

XIZMAT KO'RSATISH KORXONALARI RAQOBATBARDOSHLIGINI OSHIRISHNING INSTITUSIONAL ASOSLARINI TAKOMILLASHTIRISH

Mirzaaxmadov Durbek Mirzaaxmadovich

Mustaqil izlanuvchi

Samarqand iqtisodiyot va servis instituti

mirzaaxmadovd@umail.uz

+99897 288 97 67

ORCID: 0009-0005-4324-6371

Annotatsiya: Mazkur maqolada xizmat ko'rsatish korxonalarining raqobatbardoshligini oshirishda institusional omillarning roli hamda bu omillarni takomillashtirish zarurati tahlil qilinadi. Muallif xizmat ko'rsatish sohasining zamonaviy rivojlanish bosqichlari, hududiy notekisliklar, tartib-taomillar ziddiyati kabi mavjud muammolarni ko'rsatib, ularni institusional yondashuv asosida hal qilish mexanizmlarini ishlab chiqadi. Xususan, markazlashtirilgan ruxsatnoma tizimini joriy etish, me'yoriy-huquqiy muvofiqlikni ta'minlash va hududlararo tenglikni kuchaytirish orqali raqobat muhitini yaxshilash taklif etiladi. Ilmiy va amaliy tavsiyalar xizmat ko'rsatish sektorining samaradorligini oshirishga, hududlararo tafovutni kamaytirishga va bozor ishtirokchilari o'rtasida sog'lom raqobat muhitini shakllantirishga qaratilgan.

Kalit so'zlar: xizmat ko'rsatish sohasi, raqobatbardoshlik, institusional omillar, hududiy notekislik, tartib-taomillar ziddiyati, ruxsatnoma tizimi, korxona raqobatdoshligi, me'yoriy-huquqiy muvofiqlik, iqtisodiy islohotlar.

Kirish. Bozor iqtisodiyoti sharoitida raqobat muhitining mavjudligi iqtisodiy tizimning sog'lom va barqaror rivojlanishiga zamin yaratadi. Ayniqsa, xizmat ko'rsatish sohasi mamlakat yalpi ichki mahsulotida ulushi ortib borayotgan va bandlik darajasini belgilovchi asosiy yo'nalishlardan biri sifatida e'tiborga loyiqdir. Shu sababli, ushbu sohaga oid korxonalar faoliyatining raqobatbardoshligini ta'minlash va uni qo'llab-quvvatlaydigan institusional mexanizmlarni takomillashtirish muhim ilmiy va amaliy masala hisoblanadi.

Adabiyotlar sharhi. O'zbekiston Respublikasida xizmat ko'rsatish sohasining tizimli rivojlanishi va raqobatga tayyor bo'lgan korxonalarning shakllanishi uchun zarur institusional shart-sharoitlar yaratilgan bo'lsa-da, ularni amaliyotda samarali ishlashi hali to'liq ta'minlangan emas. Xizmatlar bozorida halol raqobatning yetarli darajada qaror topmagani, me'yoriy-huquqiy tizimning takomillashuvga muhtojligi, ruxsat berish tartib-taomillarining murakkabligi bu boradagi dolzarb muammolar sirasiga kiradi. Shu bois, xizmat ko'rsatish korxonalari raqobatbardoshligini oshirishda institusional asoslarni takomillashtirish masalasi chuqur tahlil va asosli takliflarni ishlab chiqishni talab etadi.

Ko'plab olimlar tomonidan ushbu mavzuda ishlar olib borilgan bo'lib, jumladan, A.A.Azaryan [1], P.A.Cherkashin [2], M.E.Konovalova [3] singari bir qator mashhur olimlar o'zlarining ilmiy ishlarida xizmat ko'rsatish sohasidagi korxonalarni rivojlantirishning nazariy va amaliy jihatlarini, rivojlanish usullarini, boshqaruv yondashuvlarini hamda korxonalarning rivojlanishini tashkillashtirish bilan bevosita bog'liq qator masalalarni keng tarzda yoritishga harakat qilishgan.

