

**УРГАНЧ ДАВЛАТ УНИВЕРСИТЕТИ ҲУЗУРИДАГИ
PhD.03/28.08.2020.I.55.03 РАҚАМЛИ ИЛМИЙ ДАРАЖАЛАР БЕРУВЧИ
ИЛМИЙ КЕНГАШ АСОСИДА БИР МАРТАЛИК ИЛМИЙ КЕНГАШ**

УРГАНЧ ДАВЛАТ УНИВЕРСИТЕТИ

САИДОВ ДИЛШОДБЕК РАЗЗАКОВИЧ

**АВТОСЕРВИС ХИЗМАТЛАРИ СИФАТИНИ ОШИРИШНИНГ
ТАШКИЛИЙ-ИҚТИСОДИЙ МЕХАНИЗМИНИ ТАКОМИЛЛАШТИРИШ**

08.00.05 - Хизмат кўрсатиш тармоқлари иқтисодиёти

**Иқтисодиёт фанлари бўйича фалсафа доктори (PhD) диссертацияси
АВТОРЕФЕРАТИ**

**Иқтисодиёт фанлари бўйича фалсафа доктори (PhD)
диссертацияси автореферати мундарижаси**

**Оглавление автореферата диссертации доктора философии (PhD)
по экономическим наукам**

**Content of dissertation abstract of doctor of philosophy (PhD) in economic
sciences**

Саидов Дилшодбек Раззакович

Автосервис хизматлари сифатини оширишнинг ташкилий-иқтисодий
механизмини такомиллаштириш.....5

Саидов Дилшодбек Раззакович

Совершенствование организационно-экономического механизма повышения
качества автосервисных услуг27

Saidov Dilshodbek Razzakovich

Improving the organizational – economic mechanism for increasing the quality of
autoservices51

Эълон қилинган ишлар рўйхати

Список опубликованных работ

List of published works55

**УРГАНЧ ДАВЛАТ УНИВЕРСИТЕТИ ҲУЗУРИДАГИ
PhD.03/28.08.2020.I.55.03 РАҚАМЛИ ИЛМИЙ ДАРАЖАЛАР БЕРУВЧИ
ИЛМИЙ КЕНГАШ АСОСИДА БИР МАРТАЛИК ИЛМИЙ КЕНГАШ**

УРГАНЧ ДАВЛАТ УНИВЕРСИТЕТИ

САИДОВ ДИЛШОДБЕК РАЗЗАКОВИЧ

**АВТОСЕРВИС ХИЗМАТЛАРИ СИФАТИНИ ОШИРИШНИНГ
ТАШКИЛИЙ-ИҚТИСОДИЙ МЕХАНИЗМИНИ ТАКОМИЛЛАШТИРИШ**

08.00.05 - Хизмат кўрсатиш тармоқлари иқтисодиёти

**Иқтисодиёт фанлари бўйича фалсафа доктори (PhD) диссертацияси
АВТОРЕФЕРАТИ**

Иқтисодиёт фанлари бўйича фалсафа доктори (PhD) диссертацияси мавзуси Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси ҳузуридаги Олий аттестация комиссиясида В2017.2.PhD/Iqt205 рақам билан рўйхатга олинган.

Докторлик диссертацияси Урганч давлат университетида бажарилган.

Диссертация автореферати уч тилда (ўзбек, рус, инглиз (резюме)) Илмий кенгаш веб-саҳифаси (www.urdu.uz) ва «Ziynet» Ахборот-таълим порталида (www.ziynet.uz) жойлаштирилган.

Илмий раҳбар:

Салаев Санъатбек Комилович
иқтисодиёт фанлари доктори, профессор

Расмий оппонентлар:

Убайдуллаев Қайрулло
иқтисодиёт фанлари доктори, профессор

Эрназаров Ортик Эшназарович
иқтисодиёт фанлари бўйича фалсафа доктори

Етакчи ташкилот:

Бухоро давлат университети

Диссертация химояси Урганч давлат университети ҳузуридаги илмий даражалар берувчи PhD.03/28.08.2020.I.55.03 рақамли Илмий кенгашнинг 2022 йил «__» _____ соат ____ даги мажлисида бўлиб ўтади. Манзил: 220100, Урганч шаҳри, Ҳамид Олимжон кўчаси, 14-уй. Тел.: (99 862) 224-67-00, факс.: (99 862) 224-57-00, e-mail: info@urdu.uz

Диссертация билан Урганч давлат университетининг Ахборот-ресурс марказида танишиш мумкин (_____ рақам билан рўйхатга олинган). Манзил: 220100, Урганч шаҳри, Ҳамид Олимжон кўчаси, 14-уй. Тел.: (99 862) 224-67-00, факс.: (99 862) 224-57-00, e-mail: info@urdu.uz

Диссертация автореферати 2022 йил «__» _____ куни тарқатилди.
(2022 йил «__» _____ даги _____ рақамли реестр баённомаси).

