

## ХЫЗМЕТ КӨРСЕТИҮ КӘРХАНАЛАРЫНЫҢ СОЦИАЛ-ЭКОНОМИКАЛЫҚ МЕХАНИЗМИ ЭЛЕМЕНТТЕРИ ХӘМ ФАКТОРЛАРЫ

Жуманиязов Р.А.

*Қарақалпақ мәмлекетлик университети*

Заманағөй турмыста хәр қандай мәмлекеттиң экономикалық өсиўи мәмлекеттиң ресурслары хәм онын жәхән экономика системасына қосылыў дәрежеси менен белгиленеди. Егер XX әсир басларында мәмлекеттиң тийкаргы ресурсы капитал болған деп атап өтсек, XX әсир ақырына келип мәлимлеме технологиялары биринши орынға шықты. XXI әсир ҳаққында сөз болғанда интеллектуал хәм дәретиўшилик хызмет жетекши әҳмийетке ийе бола баслады. Солай етип, тийкаргы өндирис факторы болып, интеллектуал хызметлер, кәсиплик көнликпе, билим хәм тәжирийбе есапланады.

Хәзирги ўақытта хызмет көрсетиў кәрханалары хызметиниң тийкаргы ажыралып туратуғын өзгешелиги экономикалық басқарыў системасы болып есапланады. Хызмет көрсетиўши шөлкемлерди басқарыў системасының өзине тән факторларын есапка алған ҳалда, хожалық жүргизиўши субъект клиентлерине хызмет көрсетиў процесси менен тиккелей байланыслы болған хәм хызмет көрсетиў жеделлиги хәм сапасын көрсетиўши факторларды, сондай-ақ, қарыйдардың пикиринше, кәрхананың унамлы имиджин қәлиплестириўши факторларды ажыратып көрсетиў мүмкин.

Хызмет көрсетиў тараўын раўажландырыўдың социаллық-экономикалық механизмин жетилистириў кәрханалардың хожалық жумысы нәтийжесинде өз тәсирине ийе болып, экономикалық хәм социаллық нәтийжелиликтиң артыўына алып келеди. Хызмет көрсетиў тараўының раўажланыўына социаллық хәм экономикалық факторлар менен биргеликте ишки хәм сыртқы факторлар да тәсир етеди. Бул факторлар өз мазмунына қарай, өз-ара байланыслы болып есапланады, яғный бир-бирине белгили дәрежеде тәсир етеди.

Хызметлерди көрсетиў бойынша көплеген тармақлар узақ мүддетте экономиканың раўажланыўы ушын тийкаргы әҳмийетке ийе болмақта. Бул тараў мәмлекеттиң илимий-техникалық хәм социаллық-экономикалық раўажланыўында өзине тән "локомотив"ке айланды. Бул жерде гәп биринши орында илим хәм илимий хызмет көрсетиў, билимлендириў, денсаўлықты сақлаў, хәр қыйлы кәсиплик хызметлер, байланыс, мәлимлеме хызметлери ҳаққында барады. Экономикада елге шекем хызметлер тараўының жетерли дәстүрий болған финанс, саўда, жеке хызметлер сыяқлылар әҳмийетли роль ойнаса да, XXI әсир басларының өзине тәнлиги сонда, хәм экономика, хәм жәмийет ушын хызметлер тараўының жаңа тармақлары топарының әҳмийети артып бармақта.

Раўажланған мәмлекетлерде хызмет көрсетиў тараўының социаллық-экономикалық раўажланыўы экономикалық турақлылықты илимий жақтан тәрийпләў имканиятын бермекте. Сондай-ақ, тараўдың раўажланыўында тек ғана муғдар емес, ал сапа көрсеткишлери, турмыс тәризи индикаторлары хәм социаллық көрсеткишлер оғада әҳмийетке ийе. Бул процессте нәтийжели хожалық искерлиги дегенде тутыныўшылардың талабын, бәринен бурын социаллық мақсетлер бойынша бағдарланған мүтәжликлерди толық қанаатландырыўға қаратылғанлығы нәзерде тутылады. Инновациялық экономиканың тийкарын хәзирги дәўир жәмийетиниң социаллық-экономикалық раўажланыўының шешиўши күши есапланған инсан капиталы қурайды. Яғный инсан ой-пикири өндирис системасының тек ғана белгили бир элементи болып қалмастан, ал тиккелей өндириўши күшке айланды [1]. Нәтийжеде сервис экономикасының өзине тән өзгешелиги сыпатында информация алмасыўы шешиўши роль ойнай баслады. Сондай-ақ, хәзирги күнде хызмет көрсетиў тараўи информацияларды тарқатыўшы хәм оннан пайдаланыўшы тармаққа айланып бармақта.

