

УДК 338.4

DOI: 10.56937/v2i10a12

Қулиев Б.М.

Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти

мустақил тадқиқотчиси.

E-mail: beginkulkuliyev@mail.ru

Тел.: +99897 397 05 08.

МАИШИЙ ХИЗМАТЛАР СОҲАСИНИ РИВОЖЛАНТИРИШДА РАҚАМЛИ ИННОВАЦИОН-ТЕХНОЛОГИЯЛАРНИ РОЛИ

Аннотация: Ушбу мақолада бугунги кунда мамлакатимизда маиший хизмат кўрсатиш соҳасига қаратилаётган эътибор, уни ривожлантиришда рақамли инновацион-технологияларнинг ўрни ва аҳамияти, маиший хизмат кўрсатиш тизимини ривожлантириш бўйича хориж тажрибаларини қўллаш ҳамда маиший хизматлар соҳасини ташкилий–иқтисодий механизмларини такомиллаштиришда рақамли инновацион-технологияларни тадбиқ этиш йўналишларининг назарий асоалари ўрганилган. Маиший хизматлар соҳасини ривожлантиришда рақамли инновацион-технологияларни роли таҳлил этилган. Қолаверса, маиший хизматлар соҳасини ривожлантириш ва рақамли инновацион-технологияларни жорий этиш бўйича илмий-амалий таклиф ва иафсиялар ишлаб чиқилган.

Калит сўзлар: маиший хизмат, самарадорлик, иқтисодиёт, унумдорлик, корхона, тадбиркорлик, рақобат, инновация, технология, рақамли иқтисодиёт.

Кириш: маиший хизмат кўрсатиш соҳаси мамлакат миллий иқтисодиётида хизматлар тармоғининг муҳим таркибий қисми ҳисобланади. У мамлакат ижтимоий-иқтисодий тараққиётида, хусусан, эҳтиёжларини қондиришда, аҳолининг турмуш даражаси ва сифатини оширишда, давлат бюджетини шакллантиришда муносиб ўрин тутди. Шу билан бир қаторда, маиший хизмат кўрсатиш соҳаси кўп тармоқли ва турли йўналишларда фаолият олиб борувчи соҳадир. Ушбу соҳа миллий иқтисодиётнинг бошқа соҳалари билан узвий боғланган бўлиб, улар бир-бирининг ривожланишига ўзаро таъсир кўрсатади.

Маиший хизматлар соҳасини ривожлантиришда рақамли иқтисодиёт муҳим аҳамият касб этишини хорижий мамлакатлар тажрибаси кўрсатмоқда. Рақамли иқтисодиёт бу - реал борлиқни тўлдирувчи виртуал муҳит; рақамли технологияларга асосланган иқтисодий ишлаб чиқариш; интернет технологияларига асосланган иқтисодиёт; янги иқтисодиёт; веб-иқтисодиёт; ахборотларни қайта ишлаш, сақлаш узатиш борасидаги янги усуллар генерациясига ҳамда рақамли компьютер технологияларига асосланган иқтисодиёт; нолдан бошлаб яратилиши лозим бўлган қандайдир бошқача иқтисодиёт эмас, бу янги технологиялар, платформалар ва бизнес моделларини яратиш ва уларни кундалик ҳаётга жорий этиш орқали мавжуд иқтисодиётни янгича тизимга кўчириш деганидир.

Мавзуга оид адабиётларнинг таҳлили.

Рақамли хизматлар назарияси тўлалигича ҳали шаклланмаган даврда аммо кўпчилик иқтисодчилар томонидан илмий адабиётларда уларнинг назарий қарашларини учратиш мумкин. Масалан, “Постиндустриал иқтисодиёт” (Д.Белл), “Ахборотлашган иқтисодиёт” (О.Тоффлер), “Мегаиқтисодиёт” (В.Кувалдин), “Ахборот ва алоқага асосланган иқтисодиёт” (И.Ниинилуто), “Техноиқтисодиёт ёки рақамли иқтисодиёт” (Б.Гейтс), “Билимларга асосланган иқтисодиёт” (Д.Тапскотт)¹ каби илмий қарашларини илгари суришган.

Илмий адабиётларда иқтисодчи олимлар томонидан ўрганилаётган муаммони ечими ўзига хос ижтимоий-иқтисодий, ташкилий ёндошувлар асосида изланилиши ҳамда ижтимоий-иқтисодий тараққиётнинг тарихий ривожланиш босқичларидан келиб чиққан ҳолда “механизм” тушунчасига келтирилган таърифларда унинг моҳиятини талқин этишда

¹ С.С. Гулямов, Р.Х. Аюпов, О.М. Абдуллаев, Г.Р. Балтабаева. Рақамли иқтисодиётда блокчейн технологиялар. Т.: ТМИ, “Иқтисод-Молия” нашриёти, 2019, 8 бет.

