

**XIZMAT KO'RSATISH KORXONALARIDA INNOVATSION
FAOLIYAT SAMARADORLIGINI TA'MINLOVCHI OMILLARNING
BAHOLASH METODOLOGIYASI**

Umirov Islombek Furkatovich

TDIU Samarqand filiali o'qituvchisi

Mirzaqulov Sherzodjon Rustamali o'g'li

TDIU Samarqand filiali talabasi

Otayorov Sanjarbek Akkbarjon o'g'li

TDIU Samarqand filiali talabasi

***Annotatsiya:** Maqolada xizmat ko'rsatish jarayonida inson kapitali asosiy ishlab chiqarish omili bo'lganligi sababli sohada samaradorlirni ifodalovchi ko'rsatkichlarning tavsifi va mazmuniga e'tibor qaratiladi. Xizmat ko'rsatish sohasining turli xil tarmoqlari iqtisodiy taraqqiyotning sanoat rivojlanishidan keyingi bosqichining rivojlanish xususiyatlarini o'zida aks ettirganligi keltirib o'tilgan.*

***Kalit so'zlar:** samaradorlik, mezon, iqtisodiy faoliyat, indekslar, qiymat.*

Xizmat ko'rsatish sohasining turli xil tarmoqlari iqtisodiy taraqqiyotning sanoat rivojlanishidan keyingi bosqichining rivojlanish xususiyatlarini o'zida aks ettirganligi sababli, iqtisodiy adabiyotlarda zamonaviy postindustrial jamiyat rivojlanishini obyektiv ravishda tavsiflash uchun xizmat ko'rsatish va servis sohasini uchta sektorga ajratish tavsiya etilgan. Bular:

1. Birinchi darajali sektor – moddiy ishlab chiqarishga xizmat ko'rsatuvchi xizmatlar;
2. Ikkinchi darajali sektor – savdo, moliya, sug'urta, ko'chmas mulkni saqlash xizmatlari;
3. Uchinchi darajali sektor – axborot-kommunikatsion, ta'lim, ilmiy-tadqiqot, tadbirkorlik va davlat boshqaruvi xizmatlari.

Servis jarayoni – bu resurslardan foydalanish omillarini yakuniy natijaga o‘zgartirishga yo‘naltirilgan harakat yoki harakatlar to‘plamidir. O‘zgartirish obyekti sifatida inson, moddiy va nomoddiy obyektlar ishtirok etishi mumkin.

Funksional tavsif tarmoqlarning ixtisoslik (masalan, mulk obyektlari, shaxslar va iste‘molchilarga xizmat ko‘rsatish) yo‘nalishlarini ifodalaydi.

Tarmoq va funksional yondashuvlarning uyg‘unligi xizmat ko‘rsatish sohasini milliy hisoblar tizimiga to‘liq kiritish uchun zaruriy shart-sharoitlarni yaratadi. Bu esa xizmatlarning ijtimoiy takror ishlab chiqarishdagi o‘rni, ularning zamonaviy iqtisodiyotdagi rolini real aks ettirish imkonini beradi. Qo‘shimcha xizmatlar iste‘molchining iltimosiga ko‘ra amalga oshiriladi va uning hisobidan to‘lanadi. Xizmatlarni asosiy va qo‘shimcha turlarga bo‘lish ichki guruh tasnifini tuzish imkonini beradi.

Iqtisodiy manbalarda xizmat ko‘rsatish sohasidagi korxonalar va tashkilotlarning innovatsion faoliyatini baholovchi asosiy ko‘rsatkichlarni aniqlashning uslubiy asoslari yetarli darajada batafsil berilgan. Xizmat ko‘rsatish sohasida biznes tuzilmalari faoliyati samaradorligini baholash ularning innovatsion faolligini o‘lchashni talab qiladi. Shu bilan birga, xizmat ko‘rsatish sohasidagi tadbirkorlik tuzilmalarining innovatsion faolligi quyidagi belgilar bilan baholanadi¹:

- yakuniga etkazilgan innovatsiyalarning mavjudligi;
- innovatsiyalarni yaratishda biznes tuzilmalarining ishtirok etishi darajasi;
- innovatsion faoliyat realizatsiya qilinmagan asosiy salbiy hodisalarni aniqlash.