Бүгинги күнде 63,0% хызметлер интеллектуал хызметлер категориясына киргизиледи. АҚШта 1991-жылда компьютер ресурслары бизнесиниң 76,6% хызмет көрсетиў тараўи үлесине, тек 11,9%и компьютерлерден интенсив пайдаланыўшы санаат тармақлары үлесине туўра келген [2]. Көпшилик экономист алымлар тастыйықлайды, бизнес-стратегияға муўапық мийнетти шөлкемлестириўдың өз-ара байланыслы әмелияты хәр қыйлы хәм сийрек ушырасатуғын байланысларының раўажланыўына хызмет көрсетиў кәрханаларының уқыбы онын турақлы бәсеки үстинлигин тәмийинлеўши дерек есапланады [3].

«Механизм» түсинигиниң техникалық тараўдан экономикалық тараўға өтиўи, ең исенимли шөлкемлестириўшилик хәм экономикалық тәсирдиң комбинациясын анықлаў имканын береді. Демек, хәкимшилик хәм экономикалық ўәкилликлерге ийе болған басшы өз қолында шөлкемлестириўшилик хәм социал-экономикалық механизм жәрдемінде хожалық жүргизиўши субъектти басқарыў қуралларын қолланыў имканиятларын услап турады.

Хызмет көрсетиў тараўы раўажланыўының социаллық-экономикалық механизми қәлипlesiўиниң тийкаргы элементлери тараўда жумыс алып барыўшы хожалық субъектлери жумысының экономикалық турақлылығын тәмийинлеў хәм социаллық раўажланыў нормаларына муўапықлығын тәмийинлеўши ўазыйпаларды өз ишине алады. Бул механизм элементлери төмендеги бағдарлардағы классификациядан ибарат:

Хызмет көрсетиў тараўын раўажландырыўдың экономикалық механизми тийкаргы элементлери экономикалық турақлылықты тәмийинлеў мақсетлерине өз-ара муўапық ҳалда тараўда нәтийжелиликти арттырыў илажларынан ибарат болып, оларға хызмет көрсетиў тараўын раўажландырыў тийкарында жаңа жумыс орынларын жаратыўдың мақсетли бағдарламаларын әмелге асырыў; тараўда киши бизнес хәм жеке ибилерменликти раўажландырыўды финанслық қоллап-қуўатлаў бойынша аймақлық бағдарламаларды әмелге асырыў, мәлимлеме технологияларына тийкарланған санлы хызметлер көрсетиў системасын раўажландырыў,

аймақлық дәрежеде тарауды раўажландырудың инвестициялық жойбарларын ислеп шығуы хэм әмелге асыруы, хызметлер экспортын хошаметлеу бойынша салық жеңилликлерин бериу сыяқлылардан ибарат.

2. Хызмет көрсетиу тарауы раўажланыуының **социаллық механизми** элементлери социаллық раўажланыуды тәмийинлеудин тийкарғы өзгешеликлерин хәр тәрәплеме көрсетиу имканиятын береді хәм бул механизм элементлери төмендегилерден ибарат: тутыныушылардың хызметлерден қанаатланыу дәрежесин арттыру; хызметлер сапасы хәм социаллық нәтийжелилигин арттыру; мийнет процессинде хызметкерлердин кәсиплик бейимлесиюн тәмийинлеу; хызмет көрсетиу процесслеринин мазмунлылығын тәмийинлеу, хызмет көрсетиу процесинде жумысшы-хызметкерлердин бейимлесиюн арттыру, хызметлердин ғалабалығын тәмийинлеу; көрсетилип атырган хызметлер уақтың қысқартуы, хызметлер көрсетиу интенсивлигин тәмийинлеу, хызметкерлердин мийнет мотивациясын арттыру. Сондай-ақ, тараудың раўажланыуының социаллық-экономикалық механизми хожалық субъектлеринин жумыс нәтийжесине байланысly болған факторларға тәсир көрсететуғын басқару системасының бир бөлеги сыпатында қаралыуы мүмкин. Соның менен бирге, экономикалық субъект ушын басқару факторлары ишки хәм сыртқы факторларға бөлинуи мүмкинлигин атап өтиу керек. Тийкарғы мақсети пайда алыуды гөзлеген хәр қандай кәрхана сыртқы орталық жағдайындағы өзгерислерге бейимлесию, ишки хәм сыртқы факторларды мууапықластыруы зәрүр.