O.Sevostyanova [4] qator olimlarning xizmat ko'rsatish korxonalari raqobatbardoshligi omillari tahliliga bag'ishlangan tadqiqotlarini o'rganib chiqqan va tahliliy asosda solishtirgan. M.Porterning [5] ilmiy izlanishlarida asosiy e'tibor milliy,

mahalliy hamda davlat miqyosdagiraqobatbardoshlik munosabatlariga qaratilgan. B.Skott [6] yondashuviga ko'ra, korxona raqobatbardoshligi olinayotgan daromadlarni raqobatchilar singari tez fursatda oshirib borish, ayni jarayonda rentabillikni saqlab qolish maqsadida investitsiyaning yuqori darajasini ta'minlash sifatida ko'rib chiqiladi.

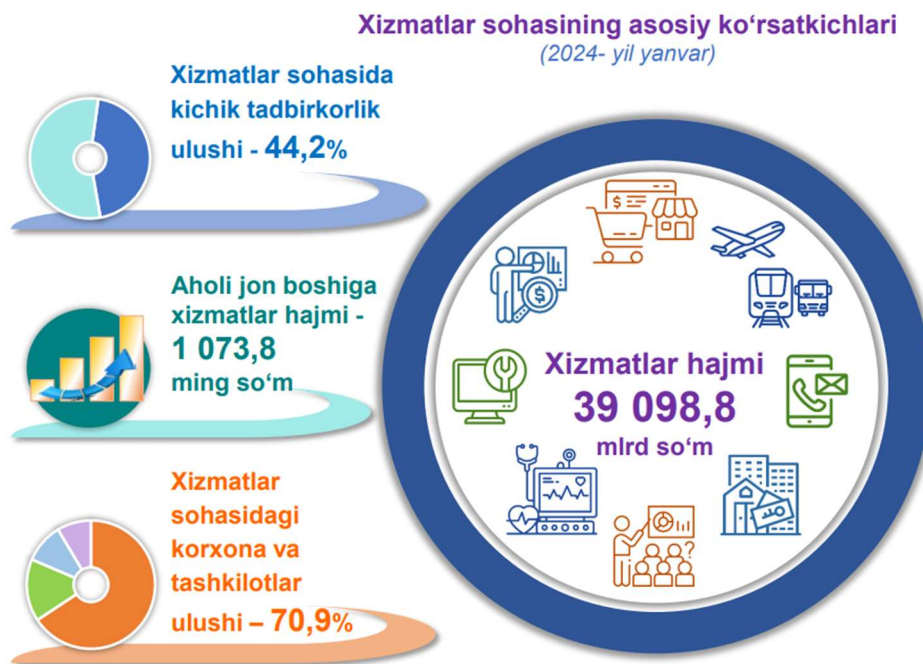
Mahalliy olimlarimiz tadqiqotlariga e'tibor qaratadigan bo'lsak, N.S.Ibragimov raqobatbardosh ekskursiya xizmatlarini mono, mini, mikro, meta, mezo, makro va mega darajada ko'rsatadigan gidlarning faoliyat ko'lamini, yuridik maqomi va malaka talabi hamda ularni shakllantirish, faoliyatini nazorat qilib, tartibga solish mexanizmlarini ilmiy asoslagan [7].

Tadqiqot metodologiyasi. Ushbu tadqiqotda xizmat ko'rsatish korxonalari raqobatbardoshligini oshirishning institusional asoslarini takomillashtirish uchun kompleks metodologik yondashuv qo'llanildi. Asosiy metod sifatida tahliliy va tasniflash yondashuvlari ishlatildi, bu esa institutsionl asoslarni takomillashtirish mexanizmlarini ishlab chiqish baholash imkonini berdi.

Tahlil va natijalar. Raqobatbardoshlik tushunchasi iqtisodiyotning barcha bo'g'inlarida bozor tamoyillari asosida shakllanadigan muhim indikatorlardan biridir. Xizmat ko'rsatish korxonalari uchun bu tushuncha bir nechta omillar yig'indisidan iborat bo'lib, asosan quyidagi jihatlarda namoyon bo'ladi:

- iste'molchilarning ehtiyojlarini sifatli, o'z vaqtida va qulay tarzda qondirish imkoniyati;
- xizmatlarning narxi va qiymatining muvozanatli bo'lishi;
- mijozlar bilan ishlashdagi doimiylik va sadoqat tizimining mavjudligi;
- xizmat ko'rsatish texnologiyalari va metodlarining zamon talablariga javob berishi;
- bozor ehtiyojlariga tez moslasha olish qobiliyati.