И.С.Абдуллаев

Илмий даражалар берувчи илмий кенгаш асосидаги бир марталик илмий кенгаш раиси, и.ф.д., профессор.

Ш.Б. Рузметов

Илмий даражалар берувчи илмий кенгаш асосидаги бир марталик илмий кенгаш илмий котиби, и.ф.н., доцент.

Б.Рузметов

Илмий даражалар берувчи илмий кенгаш асосидаги бир марталик илмий кенгаш қошидаги илмий семинар раиси, и.ф.д., профессор.

КИРИШ (фалсафа доктори (PhD) диссертация аннотацияси)

Диссертация мавзусининг долзарблиги ва зарурати. Жаҳонда глобаллашув жараёни чуқурлашиб бораётган бир шароитда рақобат курашининг кучайиши, COVID 19 пандемияси содир бўлиши хизматлар соҳасида мураккаб вазиятни вужудга келтиргани ҳолда ушбу соҳани барқарор ривожини таъминлашга доир муаммоларга алоҳида эътибор қаратишга мажбур қилмоқда. Хусусан, Европа иттифоқида хизматлар айланмаси 2021 тўртинчи чорагига келиб 2021 йилнинг учинчи чорагига нисбатан 4,2 фоизга ўсишига эришилди, ушбу натижани таъминлашда транспорт ва сақлаш хизматлари таъсири кучли бўлиб 7,4 фоизни ташкил қилди ва пандемия таъсири мавжуд бўлмаган давр, 2019 йилнинг тўртинчи чорагига нисбатан 6 фоизга ўсиш таъминланди¹. Шу сабабли сервис хизматларини ривожлантириш, хизматлар соҳасига ахборот технологиялари, булутли хизматлар (cloud service)ни² жорий қилган ҳолда соҳанинг турли иқтисодий тебранишларга таъсирчанлигини пасайтиришни таъминлаш масалаларига алоҳида эътибор қаратилмоқда.

Жаҳонда хизматлар соҳасини барқарор ривожини таъминлаш, тез-тез содир бўлаётган иқтисодий тебранишлар таъсирини камайтириш, хусусан сервис соҳасида фаолият юритаётган субъектларни турли дастаклар билан қўллаб-қувватлаш асосида бандликни таъминлаш, аҳолини ўсиб бораётган талабини миқдор ва сифат жиҳатдан тўлақонли қондиришни таъминлашга доир илмий-тадқиқот ишларига алоҳида эътибор қаратилмоқда. Тараққиётнинг ҳозирги босқичида жаҳон ҳамжамиятидаги йирик бозорлардан бири, аммо иқтисодий тебранишларга таъсирчан бўлган автосервис хизматларини ташкил қилиш жараёнларига инновацион технологияларни қўллаш, янги авлод автомобилларига сервис хизматлари кўрсатишни ташкил этишни қўллаб-қувватлашни турли статистик ҳамда иқтисодий математик усуллардан фойдаланган ҳолда такомиллаштириш бўйича устувор даражада тадқиқот ишлари амалга оширилмоқда. Ушбу йўналишда самарали ташкилий иқтисодий механизмларни автосервис хизматлари сифатини ошириш йўллари, хизмат турларининг ўзига хос жиҳатлари ва стратегик йўналишлари, барқарор ривожланишнинг оптимал ўсиш суръатлари, сервис хизматлар сифатини янги босқичга кўтариш, ҳамда автосервис хизматлари кўрсатишда муқобил фаолият юритишни эътиборга олган ҳолда замонавий механизмларни ишлаб чиқишга йўналтирилган тадқиқотларга алоҳида эътибор қаратилмоқда.