Сондай-ақ, кәрхана басқаруының экономикалық механизми курамы үш тийкарғы элементтен ибарат болады: режелестириу, экономикалық хошаметлеу хәм басқару шөлкемлестириу хәм оның мақсети адамлардың мәплерин мәмлекетлик органлар тәрәпинен қабыл етилген қарарларға бойсындырудан ибарат.

Кәрхана искерлигин раўажландырудың социаллық механизми хызметкерлер искерлиги мотивациясын күшейткенде нәтийжели болыуы мүмкин хәм мотивлердин искерлик мақсетлерине өтиуине тутыныушылар хәм кәрхана хызметкерлеринин мәплери менен белгиленген мақсетлерди мууапықластыру тийкарында ерисиледи. Сол себепли, мақсеттиң өзи де, оны белгилеу де басқару механизминде тийисли есапланады.

Хызмет көрсетиу тарауында кәрхана хәм шөлкемлер хожалық искерлигине тәсир етиуши сыртқы факторлар төмендегилерден ибарат:

- социаллық хәм экономикалық өзгешеликлер: экономикалық өсиу тезлиги, экономикада структуралық өзгерислердин әмелге асырылыуы;
- техникалық-технологиялық раўажланыу: инновациялық технологияларға сәйкес кадрлардың кәсиплик көнликпелерин қәлиплестириу;
- ызамшылық системасының талабы;
- бәсеки орталығының қәлиплесиуи;
- тутыныушылардың талабын қанаатландыру дәрежеси;
- кәрхананың роли хәм форс-мажор шараятларында (тәбий апатшылықлар, кризислер хәм басқалар) жумыстың өзгериуинин күтилмеген жағдайлары.

Сыртқы факторлар кәрхананың архитектурасы, шөлкемлестириуи хәм методологиясына өзинин «макро дәрежедеги өзине тәнлик»лерын алып киреди. Соның менен бирге, «жумысты шөлкемлестириу ишки факторларға да байланысly, себеби олар шөлкемлестириушилиқ характерге ийе хәм сиясатты әмелге асыруға тәсир етеди». «Ресурсларды басқаруға байланысly хақықатлық сонда, сыртқы орталықтың қатты шеклеулері кәрхананың улыуға тәсири ең қолайлы болған "оптимал ноқаты" болып табылады» ны излеуге хәм ишки факторларды «параллель» қәлиплестириу арқалы имканиятқа ерисиу ушын процесслер хәм технологияларға тәсир етиуге - синергетикалық нәтийже хәм кәрхана басқару системасының жаңа сапа басқышына өтиуге мәжбүрлейди» [4]. Сыртқы шараятлар кәрханаға тиккелей тәсир етпейди, бирақ олар ресурсларды басқару системасын раўажландыруға хошаметлеуши ямаса тосық болып хызмет етиуи мүмкин хәм бул роль шөлкемнин хызмет көрсетиу кәрханаларына тәсир етиуши ең әхмийетли сыртқы орталық факторларын таллау хәм бахалау қәбилиетине байланысly [5]. Заманагөй сыртқы орталықтың шараятлары (тұтыныушылар талабының өзгериуи, бәсекин күшейип барыуы, техникалық-технологиялық жаналықлар хәм т.б.) хызмет көрсетиу кәрханаларының жумысына үзликсиз хәм тиккелей тәсир етеди.