Xizmat ko‘rsatish korxonalarining muvaffaqiyatli innovatsion faoliyati jarayoni bevosita samarali marketing tadqiqotlariga bog‘liqdir. Xizmat ko‘rsatish korxonalarini uchun marketing ham falsafa, ham texnologiyadir funksiyasini bajaradi. Innovatsiyalar samaradorligining muhim sharti innovatsion xizmatni

¹ Винокуров В.И. Основные термины и определения в сфере инновации / В.И.Винокуров // Инновации. - № 4(81), 2005. – С. 62-69.

joylashtirishdir. Marketing omillaridan tashqari, xizmat ko'rsatish korxonasi boshqaruvining sifati va yo'nalishi muhim ahamiyatga ega. Shunday ekan, xizmat ko'rsatish korxonasi innovatsion faoliyatining muhim jihatlari quyidagilarda aks etadi:

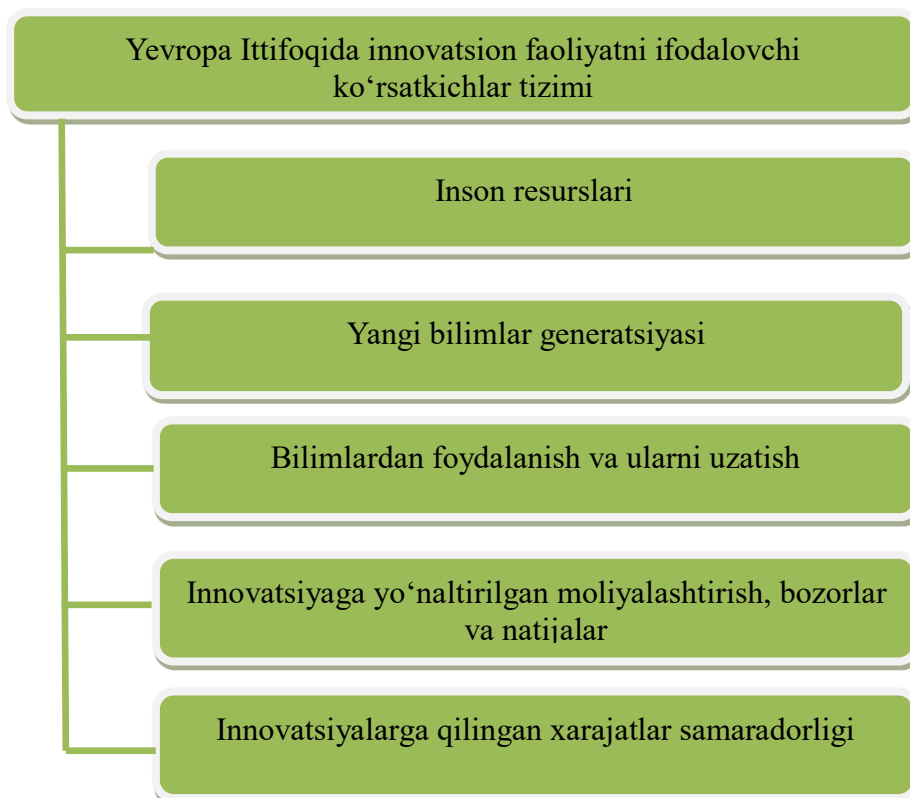
- a) innovatsion xizmatlar provayderi sifatida ijtimoiy guruhning mavjudligi;
- b) vertikal emas, balki gorizontal shaklga ega bo'lgan tashkiliy tuzilma;
- c) xodimlarni rag'batlantirish, o'qitish va muloqotni o'z ichiga olgan xizmat ko'rsatish madaniyatini yaratish. Raqobatchilar uchun infratuzilma va texnologiyani taqlid qilish korporativ madaniyatni qayta tiklashdan ko'ra osonroqdir.

Demak, innovatsion rivojlanish faqat shunday holatda samarali bo'ladi, qachonki innovatsiyalarni joriy etish xizmat ko'rsatish korxonasi xo'jalik faoliyatining barcha sohalarida sodir bo'lganda.

Bizning fikrimizcha, xizmat ko'rsatish korxonalari va tashkilotlarida innovatsiyalar samaradorligining asosiy mezonlari quyidagilardan iborat:

1. Innovatsiyalar xizmat ko'rsatish tizimiga vaqti-vaqti bilan emas, balki tizimli ravishda va raqobatchilardan oldinda bo'lishi kerak.
2. Korxonaning rentabelligini oshirish, bozor ulushini kengaytirish, imijini yaxshilashda ifodalangan samaradorlik.
3. Yangi g'oyalar tug'ilishiga va xizmat ko'rsatish jarayoniga innovatsiyalarni joriy etishga maksimal darajada yordam beradigan ichki korporativ infratuzilmani yaratish.
4. Innovatsiyani iste'molchiga yo'naltirish, ya'ni yangi qiymat yaratish.
5. Xizmat ko'rsatish jarayonida innovatsiyalarning yuqori tezligi. Amaliyotning ko'rsatishicha, kompaniya bozorga kirgandan keyin birinchi 18 oy ichida yangi xizmatdan jami operatsion foydaning yarmini oladi.
6. Innovatsiyalar biznesning bir necha darajalarida – texnologik innovatsiyalardan tortib to marketinggacha tatbiq etilgandagina samarali bo'ladi.