Янги Ўзбекистонни барпо этиш шароитида мамлакатда автосервис хизматларини ривожлантириш, ушбу бозорда рақобат курашини шакллантириш, аҳолини автомобилга бўлган талабини тўлақонли қондириш, автомобилларга сервис хизмати кўрсатишни янги босқичга олиб чиқиш масалаларига алоҳида эътибор қаратилмоқда. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2022 йил 28 январдаги “2022-2026 йилларга мўлжалланган янги Ўзбекистоннинг Тараққиёт стратегияси тўғрисида”ги ПФ-60 сонли Фармонида ҳудудларда хизмат кўрсатиш

¹ Манба: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Impact_of_Covid-19_crisis_on_services

² Манба: <https://ec.europa.eu/eurostat/cache/infographs/ict/bloc-3b.html>

ва сервис соҳаларини ривожлантириш орқали кейинги 5 йилда хизмат кўрсатиш ҳажмини 3 бараварга ошириш ҳамда ушбу йўналишда жами 3,5 миллион янги иш ўринларини яратиш, сервис соҳасида яширин иқтисодиёт улушини 3 бараварга қисқартириш каби устувор вазифалар белгилаб берилган. Бу борада сервис хизматларини қўллаб-қувватлаш, соҳада норасмий сектор улушини камайтириш ҳамда бандликни оширишни самарали ташкилий-иқтисодий механизмларни ишлаб чиқиш, истиқболли йўналишларини белгилаб беришга бағишланган илмий изланишларини янада кенгайтириш жуда долзарб ҳисобланади.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2022 йил 28 январдаги “2022-2026 йилларга мўлжалланган янги Ўзбекистоннинг Тараққиёт стратегияси тўғрисида”ги, 2019 йил 18 июлдаги ПҚ-4397 сон “Ўзбекистон Республикаси автомобиль саноатини ривожлантиришга оид қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида”ги, 2021 йил 12 майдаги ПҚ-5113 сон “Хизматлар соҳасини жадал ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги Қарорлари ва соҳага тегишли меъёрий-ҳуқуқий ҳужжатларда белгиланган вазифаларни амалга оширишда диссертация муайян даражада хизмат қилади.

Тадқиқотнинг республика фан ва технологиялари ривожланишининг устувор йўналишларига боғлиқлиги. Мазкур тадқиқот республика фан ва технологиялар ривожланишининг I.“Демократик ва ҳуқуқий жамиятни маънавий-ахлоқий ва маданий ривожлантириш, инновацион иқтисодиётни шакллантириш” устувор йўналишига мувофиқ бажарилган.

Муаммонинг ўрганилганлик даражаси. Автосервис хизматлари сифатини оширишнинг ташкилий-иқтисодий ва назарий масалалари хорижлик олимлардан В.Н.Восколович, В.Е.Гордин, М.А.Морозов, А.А.Одинцов, Р.Рассел, Б.Рендер, Ф.М.Урумова ва бошқаларнинг асарларида ўз ифодасини топган³. Автомобилларга сервис хизматлари кўрсатиш соҳасида турли савдо маркалари ва уларни бошқаришнинг илмий-назарий ва амалий масалалари Я.Монден, У.Новак, Т.Оно, Г.Форд, С.Шинго, Л.Якокко ва бошқаларнинг асарлари қараб чиқилган⁴.

Ўзбекистон Республикасида хизмат кўрсатиш ва сервис соҳаларини ривожлантириш, автотранспорт корхоналарида хизмат кўрсатиш ва сервис (ХКС) сифатини ошириш масалалари мамлакатимиз олимларидан Т.У.Қодиров., С.К.Салаев, Б.Д.Олланазаров, О.М.Умаров, М.М.Қосимов, Н.Э.Алимходжаева,

³Восколович Н. А. Экономика платных услуг. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007.; Гордин В.Э., Сушинская М.Д. Менеджмент в сфере услуг. М.: Бизнес- Пресса, 2007. 272 с.; Морозов М.А. Экономика и предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме: учебник.Академия, 2009. 127 с. ; А.А.Одинцов, О.В.Одинцова Управленческая психология : учебник для студ. сред. поф. учеб. заведений / - 2-е изд., стер. - М. : ИЦ “Академия”, 2010. 256 с.; Хаксевер К., Рендер Б., Рассел Р., Мердик Р. Управление и организация в сфере услуг. Теория и практика. - СПб. 2002. – 752 с.; Ф.М.Урумова Региональная конкуренция как фактор устойчивого экономического роста: институциональный подход. Москва: Научная библиотека.2014. 221 с.; [Ю.П.Свириденко, В.В. Хмелев](#) Сервисная деятельность. Учебник.Издательство: [Альфа-М](#), [Инфра-М](#). 2009. 436