турли хил ёндошувларни кузатиш мумкин. Юқорида номлари зикр этилган олимлар томонидан келтирилган таърифларда тизим “бир-бирига” таъсир этувчи функционал ва таъминловчи тизимлар сифатидаги иккита элементлар гуруҳи тарзида намоён бўлиб, улар “режалаштириш ва прогнозлаштириш, ижтимоий жараённинг ташкил этиш, иқтисодий рағбарлантириш, нархни шакллантириш, молия-кредит механизми” ёки “бошқарув харажатлар ва натижалар ҳисоби ҳамда меъёрлаштириш, хўжалик ҳисоби жавобгарлиги ва моддий рағбарлантириш, шунингдек ташкилий, ресурс ва ахборот таъминоти” каби элементлардан ташкил топган. Аммо маиший хизматлар соҳасини ривожлантиришда рақамли инновацион-технологияларни ўрни ва тадбиқ этиш йўналишлари таҳлил этилмаган.

Тадқиқот методологияси. Тадқиқотда анализ ва синтез, индукция ва дедукция, кўп омилли ва динамик таққослаш, даврийлаштириш, иқтисодий-математик моделлаштириш усулларидадан фойдаланилди.

Таҳлил ва натижалар. Ўзбекистон Республикасида хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш, аҳоли бандлиги ва ижтимоий-иқтисодий фаровонлигини оширишга қаратилган сиёсатда изчиллик билан амалга оширилаётган ислохотлар ва туб ўзгаришлардан кўзланган бош мақсад – мамлакатдаги аҳоли бандлигини, турмуш даражаси ва сифатини оширишдан иборат. Бундай устувор вазифани ҳал этишда мамлакатимизда маиший хизмат кўрсатиш соҳасининг ҳам ўзига хос ўрни бор. Маиший хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш ва ташкилий - иқтисодий механизмларини такомиллаштириш, биринчи навбатда, ушбу соҳани бугунги ҳолати ва муносиб ривожланиш тенденцияларини чуқур таҳлил қилишни, ушбу соҳада мавжуд бўлган муаммоларни аниқлашни ва уларнинг ечимларини излаб топишни, мамлакатнинг мавжуд ички ресурс ва имкониятларни белгилашни, келажакда мамлакатда замонавий талаб асосида янги маиший хизмат турларини аниқлашни ва улардан унумли фойдаланишни тақозо этади. Шу мақсадлардан келиб чиқиб, тадқиқотимизда маиший хизмат кўрсатиш соҳасининг ҳолати, реал содир бўлаётган ижтимоий-иқтисодий кўрсаткичларининг миқдор ва сифат ўзгаришини акс эттирувчи рақамлар илмий тадқиқотлар асосида ўрганилди. Статистик кўрсаткичлар таҳлили асосида, асосланган хулосалар чиқариш муҳимдир. Биз тузган 1-жадвал маълумотларидан кўриниб турибдики 2021 йил бошига келиб Ўзбекистон Республикаси бўйича жами 80345,0 млрд сўмлик хизмат кўрсатилган. Шундан қишлоқ жойларида жами 11758,1 млрд сўмлик хизмат кўрсатиш ҳажмини ташкил этиб республикага таққослаганда 14,6 фоизини ташкил этган. Бу кўрсаткич қишлоқ жойларида хизмат кўрсатиш тармоқларининг ҳажми жуда паст эканлигини билдиради.

1-жадвал

**Ўзбекистон Республикаси ва Самарқанд вилоятининг хизмат кўрсатиш ҳажми
тўғрисида маълумот (млрд.) сўмда (2021 йил)¹**

№	Кўрсаткичлар	Ўзбекистон Республикаси			Самарқанд вилояти ²		
		Жами	Шундан: қишлоқ жойларида		Жами	Шундан: қишлоқ жойларида	
			Жами	Улуши, фоизда		Жами	Улуши, фоизда
1	Жами хизматлар ҳажми	80345,0	11758,1	14,6	14 318,7	4 673,5	32,6
2	Савдо хизматлари	21217,2	4187,9	19,7	4 202,0	1 468,7	34,9
3	Автотранспорт хизматлари	28840,3	5954,8	33,1	6851,4	3416,7	49,9
4	Молиявий хизматлар	18057,0	2125,6	11,7	2 077,9	632,0	30,4
5	Ахборот ва алоқа хизматлари	4864,0	15,6	0,3	698,8	3,6	0,5

