

ХИЗМАТ КЎРСАТИШ СОҲАСИНИ РИВОЖЛАНТИРИШНИНГ ХОРИЖ ТАЖРИБАСИ

*СамДТУ фармацевтика ишени ташкил қилиш
кафедраси ассистенти
Шомуродова Ш.Ш*

Ривожланган бозор иқтисодиётига асосланган мамлакатлар иқтисодиётида рўй бераётган туб ўзгаришлар хизмат кўрсатиш ва сервис тушунчасига ҳам назарий ҳам амалий жиҳатдан янгича ёндашувни зарурат этмоқда. Маълумки, XIX асрнинг охирларида Э.Энгель томонидан аҳоли даромадини ўсиши билан истеъмол таркибини ўзгаришини статистик жиҳатдан боғлиқлигини асослаган эди. Э.Энгельнинг қондасига кўра, аҳолининг турмуш шароити ва даромадлари даражаси канчалик юқори бўлса, истеъмолчи сарфининг катта қисмини юқори сифатли товарлар ва хизматларга сарфланади. Яъни, аҳолининг фаровонлиги ва даромадлари канчалик юқори бўлса, улар оилавий бюджетининг кам қисмини озиқ-овқат маҳсулотларига, кўп қисмини эса сервис хизматларига сарфлашади. Ривожланган мамлакатларда оилавий бюджетнинг 18-20%и озиқ-овқат маҳсулотларининг истеъмолига, 35-40 %и эса хизматларга сарфланади.

Хусусан, турли хил товар ва хизматларга тўлов қобилиятини даромадга нисбатан эгилувчанлик коэффиценти ва бошқа йўналишдаги татқиқотлар.

Осиё унумдорлик ташкилоти ҳисобларига кўра, Осиёнинг бир қатор мамлакатларида ушбу корреляция коэффиценти қўйидагича (1.3.1- жадвал).

Қуйидаги жадвалда 1981-2000 йилларда ривожланган мамлакатларда хусусий унумдорлик кўрсаткичларидан бирининг ўсиш суръати статистикаси келтирилган.

Жадвалдан кўришиб турибдики, хизмат соҳасида меҳнат унумдорлигини пасайиши барча мамлакатларда рўй берган, айниқса Францияда (2,6% дан 1,9%гача), Англида (1,7%дан 0,8 %гача), Германияда (2,6%дан 2,0%гача) мазкур кўрсаткични пасайиш тенденцияси юқориқ бўлган.

1.3.1- жадвал

Хизмат кўрсатиш соҳаси ривожланиши ва саноатда унумдорликнинг ўсиши уртасида корреляция

Мамлакат	Корреляция коэффиценти
Жанубий Корея	0,82
Таиланд	0,62
Малайзия	0,59
Япония	0,95

1.3.2 - жадвал

Ривожланган мамлакатларда 1981-2000 йилларда хизмат кўрсатиш соҳасида меҳнат унумдорлиги ўсиш дарадаси (%да).

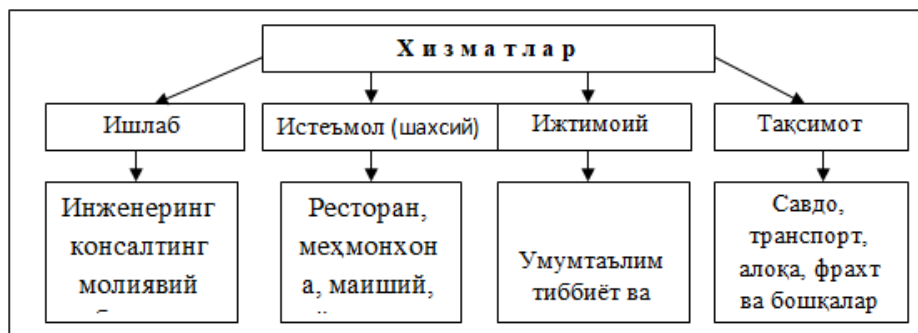
<u>Давр</u>	<u>Канада</u>	<u>Германия</u>	<u>Франция</u>	<u>Англия</u>	<u>Япония</u>	<u>АҚШ</u>
1981-1990	1,5	2,6	2,6	1,7	2,3	0,2
1991-2000	1,0	2,0	1,9	0,8	1,9	0,1

Умуман хизмат кўрсатиш соҳасида самарадорлик даражаси саноат ва қишлоқ хўжалигига нисбатан паст даражада эканлигини кўришимиз мумкин.