7. Xizmat ko‘rsatish jarayoniga innovatsiyalarni joriy etishning texnologik imkoniyatlarini real baholash imkonini beruvchi risklarni nazorat qilish.



1.3-rasm. Xizmat ko‘rsatish sohasida innovatsion rivojlanishni taqqoslama baholash ko‘rsatkichlari²

Shuning uchun innovatsion faoliyatni tadqiq etishda, biz, innovatsion faoliyatni baholash ko‘rsatkichlarini tizimlashtirish jarayonini amalga oshirishni alohida ahamiyatga ega deb hisoblaymiz. Bunda, bizning fikrimizcha, xizmat ko‘rsatish sohasida innovatsion rivojlanishni taqqoslama baholash ko‘rsatkichlari tizimi besh guruhdan iborat ko‘rsatkichlarni o‘z ichiga qamrab oladi (1.3-rasm).

1.3-rasmda keltirilgan tasnifga ko‘ra, **birinchi guruhga** inson resurslari soni va sifatini belgilovchi ko‘rsatkichlar tegishlidir:

² Muallif tadqiqotlari asosida ishlab chiqilgan.

- fan sohasida oliy ta’lim muassasalari bitiruvchilarining barcha o‘quv yurtlarini bitiruvchilarga nisbatan ulushi;
- ilmiy darajaga ega xodimlar va diplomlari mavjud muhandislar ulushi;
- o‘rta va yuqori texnologiyali ishlab chiqarishlarda ishlovchilar ulushi;
- yuqori texnologiyali xizmatlar sohasida band bo‘lganlar ulushi.

Ikkinchi guruh uchta ko‘rsatkichni o‘z ichiga oladi:

- ilmiy-tadqiqot sohasini byudjetdan moliyalashtirish hajmi (yalpi ichki mahsulotga nisbatan %da);
- xususiy tadbirkorlik tomonidan ilmiy-tadqiqot sohasini moliyalashtirish hajmi (yalpi ichki mahsulotga nisbatan %);
- bir million aholiga yuqori texnologiyali sanoatda qo‘llaniladigan patentlar soni.

Uchinchi guruh bilimlarni uzatishning turli jihatlari bo‘yicha o‘lchov parametrlarini o‘z ichiga oladi:

- uy xo‘jaliklarining innovatsion sohasida faoliyat yuritayotgan kichik va o‘rta korxonalar soni;
- innovatsion faoliyat bilan shug‘ullanuvchi kichik va xususiy korxonalar soni;
- ishlab chiqarish sohasidagi innovatsion xarajatlarning yalpi foydaga nisbati.

To‘rtinchi guruh ko‘rsatkichlari qo‘yidagilardan iborat:

- venchur investitsiyalar yalpi ichki mahsulotga nisbatan %;
- yangi bozorlarning yalpi ichki mahsulotga nisbatan kapitallashuvi darajasi, %;
- ishlab chiqarish sektorining umumiy bozorida yangi mahsulot (xizmat)larni sotish ulushi, %;
- har 100 aholi soniga to‘g‘ri keladigan internetdan foydalanuvchilar soni;

- axborot-kommunikatsiya texnologiyalari bozori hajmini YaIMdagi ulushi, %da;
- xizmat ko‘rsatish sohasida jami xizmatlar hajmida yuqori texnologiyali mahsulotlar ulushining o‘zgarishi.

Beshinchi guruh ko‘rsatkichlari xizmat ko‘rsatish sohasida innovatsiyalarga qilingan xarajatlar samaradorligini ifodalaydi:

- ❖ texnologik innovatsiyalarni o‘zlashtirishga xarajatlar hajmi;
- ❖ zamonaviy xizmatlarni ishlab chiqarish va realizatsiya qilishga umumiy xarajatlar hajmi;
- ❖ innovatsiyalarni joriy qilish natijasida xizmatlar realizatsiyasidan tushim;
- ❖ innovatsiyalarni joriy qilish natijasida xizmatlar realizatsiyasidan olingan yalpi foyda;
- ❖ innovatsiya rentabelligi ko‘rsatkichi (innovatsiya rentabelligi integral samara bilan bog‘liq. Agarda integral samara ijobiy bo‘lsa, rentabellik 1 koeffitsientdan yuqori bo‘ladi va aksincha. Agarda rentabellik 1 koeffitsientdan kichik bo‘lsa, u holda innovatsion loyiha realizatsiya qilinmaydi). Integral samara (Ye) diskontlash vositasida muayyan davrga keltirilgan hisobot davriga natijalar va xarajatlar farqining hajmini o‘zida namoyon etadi.