¹ Ўзбекистон Республикаси Давлат статистика Қўмитаси маълумотлари асосида муаллиф томонидан тузилган

² https://samstat.uz/uz/?preview=1&option=com_dropfiles&format=&task=frontfile.download&catid=306&id=1442&Itemid=10000000000000

6	Таълим хизматлари	2870,8	228,7	7,9	736,7	80,6	10,9
7	Турар жой ва умумий овқатланиш хизматлари	2240,5	245,8	10,9	458,3	86,4	18,8
8	Кўчмас мулк билан боғлиқ хизматлар	2054,3	216,8	10,5	324,5	114,9	35,4
9	Архитектура, муҳандислик тадқиқотлари, техник синов ва таҳлил соҳасидаги хизматлар	1639,8	317,8	19,3	296,9	73,9	24,8
10	Шахсий хизматлар	1642,5	483,2	29,4	552,6	190,2	34,4
11	Ижара хизматлари	1378,4	241,8	17,5	414,2	86,1	20,7
12	Соғлиқни сақлаш хизматлари	1129,0	159,0	14	225,3	37,0	16,4
13	Маиший техникалар ва компьютер таъмирлар хизматлари	1054,2	241,8	22,9	363,9	113,3	31,1
14	Бошқа хизматлар	2630,7	229,7	8,7	482,7	73,4	15,2

1-жадвал маълумотларини таҳлилидан кўриш мумкинки, Республика кўрсаткичига таққослаганда қишлоқ жойларидаги энг юқори улуш автотранспорт хизматлари (31,6 фоиз) шахсий хизматлар (29,4 фоиз) маиший техникалар ва компьютер таъмирлар хизматлари (22,9 фоиз)ни ташкил қилади. Келажақда мамлақтимизда асосан қишлоқ жойларида маиший хизмат кўрсатиш тармоқларини ривожлантирмоқчи бўлсак, айнан транспорт ва ахборот алоқа хизмат кўрсатиш тармоқларини ривожлантирмасдан бунга эришиб бўлмайди. Сабаби транспорт ва ахборот алоқа хизматлари айнан барча хизмат кўрсатиш соҳаларини хусусан рақамли иқтисодиётни ва инновацион тизимни такомиллаштирувчи ва боғловчи муҳим инфратузилма тармоғи ҳисобланади.

Рақамли иқтисодиётнинг ўзига хос асосий белгилари юқори даражада автоматлаштирилганлик, электрон ҳужжат алмашинуви сифатли амалга оширишнинг мавжудлиги, бухгалтерлик, аудиторлик ва бошқарув тизимларининг ўзаро электрон интеграциялашуви, маълумотларнинг электрон базалари, CRM (мижозлар билан ўзаро муносабат тизими) мавжудлиги, турли хилдаги корпоратив тармоқлардан иборат.

Унинг қулайликларига турли тўловлар учун харажатларнинг қисқариши (масалан, банкка бориш учун йўл кира ва бошқа ресурслар тежалади), товарлар ва хизматлар ҳақида жуда кўп оператив маълумотларга эга бўлган ҳолда, уларни жаҳон бозорига олиб чиқиш имкониятларининг кенгайишини киритишимиз мумкин.

Бу борада республикада ҳам замонавий ахборот-коммуникация технологияларини ривожлантириш, электрон давлат хизматларини кўрсатишнинг яхлит тизимини яратиш, давлат органларининг аҳоли билан мулоқот қилишининг янги механизмларини жорий этиш юзасидан қатта ишлар олиб бориляпти. Шу мақсадни амалга ошириш борасида Президентимизнинг 2018 йил 19 февралдаги "Ахборот технологиялари ва коммуникациялари соҳасини янада такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида"ги фармони ижросини таъминлаш, шунингдек, мамлакатда рақамли иқтисодиётни, замонавий ахборот технологияларини тадбиқ этишни ривожлантириш, ахборот хавфсизлигини таъминлашни кўзда тутувчи ҳужжат қабул қилинди¹. Иқтисодий ислохотларнинг изчил давоми сифатида "Ўзбекистон Республикасида рақамли иқтисодни ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида"ги ПҚ-3832 қарори² ҳамда Вазирлар Маҳкамасининг 2018 йил 31 августда рақамли иқтисодиётнинг мақсад ва вазифаларини белгилаб берадиган "Ўзбекистон Республикасида рақамли иқтисодиётни жорий қилиш ва янада ривожлантириш бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида" қарори қабул қилинди³. Ушбу

¹www. lex.uz.

²www. lex.uz.

³www. lex.uz.