Тадқиқотлар шуни кўрсатмоқдаки, бугунги кунда ахборот технологиялари моддий неъматлар ишлаб чиқарадиган тармоқларда самарадорликни ошишига олиб келишини ҳеч бир иқтисодчи инкор қилмайди, аммо унинг иқтисодиётнинг бошқа тармоқларига таъсири масалалари очиқ қолмоқда. Бунга боғлиқ ҳолда, саноатга нисбатан хизмат кўрсатиш соҳасида иш билан бандликни юқори эканлигини кўпчилик хориж иқтисодчилари хизмат кўрсатиш соҳасида самарадорликни индустриал тармоқларга нисбатан пастлиги билан ифодалядилар.

1987 йилда Р.Солоу томонидан ишлаб чиқилган «Унумдорлик парадокси» га кўра компьютер технологиялари учун қилинган инвестиция ҳажмининг ўсиб бориши, унга мос ҳолда хизмат кўрсатиш соҳасида унумдорликни ошишига олиб келмаган.

Уни таъкидлашча, XX асрнинг 80 йилларида АҚШда компьютер технологиялари учун қилинган инвестиция 1 трлн. АҚШ долларини ташкил қилган, унинг 85%и хизмат соҳасига йўналтирилган, аммо бу соҳада меҳнат унумдорлигини йиллик ўсиши 1%ни ташкил этган. 90 йилларда эса АҚШ саноатида унумдорликнинг ўсиш суръати 3%ни умуман иқтисодиёт бўйича унумдорлик 1,1%ни ташкил қилган. Ушбу манба асосида шундай хулоса қилиш мумкинки, унумдорликнинг умумий кўрсаткичини паст бўлишига учинчи сектордаги (хизмат кўрсатишда) унумдорлик даражасини пастлиги сабабдир. Сервис фаолияти соҳасида унумдорлик даражаси пастлиги сабабини қуйидагича тушуниш мумкин. Бир томондан хизматлар юқори технологияли капитал ва интенсив билим талаб қиладиган тармоқларни ўзида мужассамлаштиради, иккинчи томондан, паст технологияли ва кўп меҳнат талаб қиладиган тармоқларни ўзида мужассамлантиради. Шунингдек, хизмат соҳасида юқори малакали ва юқори иш ҳақи оладиган ишчилар ҳам, паст иш ҳақи оладиган ишчилар ҳам меҳнат қилади. Бу ҳол албатта унумдорлик даражасини пастлигига таъсир қилади. Хизматларнинг турли-туманлиги ва хилма-хиллигини Дж.Зингельман томонидан эътироф этилган ва у хизматларни ишлаб чиқариш, истеъмол, ижтимоий ва тақсимот хизматларига таснифлаган (1.3.1.-расм).



1.3.1.-расм. Дж. Зингельманнинг хизматларни таснифлаш таркиби.

Дж.Зингельман томонидан таснифлаган хизмат турларининг ҳар бири тури, ўз навбатида, ўзининг мураккаб таснифига эга. Мисол учун, банкларнинг, тиббиётнинг,

маиший хизматнинг бир неча юз турлари мавжуд. Шунинг учун ҳам бир хизмат доирасида бир неча фарқланувчи белгилари бўлиши мумкин. Хусусан, тиббиёт хизмати бир вақтнинг ўзида юқори малакадаги касбий тайёргарликни талаб қилувчи капитал интенсив кўринишдаги (мисол учун компьютер диагностикаси ва турли аппаратлар билан даволаш) ва юқори меҳнат талаб қилмайдиган меҳнат интенсив (мисол учун, жарроҳлик аралашуви, ташхис қўйиш) кўринишидаги хизматларни ўз ичига қамраб олади.

1990-2005 йиллар мобайнида АҚШ хизмат соҳаси ходимларининг меҳнат ҳақи саноат ходимларининг иш ҳақини 67% ни ташкил этган. Японияда хизмат соҳаси ходимининг иш ҳақи, саноатчиларга нисбатан 7% га, Германияда – 15% га кам. Бундан ташқари 1960 йилларда АҚШда учинчи секторда (хизмат соҳасида) банд бўлган бир ишчига тўғри келадиган ишлаб чиқариш ҳажми саноат ходими ишлаб чиқаришининг 77,5% ни ташкил этди. 1992 йилда бу кўрсаткич 69,4 %ни ташкил этган. Шу вақт оралиғида ушбу секторда меҳнат унимдорлиги 0,35% га камайиб борган. Шундай қилиб, иқтисодий умумий таркибида хизмат кўрсатиш соҳасининг ролини ошиб боришига қарамай, бу соҳа узоқ вақт мобайнида статистик жиҳатидан кам унимли (кам самарали) ҳисобланган.