Ишки орталық жағдайы - барлық түрдеги ресурслар имканияты - хызмет көрсетиу тарауының раўажланыу потенциалы хәм имканиятларын билдиреди. Кәрханалардың бар ресурслары хызметлер тарауы субъектлеринин экономикалық потенциалы элементи болып есапланады. Объектив реаллық сонда, ресурслардың бәрқулла жетиспеушилиги бар болады. Соның ушын хызмет көрсетиу тарауында кәрхана, шөлкемлердин интенсив раўажланыу факторларына (инновацияларды әмелге асыру, ресурслардан нәтийжели пайдаланыу) итибар қаратуы лазым. Бизин пикиримизше, ресурсларды нәтийжели басқаруды анықлауши ишки факторлар болып төмендегилер есапланады:

- кәрханалардың стратегиялық раўажланыуы хәм олардың айрықша өзине тән өзгешеликлерин белгилейтуғын талаптар: хызмет көрсетиу кәрханасының стратегиясына сәйкес келетуғын басқарудың нәтийжели стратегиясы хәм мийнет ресурсларынан ақылға мууапық пайдаланыу бойынша мақсет хәм бағдарларды анықлау;
- кәрханада шөлкемлестириу мәдениятын қәлиплестириу: кәрхананың шөлкемлестириу мәдениятын қәлиплестириу тийкарында жаңаша усулларды бийкарлау нәтийжесинде оның ақыбетлери жүдә ауыр болыуы мүмкин;

– кәрханадағы финансылық ресурстардан пайдаланыу бойынша қәрежетлердің мууапық дәрежесін анықлау;

– ресурстардан нәтийжели пайдаланыуда көз-қараслар: ресурстардан пайдаланыу хожалық субъектлери тәрепинен енгизилетуғын технологиялар хәм де көнликпелер тармақлы қәлиплеспеген кәрханалар ушын тармақлыға айланыу дәрежесінде рауажланыуға имканият береді;

– ресурстардың муғдар хәм сапа өзгешеликлери, оларды келешекте өзгертиу имканиятлары хызмет көрсетиудің сапа көрсеткишлерине тиккелей тәсир көрсетеді;

– кәрхананың көлеми хәм де оның аймақлық бөлиниуі.

Хәзирги күнде хызмет көрсетиу тарауы тек бир мәмлекет экономикасында емес, ал пүткил жәхән экономикасында әхмийетли роль ойнайды. Кейинги он жыллықларда хызметлердің жалпы ишки өнімдеги үлеси турақлы өсип бармақта, тарауда бәнт болғанлар саны да унамлы динамика менен белгиленген халда, халықаралық хызметлер саудасы жедел рауажланбақта.

Жоқарыдағы барлық факторлар хәзирги дәуирдеги экономиканың хызмет көрсетиу тараулары хәм тармақлары рауажланыуы ушын шараятларды тәмийнлеп, сервис экономикасына өтиуге тийкар жаратпақта. Соның менен бирге, инновациялық искерлик заманағи базар экономикасы шараятында социаллық-экономикалық рауажланыуға сезилерли тәсир көрсетиуши фактор болып есапланады. Хызмет көрсетиу тарауында социаллық-экономикалық рауажланыу шараятларына сәйкес хожалық субъектлери жумысы рауажланыуының социаллық хәм экономикалық нәтийжелилигин арттыруда инновациялық сиясатты әмелге асыруу рауажланыудың альтернатив вариантлары хәм бағдарларын таңлауда үлкен әхмийетке ийе.

Хызмет көрсетиу тарауы субъектлеринің инновациялық рауажланыуының стратегиялық бағдарлары хәм оның структуралық элементлери әмелге асыруу бағдарлары бойынша белгиленген инновациялар түрлерине мууапық қәлиплестириледі. Солай екен, хызмет көрсетиу тарауы ушын төмендеги топар инновациялар характерли:

1. Технологиялық инновациялар - жана үскенелерди енгизу, жана товарларды ислеп шығару, жана хызметлерди усыну, жана өнімлерди ислеп шығару имканиятын бериуши технология тарауындағы инновациялар болып табылады.

2. Сервис инновациялары - хызметлердің тутыну бахасының артыуы, көрсетилетуғын хызметлер курамы хәм түрлеринің өзгеруі, хызметлердің сапа курамының жақсыланыуы менен байланысly инновациялар.

3. Шөлкестистиру-басқару инновациялары - бизнес процесслерин жетилистиру, басқарудың жаңа усулларын енгизу, қарарлар қабыл етиу, хызметлер тарауында жаңа мәлимлеме-коммуникация ресурстарынан пайдаланыуға бағдарланған инновациялар.