⁴Якокка Л., Новак У. Карьера менеджера / Пер. с англ; Худ. обл. М. В. Драко. - 2-е изд. Мн.: ООО «Попурри», 2002. 416 с; Ohno T. Toyota Production System: Beyond Large-Scale Production. New York: Productivity Press, 1988.; Shingo S. A Study of the Toyota Production System. New York: Productivity Press, 1989. ; Форд Г. Моя жизнь, мои достижения / Пер. с англ. М.: Финансы и статистика, 1989. 206 с.; Монден Я. Система менеджмента Тойоты / Пер.с англ. М.: ИКСИ, 2007. 216 с.;

А.Ж.Қаҳҳоров, А.А.Абдумавлонов, Б.Б.Холов, С.М.Обидовларнинг асарларида тадқиқ этилган⁵.

Таъкидлаш жоизки, республикамізда автосервис хизматларининг ривожланиш қонуниятлари, тенденцияларини, сервис хизматлари сифатини оширишнинг ташкилий-иқтисодий механизмларини такомиллаштириш, соҳани барқарор инновацион ривожлантириш ва модернизациялашнинг асосий масалаларидан бўлган сервис хизматлари сифатини ошириш асосида миқозларнинг мойиллигини бошқариш каби масалалар илмий-назарий ва амалий жиҳатдан тадқиқ этилмаган. Шунингдек, бугунги кунда етакчи хорижий давлатларда автосервис хизматини ривожлантиришнинг илғор тажрибаларини ўрганиш ва миллий иқтисодиётда қўллаш, Ўзбекистон, хусусан автосервис хизматлари жадал суръатлар билан ривожланаётган Хоразм вилоятида бу соҳада сервис хизматларининг ривожланиш тенденцияларини баҳолаш, инновацион хизматларни жорий қилиш асосида миқозларга сервис хизматлари кўрсатиш стандартларини шакллантириш истиқболларини баҳолаш бўйича илмий асосланган тавсия ва таклифлар ишлаб чиқишга зарурат юзага келмоқда.

Диссертация мавзусининг илмий иш бажарилган олий таълим муассасаси илмий-тадқиқот ишлари билан боғлиқлиги. Диссертация тадқиқоти Урганч давлат университети “Иқтисодиётни модернизациялаш шароитида минтақани комплекс ривожлантириш асослари” мавзусидаги илмий-тадқиқот ишларига мос келади, ҳамда Германиянинг Volkswagen Foundation жамғармаси “SUMRICA (Sustainable Mobility Research in Central Asia)” амалий лойиҳаси билан боғлиқ ҳолда бажарилган.

Тадқиқотнинг мақсади автосервис хизматлари сифатини оширишнинг ташкилий-иқтисодий механизмларини такомиллаштириш бўйича таклиф ва тавсиялар ишлаб чиқишдан иборат.

Тадқиқотнинг вазифалари:

мамлакатимизда автосервис хизматлари тараққиётини таъминлашнинг объектив зарурлиги ва аҳамиятини асослаш;

хорижий мамлакатларда автосервис хизматларини ривожлантиришнинг илғор тажрибаларини ўрганиш ва уларни Ўзбекистон ва унинг ҳудудларида қўллаш бўйича илмий-амалий тавсия ҳамда таклифлар ишлаб чиқиш;