қарор ва фармонларнинг ижроси бўйича қуйидагилар рақамли иқтисодиётни янада ривожлантириш бўйича энг муҳим вазифалар деб кўрсатилган:

-инвестиция ва тадбиркорликни диверсификация қилиш учун крипто-активлар айланмаси соҳасидаги фаолиятни, жумладан, майнинг, смарт контракт, консалтинг, эмиссия, айрибошлаш, сақлаш, тақсимлаш, бошқариш, суғурталаш, крауд-фундинг (жамоавий молиялаштириш), шунингдек, блокчейн технологияларни жорий этиш ва ривожлантириш;

-блокчейн технологияларни ишлаб чиқариш ва улардан фойдаланиш соҳасида амалий иш кўникмаларига эга бўлган малакали кадрларни тайёрлаш;

-рақамли иқтисодиётни янада ривожлантириш учун инновацион ғоялар, технологиялар ва ишланмаларни жорий этиш соҳасида давлат органлари ва тадбиркорлик субъектларининг яқин ҳамкорлигини таъминлаш;

-криптоактивлар бўйича фаолият ва блокчейн технологиялари соҳасида ҳалқаро ва ҳорижий ташкилотлар билан ҳамкорликни ҳар томонлама ривожлантириш ва ишлаб чиқариш соҳасида фаолият кўрсатадиган юқори малакали ҳорижлик мутахассисларни жалб қилиш;

-хориж тажрибасини ҳисобга олган ҳолда блокчейн технологияларини жорий этиш учун ҳуқуқий базани яратиш.

Бу борада мамлакатимиз Президентининг Олий Мажлис Сенати ва Қонунчилик палатасига қилган мурожаати нафақат парламентга балки жамиятимизнинг барча қатламларига мансуб бўлган фуқороларга нисбатан мурожаат сифатида қабул этиб, ундаги барча соҳаларга қўйилган вазифаларни ўз вақтида, сифатли ва самарали бажариш жамиятимиз аъзоларидан бир бутун бўлиб ҳаракат қилишни тақозо қилади. 2020 йилнинг “Илм-маърифат ва рақамли иқтисодиётни ривожлантириш йили” деб номланиши Ўзбекистонни ривожланиш тарихидаги илк инқилобий даврни бошланиши деб ҳисобласак айни муддао бўлади. Бундан келиб чиққан ҳолда бизнинг олдимиздаги вазифаларимиз туризм ва хизмат кўрсатишни ривожлантириш ва ривожланиш йўналишларини ишлаб чиқиш, туризм инфратузилмасига инновацион-технологияларни жорий қилишда асосий эътибор нималарга қаратилишини ўрганиш масаласи долзарб бўлиб қолмоқда. Тадқиқотимиз асосий мақсадларидан бири туризмда рақамли инновацион-технологияларни қўллаш орқали республикаимизнинг рақобатбардошлигига эришишимизда муҳим омил бўлиб ҳисобланадиган йўналишларни белгилаб олиш ҳисобланади.

Сўнгги йилларда республикаимизда рақамли иқтисодиётга ўтиш ва рақамли иқтисодиётни қўллаш борасида бир қатор илмий ишлар амалга оширилаётган бўлиб, уларда рақамли иқтисодиётни жорий қилиш турлича талқин қилинган ва таърифланган, лекин уларнинг ҳар биттасида истъомланишга йўналтирилганлиги асосий ўринга эга. Биз мазкур хулосаларга асосланиш мақсадга мувофиқлигини таъкидлаб, бу борада айрим муаллифларнинг фикри ва мулоҳазаларини таҳлил қилиб, уларнинг натижаларини умумлаштириб, такомиллаштириш тўғрисидаги мулоҳазаларимизни қисқача баён қиламиз.

Рақамли иқтисодиётни маиший хизмат кўрсатиш соҳасида шакллантириш ва жорий этиш мураккаб жараён бўлиб, қўплаб омилларга боғлиқ бўлади.

Рақамли иқтисодиёт – жараёнларни таҳлил қилиш натижаларидан фойдаланиш ва катта ҳажмдаги маълумотларни қайта ишлаш асосида турли хилдаги ишлаб чиқаришлар, технологиялар, асбоб-ускуналар, товарлар ва хизматларни сақлаш, сотиш ва етказиб бериш самарадорлигини жиддий равишда оширишга имкон берадиган ва рақамли кўринишдаги маълумотлар асосий ишлаб чиқариш омили деб саналган ҳўжалик фаолиятидир.