Bunday mezon asosidagi hisob-kitob quyidagi tarzda ifodalanadi

$$E = \sum_{t=0}^T (N_t - X_t) a_t, \quad (1.1)$$

bu yerda: T – hisobot yili; N_t – t - yildagi natija; X_t – t – yilda innovatsiyaga qilingan xarajatlar; a_t – diskontlash koeffitsienti.

Ushbu metodologiyadan foydalangan holda turli mamlakatlarda erishilgan natijalarni baholash va qo‘shimcha manbalarni talab qiladigan sohalarni ajratib ko‘rsatish imkonini beruvchi innovatsion faoliyatni baholash amalga oshiriladi. Shuning uchun innovatsion faoliyatni umumlashtirilgan holda baholash analitik imkoniyatlarni baholashni nazarda tutadi.

Investitsion faoliyatni tahlil qilish maqsadida hisob-kitoblarni amalga oshirish jarayonida smetalarning ikki guruhi ajratiladi: diskontlash asosida baholash va hisob-kitob baholashi³. Birinchi guruhda quyidagi mezonlar ajratiladi:

- sof diskontlangan daromad (NPV);
- investitsiyalar rentabelligi indeksi (PI);
- ichki daromadlilik normasi (IRR);
- ichki daromadlilikning modifikatsiyalangan normasi (MIRR);
- investitsiyalarning diskontlangan qaytarilish muddati (DPP).

Ikkinchi guruh quyidagi mezonlarni o‘z ichiga oladi:

- investitsiyalarni qaytarish muddati (PP);
- investitsiyalar samaradorligi koeffitsienti (APP)⁴.

Muayy

Net Present Value (NPV, sof diskontlangan foyda, daromad) – investitsion loyiha samaradorligini baholashning keng tarqalgan ko‘rsatkichlaridan biri hisoblanadi. U diskontlangan vaqt birligida loyihadan keladigan tushumlar bilan unga sarflangan investitsion xarajatlar o‘rtasidagi farqni ifodalaydi⁵.

NPV ni aniqlash usuli:

- ❖ joriy sarf-xarajatlarning qiymatini aniqlash (loyihaga yo‘naltirilgan investitsiyalar);
- ❖ pul tushumlarini loyiha orqali kelishi joriy qiymatni hisoblash, ushbu holatda muayyan hisobot davrining daromadlari joriy sanaga keltiriladi

$$PV = \sum_{t=0}^n PV_t = \sum_{t=0}^n \frac{CF_t}{(1+r)^t} \quad (1.2)$$

Bu yerda,

CF – pul oqimlari;

r – diskont foizi (stavkasi);

³ Морозов Ю.П. Инновационный менеджмент: учеб. пособие для вузов / Ю.П.Морозов. – М.: Юнити-Дана, 2008. – 274 с.

⁴ Морозов Ю.П. Инновационный менеджмент: учеб. пособие для вузов / Ю.П.Морозов. – М.: Юнити-Дана, 2008. – 274 с.

⁵ Кўрсатилган манба. – Б. 87.

i. loyihaga (I_0) kiritilgan investitsiyalarning (loyiha sarf-xarajatlari) joriy qiymatini daromadlarning joriy qiymati (PV) bilan solishtirish. Ular o'rtasidagi farq sof diskontlangan daromad (foyda) – NPV hisoblanadi.

$$NPV = PV - I_0 \quad (1.3)$$

NPV – investor loyihaga pul mablag'lari kiritishi natijasida ushbu mablag'larni bankda saqlagan bilan solishtirganda foyda yoki zarar bilan chiqishini ifodalaydi. Agarda NPV qiymati 0 dan katta bo'lsa, unda investitsiyalar ushbu mablag'larni bankda saqlagandan ko'ra ko'proq foyda keltirishini anglatadi⁶.

Xizmat ko'rsatish sohasi korxonalari xususiyatlaridan kelib chiqqan holda, loyihaga investitsion qo'yilmalar bir nechta bosqichlarda (davrlarda) amalga oshirilishi belgilangan loyihalar uchun 2.2 – formula modifikatsiya qilindi.

$$NPV = \sum_{t=1}^n \frac{CF_t}{(1+r)^t} - \sum_{t=0}^n \frac{I_t}{(1+r)^t} \quad (1.4)$$

Bu yerda,

CF – pul oqimlari;

I – loyihaga t davrdagi investitsion qo'yilmalar summasi;

r – diskontlash stavkasi;

n – davrlar soni.