⁵ Қодиров Т.У. Автомобиль транспорти рақобатдошлиги: ташкилий-иқтисодий механизмлар. Монография.-Т.: Фан ва технология, 2014. - Б. 175.; Т.Қодиров. Транспорт тизимининг ривожланиш ҳолати таҳлили ва унинг иқтисодий ўсишдаги ўрнини баҳолаш. “Иқтисодиёт ва инновацион технологиялар” илмий электрон журналы. № 1, январ – февраль, 2014 йил Б.11.; 9. Ollanazarov B., Saidov D, Salaev S.K., Alimov A.K., Features and development tendencies of services sphere in Uzbekistan // International Journal of Current Research Vol. 8, Issue, 07, pp.34416-34420, July, 2016; Умаров О.М. Ўзбекистонда автомобилсозлик саноатини ривожланиш динамикаси // Иқтисодиёт ва таълим журналы, 2017 йил № 2 сон, Б.156-161.; Б.Б.Холов. Ўзбекистонда ички туризмни такомиллаштиришда транспорт хизматларининг аҳамияти//“Иқтисодиёт ва инновацион технологиялар” илмий электрон журналы. № 2, март-апрель, 2015 йил. Б.6; Абдумавлонов А.А. Ўзбекистон автомобилсозлик корхоналаридаги лойиҳалар бўйича устувор йўналишларни аниқлашда иерархик таҳлил усулидан фойдаланиш динамикаси // Иқтисодиёт ва таълим журналы, 2017 йил № 2 сон, Б.162-165; Алимходжаева Н.Э., Қаҳҳоров А.Ж. Автомобиль транспорти тизимида инновацион маркетинг потенциалини тадқиқ қилиш ва баҳолаш// Иқтисодиёт ва таълим журналы, 2017 йил № 2 сон, Б.89-94;

мамлакат автосервис хизматларини ривожлантиришнинг ташкилий-иқтисодий масалалари, шаклланиш босқичлари, инновацион хизмат турларини ижтимоий-иқтисодий ривожланишдаги ролини баҳолаш;

минтақа автосервис хизматлари сифатини ошириш бўйича SWOT таҳлилини амалга ошириш, анкета сўровлари асосида бу соҳада устувор йўналишларини асослаш;

савдо ва сервис хизматлари сифатини жаҳон талабларига мослаштириш асосида автосервис хизматлари самарадорлигини ошириш, ташкилий-иқтисодий механизмларини қўллаш алгоритминини ишлаб чиқиш;

минтақада инновацион сервис хизматларни йўлга қўйиш асосида автосервис хизматлари сифатини оширишнинг устувор йўналишлари ва миждозларга сервис хизматлари кўрсатиш халқаро стандартларини шакллантиришни асослаш, шунингдек дилерлик тармоқларини ривожлантириш орқали автомобиль сервис хизматлари кўрсатиш сифатини оширишнинг устувор йўналишларини асослаш;

Хоразм вилоятида автомобиль ишлаб чиқаришни маҳаллийлаштириш истиқболларини улар учун зарур бўлган замонавий сервис хизматларини аҳоли реал даромадлари ўсиш суръатлари билан боғлиқликда баҳолаш ва прогнозлаш.

Тадқиқотнинг объекти сифатида Ўзбекистон Республикаси, хусусан, Хоразм вилоятидаги автосервис хизматлари, соҳада фаолият юритувчи барча турдаги ХКС субъектлари олинган.

Тадқиқотнинг предмети эса автосервис хизматларини ривожлантириш, соҳада сервис хизматлари кўрсатиш сифатини оширишнинг ташкилий-иқтисодий механизмларини ташкил этиш бўйича иқтисодий-ижтимоий муносабатлар ҳисобланади.

Тадқиқот усуллари. Тадқиқот жараёнида диалектик ёндашув, таҳлил ва синтез, тизимли ёндашув, гуруҳлаш, социологик сўровнома, экстраполяция, SWOT таҳлил, иерархик таҳлил, эксперт баҳолаш, эконометрик моделлаштириш усуллари қўлланилди.

Тадқиқотнинг илмий янгилиги қуйидагилардан иборат:

автосервис хизматлар кўламини оширишда “Хоразмавтотеххизмат”, “Хоразмавтосавдо” ва “Bobur Trans Logistic” МЧЖларнинг мавжуд ташкилий тузилмаларини такомиллаштириб “S”- фақат сотиш; “SS”- сотиш ва сервис, “SSS” - сотиш, сервис хизматлари, эҳтиёт қисм, аксессуарлар билан таъминловчи турларга ажратиш асосида дилерлик сервис тармоқлари тизимини ташкил қилиш таклиф этилган;

Шовот - Гурлан - Янгибозор, Қўшқўпир - Хива, Янгиариқ - Хонка, Боғот - Хазорасп туманлари туташ ҳудудларида автомобилларга комплекс сервис хизматлари кўрсатувчи марказларни таъсис этиш орқали ҳудудларда рақобатбардош сервис хизматлари самарадорлигини ошириш таклифи ишлаб чиқилган;