4. Социал-экономикалық инновациялар - хызмет көрсетиу тарауы кәрханалары искерлиги ушын социаллық, экономикалық хәм хуқықый шараятлардың өзгеруі, мийнет шараятларын жақсылау, мийнеттің жана усулларынан пайдаланыу халықтың турмыс сапасы менен байланысly инновациялар.

5. Финансылық инновациялар - хызмет көрсетиу тарауын қаржыландыру хәм инвестицияларды тарту ушын жана финансылық қураллар хәм технологияларды жарату. Бизің пикиримизше, инновациялық рауажланыуды тәмийнлеу арқалы хызмет көрсетиу тарауында социаллық-экономикалық нәтийжелиликти арттыру хожалық субъектлерин зәрүр нормативлик-хуқықый хәм инфраструктуралық қоллап-қууатлау, мәмлекетлик сиясат шеңберінде қоллап-қууатланыу керек болған социаллық әхмийетке ийе жойбарлар, бағдарламаларды таярлау хәм әмелге асыру, кәрханалардың коммерциялық хәм экономикалық белсендилігин арттыру мақсетінде жумысты диверсификациялау, тарау кәрханаларын базар субъектлери менен тармақ ишинде (горизонтал) тармақлар аралық (вертикал) интеграциясын тәмийнлеу зәрүр.

Сондай-ақ, социаллық-экономикалық инновацияларды енгизу бойынша хызмет көрсетиу тарауын нәтийжели рауажландыру механизми инновациялық кластерлерди қәлиплестиру арқалы әмелге асыру мүмкин. Горизонтал хәм вертикал дәрежедеги басқарудың бундай формаларын жарату мийнет базары рауажланыуының потенциалын билдиреди хәм нәтийжеде жумыссызлықтың қысқаруы хәм халықтың турмыс дәрежесін арттырады және билимлендиру, илим, медицина, қаржы тараулары хәм хызмет көрсетиу тарауының басқа да инновациялық бағдарланған структуралық бөлімлеріндеги инновацияларды анықлайды. Хызмет көрсетиу тарауына жаңа финансылық қураллар, қаржыландыру механизмлери хәм инвестицияларды тартудың әхмийетлиги социаллық әхмийетке ийе объектлердің жетерли дәрежеде қаржыландырылмағанылығы менен байланысly болып, халықтың абаданлық дәрежесі хәм финансылық сауаттылығының артыуы менен тығыз байланысly.

Дүньяның ең жоқары рауажланған жигирма еки мәмлекетінде әйне халықтың аманатлары инвестициялардың әхмийетли бөлегін курайды хәм бул инвестициялар оларға пассив дәрамаат алыу имканиятын береді хәм сол арқалы өзлеринің қәуипсизлиги хәм турмыс дәрежесін арттырады. Яғнай, бул бағдарды ислеп шығуда хызмет көрсетиу хәм сервис тарауын инновациялық рауажландыруға реал экономикалық жағдайға сәйкес келетуғын хәм халықтың абаданлығын арттыруға қаржы тартуды шөлкестистиру мәселелерине анық шешімлер табу зәрүр. Мәмлекетлик-жеке меншик шериклик механизмлеринен пайдаланыу мүмкин болған вариантлардан бири болып табылады [6].

Хызмет көрсетиу тарауын экономикалық хызмет түри сыпатында түсиниудің әхмийетли тәрепи - бул оны тутынушылар хәм хызмет көрсетиу субъектлери санасында аңлауы, жәмийет хәм оның социал-экономикалық

системасында қәлиплесетуғын белгили бир мүтәжликлерди реал қанаатландырыў бойынша тәреплердин хәрекетлериниң хожалық субъектлери хәм басқа жәмийетлер яки инсан өмири искерлиги тараўында хызмет көрсетиў субъекти болып шығыўы есапланады. Илим-техника раўажланыўы тәсиринде хәм түрли мақсетлердеги инновациялардың пайда болыўы нәтийжесинде кеңейип атырған хызмет көрсетиў тараўындағы функцияларды әмелге асырыў клиентлер (тутыныўшылар) хәм исбилерменлик субъектлериниң социаллық бағдарланған өз-ара қатнасықлары принциплерине тийкарланыўы керек. Бул өз-ара бирге ислесиў өз-ара пайдалы шерикликтиң дурыс логикасын сәўлелендириўи, руўхый-әдеп-иқрамлылық хәм социаллық әдиллик принциплерине тийкарланыўы хәм де хызмет көрсетиў жумысының нәтийжелилигин арттырыў хәм раўажландырыў бойынша әмелге асырылып атырған илажлар, жойбарлар хәм илажларды мақсетке муўапық қамтыў керек..