Рақамли технологияларга асосланган платформаларнинг ривожланиш борасида хорижий тажриба сифатида “Алибаба” электрон савдо тизимига эга бўлган Хитой компаниясини келтириб ўтиш мумкин. Ундан фойдаланиш амалиёти шуни кўрсатмоқдаки, маълумотлар тўплаш жараёнида иқтисодиётнинг турли секторларига экспансия учун ўта рақобатли устунликлар яратилади. “Алибаба” бу оддийгина рақамли платформа эмас, балки платформалар экотизимидан иборат бўлган замонавий бошқарув тизимидир.

Бундан хулоса қилиш мумкинки рақамли иқтисодиёт, бу - алоҳида фаолият тури эмас. Аслини олиб қараганда тадбиркорлик, ишбилармонлик, саноат объектлари, хизматлар

деганидир. “Рақамли” атамаси мазкур соҳаларнинг барчасида инновацион ахборот технологияларидан фаол фойдаланишни англатади. Агар ананавий иқтисодиётда моддий буюмлар асоси ресурс ҳисобланса, рақамли иқтисодиётда бу қайта ишланадиган ҳамда узатиладиган ахборот, маълумотлар бўлади. Уларнинг таҳлилидан сўнг тўғри бошқариш бўйича ечим ишлаб чиқиладиган.

Ўзбекистонда “Рақамли иқтисодиёт” атамаси миллий қонунчилигимизда яқин йиллардан бери қўлланилмоқда. Рақамли иқтисодиёт республикамизда қандай ривожланмоқда, бу борада алоҳида олиб борилган тадқиқотчиларнинг хулосасига кўра бизда Телеграм ботларидан фаол фойдаланилмоқдалар. Шунингдек, турли интернет дўконлар, электрон тўлов тизимлари ҳам фаол ривожланиб бормоқда. Демак, фуқароларимиз электрон битимларни амалга оширишга ишонарлиқ билан. Фақат ҳозирги кунгача фойдаланувчилар катта харажатлар талаб қилмайдиган кичик битимларни амалга оширмоқдалар, ўртача харид ҳажмини оширишга эса унчалик тайёр эмаслар. Яқин келажакда йирик шартномалар, молиявий операцияларни рақамли технологиялар орқали амалга оширишни ривожлантиришни қўллаб-қувватлашдан иборат.

Бу борада ишлар барча ривожланган давлатларда 10-15 йил олдин бошланган бўлиб, уни шакллантиришга аллақачон киришган. Биз ҳам жараёндан четда қолмаслигимиз зарур. Чунки биз глобаллашув, дунё ҳамжамияти билан интеграцияга тез киришаётган давлатлар қаторига кирамиз.

Юқорида кўриб ўтилганлардан хулоса қиладиган бўлсак, рақамли иқтисодиёт бу - гибрид иқтисодиётдир. Бу ахборот-коммуникация ва молия технологияларининг ривожланганлиги, шунингдек, биргаликда гибрид туризм ва хизмат кўрсатишдаги барча иқтисодий фаолият субъектлари – товарлар ва хизматлар яратиш, тақсимлаш, айирбошлаш, истеъмол қилиш жараёни объектлари, субъектларининг тўлақонли ўзаро алоқа қилиш имкониятини таъминлайдиган инфратузилма очиклиги туфайли мавжуд бўлиши мумкин.

Маиший хизмат кўрсатиш соҳасида рақамли иқтисодиётни қўллашнинг қулайликлари қуйидагича:

1. Маиший хизматлар сотиб олиш учун харажатлар камаяди (масалан, олдиндан телевизорни ёки уяли мобиль телефонларга таъмирлаш хизматларига буюртма бериш).
2. Маиший хизматлар ҳақида кўпроқ ва тезроқ маълумот олинади.
3. Рақамли дунёдаги маиший хизматларнинг жаҳон бозорига чиқиш имкониятлари катта бўлади.

4. Фидбек (истеъмолчилар фикрини)ни тез олиш ҳисобига турмаршрутлар ва хизматлар жадал такомиллаштирилади.

5. Хизмат кўрсатиш тезроқ, сифатлироқ, қулайроқ бўлади.