Хоразм вилоятида автосервис миждозлари учун сервис хизматларини таклиф қилувчи “Хоразмавтотеххизмат”, “Хоразмавтосавдо”, “Bobur Trans Logistic” МЧЖ корхоналари, авто эҳтиёт қисмлар таъминотчилари “Ҳоқуб Рazzoқ” МЧЖ, “Хазорасп авто эҳтиёт қисмлар бозори” МЧЖ, касбга йўналтириш ва илмий

фаолият муассасалари мужассамлашуви асосида автосервис кластер модели таклиф қилинган;

автомобиль бизнесида сервис хизматлари ривожига таъсир қилувчи омилларнинг муҳим индикаторлари ва талаб ҳажмининг ўзгаришини 2022-2026 йилларга мўжалланган прогноз параметрлари ишлаб чиқилган.

Тадқиқотнинг амалий натижалари қуйидагилардан иборат:

автосервис хизматлар кўламини оширишда “Хоразмавтотеххизмат”, “Хоразмавтосавдо” ва “Bobur Trans Logistic” МЧЖларнинг мавжуд ташкилий тузилмаларини такомиллаштириб “S”- фақат сотиш; “SS”- сотиш ва сервис, “SSS” - сотиш, сервис хизматлари, эҳтиёт қисм, аксессуарлар билан таъминловчи турларга ажратиш асосида дилерлик сервис тармоқлари тизимини ташкил қилиш орқали сервис хизматлари сифатининг ошиши асослаб берилган;

Шовот-Гурлан-Янгибозор, Қўшкўпир-Хива, Янгиариқ-Хонка, Боғот-Хазарасп туманлари туташ ҳудудларида Автомобилларга комплекс сервис хизматлари кўрсатувчи марказларни таъсис этиш орқали ҳудудларда рақобатбардош сервис хизматлари самарадорлигини ошириш таклифи ишлаб чиқилган;

Хоразм вилоятида автосервис мижозлари учун сервис хизматларини таклиф қилувчи “Хоразмавтотеххизмат”, “Хоразмавтосавдо”, “Bobur Trans Logistic” МЧЖ корхоналари, авто эҳтиёт қисмлар таъминотчилари “Ҳоқуб Раззоқ” МЧЖ, “Хазорасп авто эҳтиёт қисмлар бозори” МЧЖ, касбга йўналтириш ва илмий фаолият муассасалари мужассамлашуви асосида автосервис кластер модели ишлаб чиқилган;

автомобиль бизнесида сервис хизматлари ривожига таъсир қилувчи омилларнинг муҳим индикаторлари ва талаб ҳажмининг ўзгаришини кўп омилли эконометрик моделлари ҳамда прогноз қийматлари ишлаб чиқилган.

Тадқиқот натижаларининг ишончлилиги Диссертация натижалари ва хулосаларининг ишончлилиги муаллиф томонидан тадқиқот ишига доир хорижий ҳамда маҳаллий Олимлар олиб бораётган илмий-назарий, методологик тадқиқотлари асосида, фойдаланилган ахборот базасининг ишончлилиги уларнинг расмий манбаалардан олинганлиги билан, ишлаб чиқилган таклиф ва тавсияларнинг ишончлилиги Автосервис хизматлари сифатини оширишнинг ташкилий-иқтисодий механизмини такомиллаштиришга доир қабул қилинган устувор йўналиш ва дастурларга қанчалик даражада мувофиқлиги ҳамда тегишли хулосаларни ваколатли вазирлик, тузилма ва ташкилотлар томонидан тасдиқланганлиги билан изоҳланади.

Тадқиқот натижаларининг илмий ва амалий аҳамияти. Тадқиқот натижаларининг илмий аҳамияти шундан иборатки, ишлаб чиқилган илмий-амалий таклиф ва тавсиялардан республикаимиз минтақаларида автомобиль бизнесида ХКС сифатини янада ошириш ва ривожлантиришга оид назарий-методологик, услубий аппаратни, турли ташкилий-иқтисодий механизмларни такомиллаштиришга бағишланган махсус илмий тадқиқотларни амалга ошириш, соҳани ривожлантиришга мўлжалланган давлат ва минтақавий дастурларни ишлаб чиқишда фойдаланиш мумкинлиги билан изоҳланади.