Internal Rate of Return (Ichki daromadlilik normasi, IRR) – diskontlashning shunday foizini aniqlaydiki, bunda investitsiyalar 0 ga teng bo'ladi ($NPV=0$) yoki boshqacha aytganda loyihaning sarf-xarajatlari uning foydasiga (daromadi) teng.

IRR=r, bunda $NPV=f(r)=0$, formula (2.5)dan quyidagi tenglikka ega bo'lamiz:

$$NPV(IRR) = \sum_{t=1}^n \frac{CF_t}{(1+IRR)^t} - \sum_{t=0}^n \frac{I_t}{(1+IRR)^t} = 0 \quad (1.5)$$

Bu yerda,

⁶ Kўrsatilgan manba. – B. 87.

CF – pul oqimlari;

I – loyihaga t davrdagi investitsion qo‘yilmalar summasi;

r – diskontlash stavkasi;

n – davrlar soni.

Xizmat ko‘rsatish sohasida innovatsiyalarni joriy etish samaradorligini baholashda uning asosiy tamoyili – erishilgan samara va qilingan sarf-xarajatlarni bir-biri bilan taqqoslash hisoblanadi. Iqtisodiy samarani aniqlash muammosi va eng yuqori natijali innovatsiyalarni tanlash, bir tomondan, uni ishlab chiqish, tayyorlash va realizatsiya qilishga xarajatlarga nisbatan foydalanishdagi natijalarning oshishini, ikkinchi tomondan, ushbu holatdagi innovatsiyalar uchun boshqa imkoniyatlarni joriy qilishdan kutilayotgan samara bilan xarajatlarni taqqoslashni talab etadi.

Innovatsiyalarni joriy etish samaradorligini baholash murakkab jarayon bo‘lib, samaradorlikni baholashni amalga oshirish makro va mikroiqtisodiyotning ko‘plab jihatlarini tushunishni talab qiladi. Ushbu sohada katta hajmdagi ishlar va tadqiqotlar mavjudligiga qaramay, asosiy iqtisodiy institutlar faoliyati samaradorligini ta‘minlashda bilim va ko‘nikmalarning rolini doimiy ravishda kuchaytirish, innovatsion faoliyatni tartibga solish sohasidagi qonunchilik normalarini takomillashtirishni taqozo etadi.

Innovatsion faoliyatni baholash algoritmining kirish qismi elementlari bo‘lib, foyda olish maqsadida xizmat ko‘rsatuvchi yoki ish bajaruvchi mustaqil xo‘jalik yurituvchi subyekt sifatida korxonalar hamda uning ishini yaxshilash usuli sifatida innovatsiya hisoblanadi. Chiqish natijalari samaradorlik ko‘rsatkichlari asosida shakllantiriladi va innovatsion faoliyatning bir qator samarali orqali erishilgan faoliyat parametrlarining to‘liq tavsifini ifodalaydi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO‘YXATI

- Pardayev M.Q., Isroilov J.I., G‘apparov A.Q. Xizmat ko‘rsatish sohasida iqtisodiy tahlilni takomillashtirish muammolari. Risola. Samarqand. “zarafshon”, 2009. - 66 b.- 4,1 b.t.

- Po‘latov M.E., Mirzayev Q.J., Sultonov Sh.A., Shavqiyev E. Global iqtisodiy rivojlanish (turizm iqtisodiyoti). o‘quv qo‘llanma. T.: Fan va texnologiya, 2018. 296 b.
- Ploshkin V.V. Osenka i upravleniye riskami na predpriyatiyah. Uchebnoye posobiye / V.V.Ploshkin. – St. Oskol: TNT, 2015. – 448 s.
- Polterovich V.M. Institutsionalnyye lovushki i ekonomicheskiye reformy / V.M. Polterovich // Sosialnyye i gumanitarnyye nauki: otechestvennaya i zarubejnaya literatura. – 1999. – №4. – S. 32-38.
- Porter M.Yu. Konkurentnoye preimushchestvo: Kak dostich vysokogo rezultata i obespechit yego ustoychivost / per. s angL. Ye. Kalininoy. – M.: «Alpina Pablisher, «2008 (2-ye izd. – 2008). – 720 s.
- Rayzberg B.M. Predprinimatelstvo, biznes, risk. Uchebnik / B.M.Rayzberg. – M.: 2018. – 142 s.