Масалан, маиший хизмат иқтеъмоличиси авваллари ўзи боришни режалаштирган маиший хизмат буюртмачиси, хизмат кўрсатиш корхонасига ёки офисига ташриф буюради. У билан юзма-юз ўтириб маиший хизмат турлари билан танишиб чиқади ва ўзига мақул келган хизмат учун нақд пул тўловини амалга оширса, бу анъанавий иқтисод. Дилер ёки сервис орқали интернетдаги манзили орқали ўзига мақул маиший хизмат турини танлаб, дилер ҳисоб рақамига пулни электрон тўлов тизими орқали тўлаш, хизматларни олиши – рақамли иқтисодиёт дейилади. Бу масалани энг содда мисол орқали тушунтиришдир. Аслида, маиший хизмат кўрсатиш соҳасида рақамли иқтисодиёт 1980 йиллардан бошланган десак, ҳато қилмаймиз. Сабаби, айнан шу йиллардан сервис-провайдерлар буюртмаларга олдиндан талабни қабул қилиш системаларидан кенг фойдалана бошлаганлар. Биз аслида аллақачон рақамли иқтисодиёт ичидамыз, унинг қулайликларидан фойдаланамиз, лекин унинг моҳиятига тўлиқ тушуниб етмаганмиз.

Шундан келиб чиқиб, фикримизча, **“Маиший хизмат кўрсатишда рақамли иқтисодиёт – янги ишлаб чиқиладиган ёки жорий қилиниши лозим бўладиган жараён эмас, инновацион технологияларни истеъмолчиларни кундалик ҳаётига жорий этиш орқали мавжуд маиший хизматларни янгича кўринишга ўтказиш”** -деганидир¹. Бунга мисол қилиб ҳозирда дунё маиший хизматидаги ўзгаришларни олса ҳам бўлади.

¹ Муаллифнинг туризмда рақамли иқтисодиётга берган таърифи

Бу борада маиший хизматлар соҳаси инфратузилмасини шакллантиришда рақамли инновацион технологиялардан фойдаланишда энг аввало сўнгги йилларда бошланган ишларни давом эттиришни кўзда тутган ҳолда алоҳида эътибор қаратилиши лозим бўлган қуйидаги йўналишни белгилаб олиш мақсадга мувофиқ бўлиб, улар:

-замонавий технологияларни маиший хизмат автотранспорт хизматларини олиб кириш, талабни оқимни ошириш ва диверсификациялаш учун бир-бирини ўзаро тўлдириб турувчи инновацион автомобиль транспорт хизмат тизимини ривожлантириш;

-амалий ахборот-маълумотномалар орқали маиший хизмат кўрсатувчи субъектлари бўйича, истеъмочилар учун тизимни яратиш, смарт-туризммаиший хизмат технологияларини тадбиқ қилиш, мобиль уяли телефонлари, телевизор, кир ювиш машиналари таъмирлаш фаолияти самарадорлигини ошириш;

-маиший хизматлар соҳасида рақамли инновацион технологияларни самарали қўллаш масалаларини ўрганиш бўйича республика гуруҳини тузиш ва йил давомида маҳаллий вазирлик ва идоралар мутахассисларига туристик сектор экспертлари ҳамда вакиллари билан бирга вазиятни яхшилаб ўрганиш ва маиший хизматлар соҳасида инновацияларни қўлашга тўсқинлик қилаётган муаммолар ечимини топишга доир аниқ таклифлар акс этган норматив-ҳуқуқий ҳужжатлар лойиҳаларини ишлаб чиқиш лозим.

Тадқиқотларимиз натижасида олинган маълумотларга кўра, иқтисодиётга рақамли инновацион технологияларни жорий қилиш борасида дунё маиший хизмат соҳасида янги йўналиш бўлиб ҳисобланаётган “Sumsung” платформаси ишлаб чиқилмоқда. “Sumsung” платформаси ўз таркибига “Ақлли хизмат” ларни бириктирган маиший хизматларни рақамлаштиришни ривожлантириш учун асос бўлган бўладиган тузилма ҳисобланади. Хизмат соҳаси ривожланган давлатларда, масалан АҚШ, Япония, Германияда аллақачон “Sumsung” платформасини аналогияни такрорловчи бир нечта платформалар амалиётга босқичма-босқич жорий қилинмоқда. Шуни ҳам назардан четда қолдирмаслик керакки, республикамызда ҳам кейинги йилларда бир қатор ишлар амалга оширилаётганлигини кўришимиз мумкин. Масалан, Самарқанд вилоятимизни “Sumsung” маркази томонидан online-maishiy servis.uz сайтини ишлаб чиқилмоқда. Сайт “Истеъмолчи учун”, “Маиший хизмат”, “Онлайн хизматлар” ва бошқа шу каби бўлимларни ўз ичига олади. “Истеъмолчи учун” бўлими “Маиший сервис” миллий хизмат веб портали билан интеграциялаштирса бўлади. Бу сайт ўз ичига Ўзбекистоннинг маиший хизмат кўрсатиш салоҳиятига доир маълумотлар, фойдали ахборот, маиший техника ва технологияларни таклифини жамлаган расмий хизмат ресурси ҳисобланади. Шу билан бирга, портални янада самарали ишлаши учун юқорида тўхталиб ўтилган иновацион-технологиялар имкониятларидан кенгрок фойдаланиш лозимдир. Юқоридагилардан келиб чиқиладиган бўлса, бизга кўшни мамлакатларда “Ақлли хизмат” рақамли платформа моделини яратиш ишларига киришиб кетилганлиги, яқин кунлар ичида бу йўналишда кучли рақобат юзага келишидан далолат беради. Биз ҳам хориж мамлакатлар тажрибасини сарҳисоб қилган ҳолда, маиший хизмат кўрсатишни рақамлаштириш элементлари ва ушбу соҳада ўзимизнинг “Sumsung” рақамли платформа моделини яратишимиз керак.