Raqobatbardoshlik korxonaning nafaqat ichki jarayonlari bilan, balki tashqi muhit – ya'ni institutlar, me'yoriy-huquqiy baza, davlat siyosati, soliq tizimi va boshqaruv mexanizmlari bilan chambarchas bog'liq. Shu bois bu sohada samarali faoliyat yuritish uchun institusional omillarning ta'siri alohida tahlil etilishi lozim.



1-rasm. Xizmatlar sohasining asosiy ko'rsatkichlari.¹⁰³

Xizmat ko'rsatish sohasi institusional asoslarining nazariy tahlili. Institutlar iqtisodiy faoliyatni tashkil qilishning barqaror qoidalari va tamoyillari sifatida maydonga chiqadi. Ular rasmiy (qonunlar, nizomlar, tartiblar) va norasmiy (urflar, qadriyatlar, an'analar) shakllarda mavjud bo'lishi mumkin. Xizmat ko'rsatish sohasi esa bevosita rasmiy institutlarning – litsenziyalash, soliqqa tortish, tekshiruvlar, nazorat, standartlashtirish, kreditlash va yuridik himoya kabi mexanizmlar bilan tartibga solinadi.

Ayrim hollarda institusional tizimlar xizmat ko'rsatish korxonalari faoliyatiga erkinlik emas, balki to'siq sifatida ta'sir qiladi. Misol uchun, me'yoriy-huquqiy hujjatlarning murakkabligi yoki ruxsat berish jarayonlarining cho'zilib ketishi korxonalarning rivojlanish sur'atini sekinlashtiradi. Boshqa tomondan, kuchli institutlar bozor ishtirokchilarining xatti-harakatini tartibga solib, raqobatning sog'lom shakllanishiga ko'maklashadi. Bu holat, ayniqsa, xizmatlar sifatini oshirish, iste'molchilar huquqlarini himoya qilish va xolis baholash mexanizmlarini yo'lga qo'yishda muhim rol o'ynaydi.

Xizmat ko'rsatish sohasida faoliyat yuritayotgan tadbirkorlar hali ham bir qancha institusional to'siqlarga duch kelmoqda. Ular orasida quyidagilar alohida ajralib turadi:

- yuqori darajadagi byurokratiya;
- mahalliy darajadagi tartibga solish organlari o'rtasidagi vakolatlar to'qnashuvi;
- qonunosti hujjatlarining o'zaro moslashuvchan emasligi;
- xizmatlar standartlari va sertifikatlash tizimining rivojlanmaganligi;
- soliq va bojxona tizimining murakkabligi.

¹⁰³ https://stat.uz/img/analitika-01_2024-zb-dop-yur123.pdf

Bunday omillar raqobat muhitining notekis shakllanishiga, korxonalar faoliyatining sekinlashishiga va yangi bozorga kirish uchun ortiqcha xarajatlar talab qilinishiga olib keladi.

Xizmat ko'rsatish korxonalarining raqobatbardoshligini oshirishda institusional takomillashtirish yo'nalishlari. Xizmat ko'rsatish korxonalarining raqobatbardoshligini oshirishda institusional mexanizmlarni quyidagi yo'nalishlarda takomillashtirish maqsadga muvofiq bo'ladi:

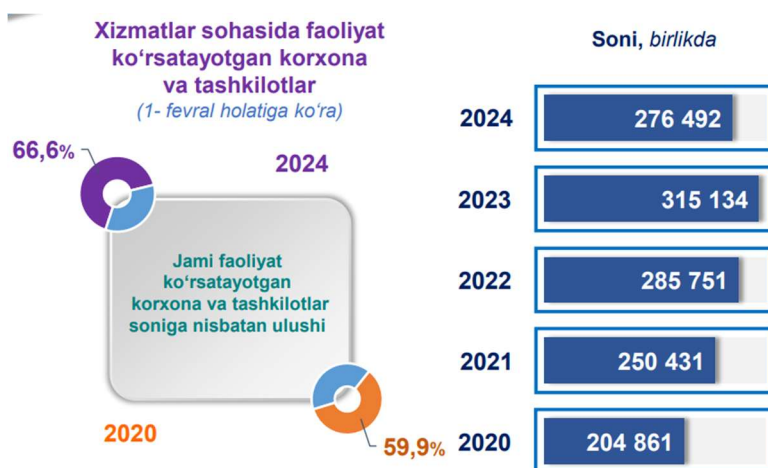
1. Me'yoriy-huquqiy bazani soddalashtirish. Xizmatlar sohasiga doir qonunlar va normativ hujjatlarni tartibga solish, ularning o'zaro uyg'unligini ta'minlash orqali tadbirkorlik uchun muhitni soddalashtirish zarur. Shu bilan birga, barcha hududlarda yagona tartib-taomillar joriy etilishi kerak;