Солай етип, экономикалық өсиўдиң сапа факторы сыпатында хызмет көрсетиў тараўын социаллық-экономикалық раўажландырыўдың функционал мақсети соннан ибарат, бунда хызметлер тараўындағы хожалық субъектлери миллий хәм жәхән хожалығының әхмийетли секторы есапланады. Хызмет көрсетиў субъектлери раўажланған мәмлекетлер экономикасында қосымша қунның үлкен бөлегин жаратады. Мәмлекеттиң экономикалық өсиўин тәмийинлеў арқалы сапа хәм бәсекиге шыдамлылықтың артыўын тәмийинлейди, материаллық өндиристиң раўажланыўына барған сайын өсип барыўшы тәсирге ийе болады, инсан капиталының раўажланыўында сезилерли әхмийетке ийе болады, бос ўақыттың көбейиўине жәрдем береді, адамлардың хәм пүткил жәмийеттиң талаплары және де толығырақ қанаатландырылыўы ушын имканият жаратады. Сондай-ақ, тараўдың нәтийжели раўажланыўы заманагөй турмыс тәризин қәлиплестириў, инсан капиталын раўажландырыў хәм социаллық мийнет бөлистирилиўиниң салыстырмалы жоқары дәрежесин тәмийинлеўдиң әхмийетли элементи сыпатында майданға шығады. Булар өз нәўбетинде хызметлер тараўындағы хожалық субъектлериниң басқарыў қарарларын қабыл етиў процессинде режелестирилип атырған экономикалық нәтийжелер хәм социаллық раўажланыў менен ресурслар потенциалының өз-ара муўапықлығын тәмийинлеў тийкарында экономикалық раўажланыўдың турақлы тезликлерин тәмийинлеў имканиятын жаратады.

#### ӘДЕБИЯТЛАР

1. ик. и.ф.д., академик Қ.Х.Абдурахмонов таҳрири остида. – Т.: «Иқтисодиёт», 2013, 9-б.
2. Opeds and speeches // MTI For Your Information: Productivity in the Services Sector. 2003. Nov 12.
3. Бухалков М.И. Управление персоналом, Москва, ИНФРА-М, 2005 г.; Валова Т.Д. Обучение - универсальная технология управления персоналом // Справочник по управлению персоналом. - 2011. - №11. - С. 85-90; Гончаров В.В. В поисках совершенства управления: руководство для высшего управленческого персонала. – М.:МНИИПУ, 2007. – 126 с.
4. Управление персоналом: Учебник / Под ред. д-ра экон. наук, проф. И.Б. Дураковой. – М.: ИНФРА-М, 2009. – С. 25.
5. Управление персоналом: Учебник / Под ред. д-ра экон. наук, проф. И.Б. Дураковой. – М.: ИНФРА-М, 2009. – С.115.
6. Богалдин-Малых, В. В. Маркетинг и управление в сфере туризма и социально-культурного сервиса: Учебное пособие / В.В. Богалдин-Малых. – Москва : МПСИ, 2015. – 560 с.

**Резюме.** Мақолада хизмат кўрсатиш соҳаси ривожланишининг ижтимоий-иқтисодий механизмлари элементлари, ривожланиш даражалари бўйича омиллари ва хизмат кўрсатиш соҳаси учун гуруҳ инновациялари келтирилган.

**Таянч сўзлар:** ишлаб чиқариш омиллари, хизмат кўрсатиш корхоналари, рақобат, механизм.

**Резюме.** В статье представлены элементы социально-экономических механизмов развития сферы услуг, факторы уровня развития и групповые инновации для сферы услуг.

**Ключевые слова:** факторы производства, обслуживающие предприятия, конкуренция, механизм.

**Summary.** There is presented the elements of socio-economic mechanisms of development of the service sector in the article as well as the factors on the level of development and group innovations for the service sector.

**Key words:** production factors serving enterprises, competition, mechanism.