“Sumsung” рақамли платформа модели элементлар ва тамойилларга таянган ҳолда ишлайди. Платформанинг ишлаши бўйича тўхталадиган бўлсак, қуйидаги тамойилларга таянади:

- маиший хизмат кўрсатувчи ташкилотларнинг барча бўлимларни бир-бири билан боғланишларини максимал равишда автоматлаштириш;

-илмий тадқиқот ишларининг аҳамиятини тушунган ҳолда максимал даражада соҳани ривожлантириш учун фойдаланиш;

-барча қуйи тизимларни ва бўлимларни бошқаришнинг автоном тизими интернетдан фойдаланган ҳолда бошқаришни амалга ошириш;

-маиший хизматнинг ҳаётий циклининг барча босқичлари, ўзаро таъсир оқимлари орқали онлайн режимида тартибга солинадиган, бир-бирига боғланган яхлит бирлик шаклида функционал бирликлар билан таъминланиши кабилардир.

Хулоса ва таклифлар. Маиший хизмат соҳасига рақамли инновацион-технологияларни жорий қилиш ва уни ривожлантириш борасида хулосаларимиз

куйидагилардан иборат:

1. Интернет хизматининг “муаммосиз” хизматни таъминловчи асосий элементлари - учуш, трансфер, диагностика, ламинация кенг тарқалган. Маълумотлар алмашиш орқали истеъмолчилар турли хил муаммоларни олдини олиш орқали, сарфланадиган вақтни камайтириши мумкин.

3. Роботизация - одамлар учун фойдали бўлган ва улар билан ишлашга кодир бўлган ботларнинг роботлари тобора кўпроқ ҳаётга кириб келмоқда. Ҳозирда тозалаш роботлари аллақачон маиший техниканинг энг кенг тарқалган элементи айлانган. Ходимларга бўлган эҳтиёжни камайтирган ҳолда, ушбу услуб оилавий меҳмонхоналар бизнесини олиб боришни сезиларли даражада соддалаштириши мумкин.

4. Овоз технологиясидан (АҚШ маиший хизмат кўрсатиш тизимида қўлланиши бошланган “Alexa” овозли ёрдамчи) фойдаланиш самарали бўлиб, хизматларни оптималлаштиришга, кўп жараёнларни минималлаштиришга имкон беради. Шу боис, ҳатто кичик бизнес субъектлари масалан сартарошлар гендер асосида “24 соат” ҳам мижозларга кечаю-кундуз хизмат кўрсатиши ва тил тўсиқларини бартараф этиши мумкин.

5. Блокчейн – “ишончли рақамли муҳит”ни яратувчи, бу буюртмалар, резервациялар ва тўловларнинг ишончилигини сезиларли даражада оширади, маълумотлар ва хизматларнинг ишончилигини, аниқлигини таъминлаши мумкин.

Юқоридагилардан келиб чиққан ҳолда республикаимиз маиший хизмат кўрсатиш соҳасига ҳам “Sumsung” рақамли платформа моделини жорий қилиш лозим. Сабаби, маиший хизматлар ривожланган давлатлар ўзларининг моделларини ишлаб чиқишга аллоқачон киришиб кетган. Агар биз ҳам ўз вақтида бу ўзгаришларга мослаша олмасак, минтақадаги давлатларнинг рақобатида ютқазишимиз мумкин.

Биз таклиф қилаётган “Sumsung” платформа модели куйидаги элемент ва тамойилларни ўз ичига олиши керак:

-маиший хизмат кўрсатувчи ташкилотларни бирлаштирувчи ягона автоматлаштирилган тизимни ишга тушириш;

-маиший хизмат кўрсатиш номенклатураси бўйича ахборот узатишни, реклама қилишни “Миллий бренд” (Миллий бренд устидаги ишларни жадаллаштириш) остида интернет тизими орқали амалга ошириш;



1-расм. “Sumsung” рақамли платформа моделининг элементлари ва тамойиллари¹.