2. Litsenziyalash va ruxsat berish tartib-taomillarini optimallashtirish. Yuqori xavfga ega bo'lmagan xizmatlar uchun deklarativ tartibni joriy etish va mavjud litsenziyalarni elektron shaklda rasmiylashtirish orqali tadbirkorlik faoliyatini tezroq yo'lga qo'yish mumkin;

3. Xizmatlar sifati ustidan monitoring va baholash tizimini takomillashtirish. Sifat nazorati davlat organlari tomonidan emas, balki mustaqil baholovchi tashkilotlar tomonidan amalga oshirilishi raqobatni yanada sog'lomlashtiradi. Bu esa xizmatlar darajasini oshirishga xizmat qiladi;

4. Moliyaviy qo'llab-quvvatlash mexanizmlarini institusional asosda tartibga solish. Xizmatlar sohasidagi korxonalar uchun imtiyozli kreditlar, kafolatlar va sug'urta mexanizmlarining takomillashtirilgan institusional shaklini ishlab chiqish kerak. Bu yo'nalishda mahalliy rivojlantirish fondlari va xususiy kapital ishtiroki kengaytirilishi lozim;

5. Inson kapitalini rivojlantirish va mehnat bozori bilan integratsiya. Xizmat ko'rsatish sohasida raqobatbardoshlikni ta'minlashda kasbiy malaka tizimini institusional asosda yo'lga qo'yish va zamonaviy kasb-hunar ko'nikmalarini shakllantirish orqali mehnat resurslari salohiyatidan samarali foydalanish mumkin.



2-rasm. Xizmatlar sohasida faoliyat ko'rsatayotgan korxona va tashkilotlar to'g'risida ma'lumot.¹⁰⁴

¹⁰⁴ https://stat.uz/img/analitika-01_2024-zb-dop-yur123.pdf

Xizmat ko'rsatish korxonalari O'zbekistonning turli hududlarida faoliyat boshlamochi bo'lganida, ayni bir turdagi xizmat uchun ruxsat olish jarayoni har bir hududda turlicha kechadi. Masalan, Toshkent shahrida bitta xizmat turi bo'yicha hujjatlarni tayyorlash va tasdiqlash qisqa muddat davom etar ekan, xuddi shu xizmat Andijon viloyatida uzoqroq kunlarga cho'zilishi mumkin. Bundan tashqari, ayrim mahalliy hokimliklar va sektor rahbarlari xizmat turlariga qo'shimcha talablar qo'yimoqda, bu esa bozor muhitining notekis shakllanishiga olib kelmoqda.

Mazkur holat xizmat ko'rsatish sohasida teng raqobat sharoitining yo'qligidan dalolat beradi. Natijada ayrim hududlarda tadbirkorlar o'z faoliyatini to'xtatishga majbur bo'lmoqda yoki boshqa hududga ko'chib ketmoqda. Bu esa hududlararo iqtisodiy tafovutni chuqurlashtiradi va xizmatlarning aholiga yetib borishini cheklaydi.

Ushbu muammoni hal qilish uchun xizmatlar sohasi bo'yicha ruxsat berish, litsenziyalash va ro'yxatdan o'tkazish tartib-taomillarini markazlashtirilgan tizim orqali muvofiqlashtirish zarur. Buning uchun:

1. **"Xizmatlar ruxsatnomasini markaziy ro'yxatga olish platformasi"**ni tashkil etish taklif etiladi. Bu platforma Adliya vazirligi va Iqtisodiyot va moliya vazirligi hamkorligida yuritiladi. Unda butun respublika bo'yicha yagona standart va muddatlar belgilanadi.