Ҳозирги вақтда хориж тадқиқотчилари «Р.Солоу парадокси»нинг ечимини тушинтирувчи бир неча гипотезаларни илгари суришмоқда. Биринчидан энг кўп тарқалган вариант сифатида унимдорлик статистикасини номукамаллиги эътироф этилади. Бундай фикрни Р.Солоу илгари сўрган. Иккинчидан, кенг тарқалган вариантлардан яна бири амал қилаётган моддий ишлаб чиқариш ўзагида «сервис хизматлари»ни тўлиқ ҳисобга олмаслик ҳисобланади. Хусусан, «Дж.Зингельман»нинг ишлаб чиқариш хизматлари шулар жумласига киради. Германия миллий хўжалиги институти маълумотларига кўра 1990 йилларнинг бошларида саноат ишлаб чиқаришида сервис хизмат турларининг ҳиссаси 80,6% ни ташкил этган. Жумладан ахборот – таълим хизматлари 11,6% ни, бошқарув хизматлари 6,11% ни, илмий тадқиқотлар 4,9%ни ташкил этган. Учунчидан «Солоу парадокси» тушунтириш илгари амал қилган бошқа ухшаш тадқиқотлар орқали ҳам тушунтириш мумкин.

Бунга «Дэвиднинг кейинга қолдириш гипотезаси» мисол бўла олади. Шунингдек «Солоу парадокси»нинг турли таҳлилий ечимини амал қилишига қарамасдан ҳозирги вақтда улардан ҳеч бири шубҳасиз тўғри деб тан олинмаган. Аммо саноати ривожланган мамлакатларда хизмат соҳасида унимдорлик ўсиш суръати статистикаси ҳозирги вақтда сервис фаолиятини унимдорлигини (самарадорлигини) барқарор ўсаётганидан далолат беради.

Хизмат кўрсатиш тармоқларида меҳнат унимдорлигини ўсиш суръати статистикаси маълум бир қизиқиш уйғотади. XX асрнинг 80 йиллариданоқ хориж тадқиқотчилари ЯИМ ҳажмида хизматлар ҳиссасини ўсишини ва постиндустриал жамиятда юқори технологияли тармоқлар керакли даражада айрим хизмат кўрсатиш жараёнида меҳнат унимдорлигини юқори бўлмаслигини талқин этишга ҳаракат қилишган.

Баъзи ривожланган мамлакатларда улгуржи ва чакана савдо, транспорт, алоқа, молиявий хизматларда унимдорлик даражасини сезиларли ошганлигини кўришимиз

мумкин. Бунда маълум бир қонуниятни, яъни Дж. Зингельманнинг ишлаб чиқариш ва тақсимот хизматларида унумдорликни юқори бўлиши қонуниятини амал қилаётганлигини кўрсатишимиз мумкин. Шунингдек кейинги вақтларда унумдорликни ўсиш суръатини юқорилигини телекоммуникация ва алоқа тармоқларида кўришимиз мумкин. Хусусан, кейинги беш йил ичида бу тармоқларда унумдорлик Германияда 18%, Норвегияда 17% ни ташкил этган. Дж. Зингельманнинг таснифи бўйича истеъмол ва ижтимоий хизмат турларида унумдорликни бир мунча паст даражада бўлганлигини кўришимиз мумкин.

Бизнинг фикримизча, хорижий адабиётларни ўрганиш ва сервис фаолияти унумдорлиги (ресурс-сарф ёндашуви) нуқтаи назаридан кўрсаткичларни таҳлил қилиш асосида қуйидаги хулосаларни келтириш мумкин:

1. Сервис фаолияти унумдорлиги (ресурс-сарф ёндашуви бўйича самарадорлик)ни ўсиш даражасининг турличалиги хизматлар кўрсатиш жараёнида ИТТни таъсирини ҳар-хиллиги, истеъмолларни хизматлар истеъмолига жалб қилиниш даражаси билан асосланади.

