кўрсатишдан олинадиган фойда (операцион ёки ялпи фойда) солиқ тўлашгача ва солиқ тўлангандан кейин (соф фойда) фарқланади.

Адабиётлар / Literature:

Heskett, J. L., Jones, T. O., Loveman, G. W., Sasser, W. E., & Schlesinger, L. A. (1994). Putting the service-profit chain to work. *Harvard Business Review*, 72(2), 164-174.

Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1992). The balanced scorecard: Measures that drive performance. *Harvard Business Review*, 70(1), 71-79.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: Free Press. 4.

Вахабов А.В. (2014) Ўтиш иқтисодиёти мамлакатларида иқтисодиётни модернизациялаш стратегияси //Миллий иқтисодиётни модернизациялаш стратегияси ва уни ўрта муддатларда амалга оширишнинг устувор йўналишлари. -Т.: Б. 35.

Романов Ж.А. (2006) *Сервисная деятельность М: Дашкови К. С -911.*

Файзиев Э.С. (2010) *Сервис тизими фаолияти асослари. Ўқув қўлланма. Самарқанд: “Зарафшон” нашриёти, - 244 б.-15,25 б.т.*

Фармон (2022) *Ўзбекистон Республикаси Президентининг Фармони, 28.01.2022 йилдаги ПФ-60-сон.*

Хакимов Б. (2011) *Иқтисодий модернизация ва унинг назарий талқини// Молия илмий журнали -Т.: й. №3- 4 Б. 136-137.*