2. Har bir xizmat turi uchun **unifikatsiyalangan ro'yxat va talablar** ishlab chiqiladi. Hududlar faqatgina shu ro'yxatda ko'rsatilgan me'yorlarga asoslanadi, qo'shimcha mahalliy talablar qo'yilmaydi.

3. Mahalliy hokimiyatlarning xizmatlar sohasiga oid qaror chiqarish vakolatlari aniq chegaralanadi, bu orqali **vakolatlar ziddiyatining oldi olinadi**.

4. Platforma orqali **muammoli holatlar onlayn shikoyat asosida qayta ko'rib chiqiladi**. Shu bilan korxonalarining huquqlari institusional jihatdan himoya qilinadi.

Bu model xizmat ko'rsatish sohasida faoliyat boshlayotgan korxonalarning vaqti, mablag'i va energiyasini tejashga xizmat qiladi. Eng muhimi – barcha hududlarda raqobat uchun teng sharoitlar yaratiladi va institusional barqarorlik ta'minlanadi.

Xulosa va takliflar. Xizmat ko'rsatish korxonalari raqobatbardoshligini oshirish iqtisodiyotning umumiy rivojlanishida muhim omillardan biri hisoblanadi. Bu yo'nalishda faqat korxonalar darajasidagi islohotlar emas, balki butun boshli institusional muhitning tubdan takomillashuvi zarur. Me'yoriy-huquqiy bazani soddalashtirish, xizmatlar sifatini baholash tizimini kuchaytirish, moliyaviy vositalarni rivojlantirish va inson kapitaliga sarmoya kiritish orqali xizmatlar bozorida haqiqiy raqobat muhiti shakllantiriladi. Bu esa, o'z navbatida, iqtisodiy o'sishning muhim drayverlaridan biriga aylanadi.

Xizmat ko'rsatish sohasining raqobatbardoshligini oshirish zamonaviy iqtisodiy sharoitlarda muhim vazifalardan biri hisoblanadi. Mazkur yo'nalishda institusional asoslarni takomillashtirish bo'yicha quyidagi takliflarni ilgari surish mumkin:

✓ **Normativ-huquqiy bazani takomillashtirish.** Xizmat ko'rsatish sohasiga oid qonunchilikni zamon talablari asosida yangilash, xususan, kichik biznes va xususiy tadbirkorlikni qo'llab-quvvatlashga qaratilgan imtiyozli mexanizmlarni kengaytirish

zarur. Shuningdek, xizmat sifati bo'yicha milliy standartlarni joriy qilish raqobat muhitini sog'lomlashtiradi.

✓ **Davlat-xususiy sheriklik (DXSh) mexanizmlarini rivojlantirish.** Xizmat ko'rsatish infratuzilmasini rivojlantirishda davlat va xususiy sektor o'rtasidagi hamkorlikni kengaytirish, ayniqsa, transport, sog'liqni saqlash, ta'lim va turizm kabi sohalarda samarali loyihalarni amalga oshirish raqobatbardoshlikni oshirishga xizmat qiladi.

✓ **Litsenziyalash va ruxsat berish tartib-taomillarini soddalashtirish.** Yangi xizmat ko'rsatish korxonalarini tashkil etishda byurokratik to'siqlarni kamaytirish, raqamli platformalar orqali ruxsatnomalarni olish jarayonini avtomatlashtirish orqali tadbirkorlik muhitini yaxshilash mumkin.

✓ **Sifat menejmenti tizimlarini joriy qilish.** Korxonalarda ISO 9001 kabi xalqaro sifat menejmenti standartlarini joriy qilish, xizmat ko'rsatish jarayonlarining uzluksiz takomillashuvini ta'minlashga xizmat qiladi. Bu esa mijozlar ishonchini oshirib, korxona raqobatbardoshligini kuchaytiradi.

✓ **Raqamli texnologiyalarni keng joriy etish.** Xizmat ko'rsatish korxonalarining raqamli transformatsiyasini qo'llab-quvvatlash, jumladan, CRM tizimlari, onlayn to'lovlar, mobil ilovalar orqali mijozlarga xizmat ko'rsatishni rivojlantirish raqobat ustunligini ta'minlaydi.