2. В.Баумоль томонидан унумдорликни ўсиш даражасига боғлиқ хизматларни уч категорияга: ҳаракатсиз (инерт) индивидуал хизматларга, ўзига хос хусусиятига эга прогрессив хизмат кўрсатишга, асимптотик ҳаракатсиз индивидуал хизмат кўрсатишга ажратилган. Тадқиқот жараёнида В.Баумоль хизматлар таснифи билан Дж.Зингельман таснифининг ўзаро боғлиқлиги илмий жиҳатдан асосланди. Хусусан, унумдорлик ўсиш даражаси (самарадорлик) прогрессив хизматлар категорияси ишлаб чиқариш хизматлари билан кўпроқ аҳамият касб этади. Ҳаракатсиз индивидуал хизматлар ижтимоий хизматлар таркибида камроқ хусусиятга эга. Асимптотик ҳаракатсиз хизматлар эса кўпроқ хилма-хилликга эга бўлиб, бунда унумдорлик (самарадорлик) даражаси прогрессив компоненти юқори бўлган хизматлар ҳиссасига боғлиқ. Бундай хизмат турларига истеъмол ва тақсимот хизматлари ҳам тегишли.

3. В.Баумоль хизматлар категориясини хизматларларнинг шундай хоссалари, яъни хизматларни автоматлаштириш даражаси, хизмат кўрсатиш жараёнига истеъмолчиларни жалб қилиш ва хизмат жараёнига техник- муҳандислик ва ИТТнинг таъсири билан тавсифлаш мумкин.

4. Сервис фаолиятида самарадорлик (унумдорлик) кўрсаткичлари статистикасини ўрганиш орқали шундай хулоса қилиш мумкин: бир неча категориядаги хизматларни самарадорлигини баҳолашда ресурс-сарф ёндашуви самарадорлик ҳақида бир мунча тор тасаввурни беради, чунки у фақат иқтисодий томонини ёритади. Бу ҳол баъзи хизмат категорияларида унумдорлик кўрсаткичларини аҳамияти пасайишини асослайди.

Шундай қилиб, хорижий тадқиқотчиларнинг тажрибаси сервис фаолиятининг баъзи турлари самарадорликни баҳолашда ресурс-сарф ёндашувидан фойдаланишнинг чегараланганлигидан далолат беради ва шунинг учун ҳам унинг (сервис хизматларини баъзи турларини) самарадорлигини баҳолашда янгича комплекс ёндашувнинг долзарблигини келтириб чиқаради.

Фойдаланилган адабиётлар:

1. Шомуродова Ш. Ш. ИННОВАЦИОН САЛОҲИЯТ ВА УНИ АНИҚЛАШНИНГ ИЛМИЙ-УСЛУБИЙ МАСАЛАЛАРИ //IJODKOR O'QITUVCHI. – 2023. – Т. 3. – №. 30. – С. 189-195.
2. Султонов Ш. А., Шомуродова Ш. Ш. ХИЗМАТ КЎРСАТИШ СОҲАСИДА ТАДБИРКОРЛИКНИ РИВОЖЛАНТИРИШ ВА АҲОЛИНИНГ ТУРМУШ ДАРАЖАСИ ВА СИФАТИНИ ОШИРИШ ЙЎЛЛАРИ //Новости образования: исследование в XXI веке. – 2023. – Т. 1. – №. 12. – С. 248-252.
3. Sulonov S. A., Shomurodova S. S. XIZMAT KO'RSATISH SOHASIDA TADBIRKORLIKNI RIVOJLANTIRIB, AHOLI TURMUSH DARAJASI VA SIFATINI OSHIRISHNING ISTIQBOLLI YO'NALISHLARI //Научный Фокус. – 2023. – Т. 1. – №. 6. – С. 247-251.
4. Shomuradova S. MODERN METHODS OF MOVING GOODS IN RETAIL ENTERPRISES //Science and innovation. – 2023. – Т. 2. – №. A1. – С. 39-42.
5. Shomuradova S. THEORETICAL AND METHODOLOGICAL FOUNDATIONS OF THE DEVELOPMENT OF MERCHANDISING ACTIVITIES IN RETAIL ENTERPRISES //Science and innovation. – 2023. – Т. 2. – №. D3. – С. 5-7.
6. Шомуродова Ш. Ш. ПЕРСПЕКТИВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ПОВЫШЕНИЯ УРОВНЯ ЖИЗНИ И КАЧЕСТВА НАСЕЛЕНИЯ ЗА СЧЕТ РАЗВИТИЯ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА В СФЕРЕ УСЛУГ //Лучшие интеллектуальные исследования. – 2024. – Т. 13. – №. 4. – С. 132-138.
7. Shomurodova S. S. XIZMAT KO'RSATISH INDUSTRIYASI KORXONALARI FAOLIYATIDA AVTOMATLASHTIRILGAN AXBOROT TIZIMIDAN FOYDALANISH //Ta'lim innovatsiyasi va integratsiyasi. – 2024. – Т. 15. – №. 2. – С. 92-97.