¹Тадқиқотчи томонидан таклиф қилинаётган “Sumsung” модели платформасининг ташкилий тузилиши.

-соҳадаги илмий тадқиқот ишларининг аҳамиятини ошириш (Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти) мақсадида турли соҳадаги етакчи мутахассисларнинг изланишларини бир йўналишга бирлаштириш;

-соҳадаги барча субъектларнинг ички бошқарувини ахборот технология-лари имкониятларидан кенг фойдаланган ҳолда, автоматлаштирилган бошқарувни амалга ошириш;

-миллий маиший хизматнинг ҳаётий циклини узайтиришга инновацияларни кенг жорий қилиш борасида хизмат кўрсатувчи субъектлар имкониятларини бирлаштириш;

-маиший хизмат истеъмоли билан онлайн алоқани доимий равишда назорат қилиб бориш ва қўшимча маълумотларни узатиш технологияларини такомиллаштиришдан иборатдир.

Мухтасар айтганда маиший хизмат кўрсатиш соҳасида юқори натижаларга эришиш ва соҳанинг келажагини белгилаш бугунги кунда рақамли инновацион-технологияларнинг имкониятларидан фойдаланишга боғлиқ бўлиб қолмоқда.

Фойдаланилган адабиётлар рўйхати

1. Ўзбекистон Республикасининг Конституцияси. – Тошкент: Ўзбекистон, 2017.
2. Ш.М.Мирзиёев., Янги Ўзбекистон Стратегияси. – Т.: “O’zbekiston” нашриёти, 2021. – 464 бет.
3. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йил 22 январдаги “2017-2021-йилларда Ўзбекистон Республикасини ривожлантиришнинг бешта устувор йўналиши бўйича Ҳаракатлар стратегиясини “Фаол тадбиркорлик, инновацион ғоялар ва технологияларни қўллаб-қувватлаш йили”да амалга оширишга оид Давлат дастури тўғрисида”ги ПФ–5308-сонли Фармони. – Тошкент, 2018 й.
4. Ўзбекистон Республикаси Президенти Шавкат Мирзиёевнинг 2020 йил 28 январдаги Олий Мажлисга Мурожаатномаси. // “Халқ сўзи” газетаси 2020 йил 30 январь.
5. М.Қ.Пардаев, Х.Х.Абдурахманов, М.А.Маҳкамова ва бошқалар. Рақамли иқтисодиётнинг назарий ва амалий масалалари. Монография. – Т.: “Fan va texnologiyalar nashriyot-matbaa uyi”, 2021. – 172 бет. – 10,75 б.т.
6. Жўраев Т.Т. Иқтисодиёт назарияси. Ўқув қўлланма. Т.: “Fan va texnologiya” нашриёти, 2017. – 688 бет.
6. С.С.Гулямов, Р.Ҳ.Аюпов, О.М.Абдуллаев, Г.Р.Балтабаева. Рақамли иқтисодиётда блокчейн технологиялар. Т.: ТМИ, “Иқтисод-Молия” нашриёти, 2019, 8 бет.
7. М.Қ.Пардаев, О.М.Пардаев, А.Н.Холиқулов, С.А. Бабаназарова Рақобатбардошликни мустаҳкамлашда кластер ва синергетик самарадорлик таҳлили. /Ўқув қўлланма/ – Самарқанд.: “FAN BULOG’I” нашриёти, СамИСИ, 2022. – 212 бет.
8. Пардаев М.Қ. Иқтисодий таҳлил назарияси. Дарслик. 2-нашр. – Т.: “Инновацион ривожланиш нашриёт-матбаа уйи”, 2021. – 145 бет.
9. Раҳматов М.А., Зарипов Б.З. “Кластер — интеграция, инновация ва иқтисодий ўсиш”. – Т.: “Zamin nashr” - 2018. – 168 бет.
10. Холиқулов А.Н., Усманова Д.Қ., Рахимов Х.А. Корхоналарни рақобатбардошлигини баҳолаш. Ўқув қўлланма. Самарқанд.: “Турон нашр” нашриёти, 2021. – 212-бет
11. Холиқулов А.Н., Ибодов К.М. Таққослама менежмент. Ўқув-қўлланма, Т.: Иқтисод-молия нашриёти, 2021 йил – 162 бет
12. Тагаев Б.Э. Рақамли иқтисодиёт шароитида норасмий меҳнат билан бандлик даражасини камайитиришнинг методологик асосларини такомиллаштириш: иқт.фан.док.(DSc) автореф. – Т.: 2021, 67 б.