✓ **Kadrlar salohiyatini oshirishga qaratilgan chora-tadbirlar.** Kasb-hunar ta'limi va qayta tayyorlash tizimini xizmat ko'rsatish sohasining amaliy ehtiyojlariga moslashtirish, xodimlarning doimiy o'qitilishi va malaka oshirish dasturlarini rivojlantirish muhim ahamiyatga ega.

✓ **Raqobat muhitini tartibga solish va korrupsiyaga qarshi kurashish.** Monopoliyalarning oldini olish, narxlar bo'yicha adolatli raqobatni ta'minlash, korrupsion holatlarning kamaytirilishi orqali xizmat ko'rsatish sohasida erkin va shaffof biznes muhitini yaratish lozim.

✓ **Mahalliy va xorijiy investitsiyalarni jalb etish.** Xizmat ko'rsatish sohasiga investitsiyalar kiritish uchun qulay iqtisodiy va huquqiy shart-sharoitlar yaratish, xorijiy investorlar bilan strategik sherikliklarni yo'lga qo'yish raqobatbardoshlikni oshiradi.

✓ **Hududiy xizmat ko'rsatish infratuzilmasini rivojlantirish** Aholi zich joylashgan va chekka hududlarda xizmat tarmoqlarini kengaytirish, logistika va aloqa infratuzilmasini rivojlantirish orqali xizmatlar sifati va qulayligi oshiriladi.

✓ **Tadqiqotlar va marketing faoliyatini qo'llab-quvvatlash.** Xizmat ko'rsatish bozoridagi ehtiyojlar va tendensiyalarni aniqlash uchun marketing tadqiqotlarini yo'lga qo'yish, ilmiy tadqiqotlar natijalarini amaliyotga tatbiq etish korxonalar samaradorligini oshiradi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati

1. Азарян, А. А. Основные тенденции и перспективы развития сферы услуг / А. А. Азарян // Сибирский экономический вестник: сб. научн. трудов. Выпуск

No5 / Под общ. ред. С.С. Чернова. –Новосибирск: Издательство ЦРНС, 2017. –С. 153-160.

2. Черкашин, П. А. Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) / П. А. Черкашин. –Электрон. текстовые данные. – М.: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2016. –420 с.

3. Коновалова, М. Е. Развитие предпринимательства в экономике современной России / М. Е. Коновалова, О. Ю. Кузьмина, Т. Ю. Медведева // Экономические науки. –2019. –No 5(174). – С. 13-17.

4. О.Г.Севостьянова. Обеспечение конкурентоспособности предприятий сферы услуг розничной торговли. Диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук. Новосибирск – 2019.

5. Портер М. Конкурентная стратегия: Методика анализа отраслей и конкурентов [Текст] / М.Портер. - пер. с англ. И. Минервина. – М.: Альпина Паблишер, 2011. – 454 с.

6. Scott B. Competitiveness: Self -help for a Worsening Problem [Текст] / B. Scott. -Harvard Business Review., 1989. No6. Pp. 115-121.

7. Ibragimov N.S. 7M darajada raqobatbardosh ekskursiya xizmatlarining ilmiy asoslari. Buxoro davlat universiteti ilmiy axboroti 2018/3 (71). 184-188-betlar.

8. Xoliqulov A.N. Xizmat ko'rsatish korxonalari samaradorligini tahlil qilishning metodologiyasini takomillashtirish yo'nalishlari [Matn]: monografiya / Samarqand iqtisodiyot va servis instituti – Samarqand.: "STEP-SEL" MCHJ. Nashriyoti, 2023 - 276 bet;

9. Kaxarov J.A. Servis sohasi dizayni va reklamasi [Matn]: o'quv qo'llanma / Samarqand iqtisodiyot va servis instituti – Samarqand.: "STEPSEL" MCHJ nashriyoti, 2024 - 268 bet;

10. Sayfutdinov Sh.S., Xalimova F.N. Servis faoliyati. O'quv qo'llanma. – T.: «IQTISODIYOT», 2019. – 161 b;

11. Muratov R.S., Djalalova I.A., Oripov S.SH. Korxona iqtisodiyoti. Darslik. - T.: "Fan va texnologiya", 2014, 424 bet.