Тадқиқот натижаларининг амалий аҳамияти эса автомобиль бизнесида ХКС сифатини оширишнинг турли ташкилий-иқтисодий механизмларидан

Ўзбекистон Республикаси транспорт вазирлиги, “Ўзавтосаноат” АК, “Ўзавтодарётранс” ДАК тизимидаги субъектлар фаолиятида, шунингдек, автомобиль бизнесида кичик ва йирик бизнеснинг кооперацион алоқаларини ривожлантириш, соҳа статистикасини янада такомиллаштириш ва ХКС фаолияти билан шуғулланувчи корхоналарнинг “хаёт цикли” давомийлигини мониторинг қилишда бевосита фойдаланиш мумкинлиги, 2022-2026 йилларга мўлжалланган янги Ўзбекистоннинг Тараққиёт стратегиясида келтирилган вазифаларни бажариш юзасидан чора-тадбирларни ишлаб чиқишга муайян даражада хизмат қилиши билан белгиланади.

Тадқиқот натижаларининг жорий қилиниши. Автомобиль сервис хизматлари сифатини оширишнинг ташкилий-иқтисодий механизмларини такомиллаштириш тадқиқоти бўйича олинган илмий натижалар асосида:

автосервис хизматлар кўламини оширишда “Хоразмавтотеххизмат”, “Хоразмавтосавдо” ва “Bobur Trans Logistic” МЧЖларнинг мавжуд ташкилий тузилмаларини такомиллаштирилиб, “S”- фақат сотиш, “SS”- сотиш ва сервис, “SSS” - сотиш, сервис хизматлари, эҳтиёт қисм, аксессуарлар билан таъминловчи турларга ажратиш асосида дилерлик сервис тармоқлари тизимини ташкил қилиш бўйича таклиф Ўзбекистон савдо-саноат палатаси 2021 йил 8 сентябрдаги “Худудларда аҳолига кўрсатилаётган хизматлар соҳасини ривожлантириш бўйича чора-тадбирлар дастури”ни ишлаб чиқишда фойдаланилган (Ўзбекистон савдо-саноат палатасининг 2021 йил 6 сентябрдаги 11/03-15-7291 - сон маълумотномаси). Ушбу таклифни амалиётда қўллаш натижасида автомобиль сервис хизмати кўрсатиш фаолияти билан шуғулланувчи дилерлик марказларини ташкил қилиш орқали автомобилларга сервис хизматлари кўрсатиш сифатини ошириш имконини берган;

Шовот - Гурлан - Янгибозор, Қўшқўпир - Хива, Янгиариқ - Хонқа, Боғот - Хазорасп туманларининг туташ худудларида автомобилларга комплекс сервис хизматлари кўрсатувчи марказларни таъсис этиш орқали рақобатбардош сервис хизматлари самарадорлигини ошириш бўйича берилган таклиф Ўзбекистон савдо-саноат палатаси 2021 йил 8 сентябрдаги “Худудларда аҳолига кўрсатилаётган хизматлар соҳасини ривожлантириш бўйича чора-тадбирлар дастури”ни ишлаб чиқишда фойдаланилган (Ўзбекистон савдо-саноат палатасининг 2021 йил 6 сентябрдаги 11/03-15-7291-сон маълумотномаси). Мазкур таклифни амалиётда қўллаш натижасида Хоразм вилоятида автосервис хизматлари бозорини ривожлантириш, соҳада рақобат муҳитини яратиш ҳамда сервис хизматлари самарадорлигини оширишга эришилган;

Хоразм вилоятида автосервис мижозлари учун сервис хизматларини таклиф қилувчи “Хоразмавтотеххизмат”, “Хоразмавтосавдо”, “Bobur Trans Logistic” МЧЖ корхоналари, авто эҳтиёт қисмлар таъминотчилари “Уоқуб Раззоқ” МЧЖ, “Хазорасп авто эҳтиёт қисмлар бозори” МЧЖ, касбга йўналтириш ва илмий фаолият муассасалари мужассамлашуви асосида автосервис кластер модели таклифи Ўзбекистон савдо-саноат палатаси 2021 йил 8 сентябрдаги “Худудларда аҳолига кўрсатилаётган хизматлар соҳасини ривожлантириш бўйича чора-тадбирлар дастури”ни ишлаб чиқишда фойдаланилган (Ўзбекистон савдо-саноат палатасининг 2021 йил 6 сентябрдаги 11/03-15-7291-сон маълумотномаси).

Натижада, кластер таркибига кирувчи автосервис корхоналари сонини 7-9 фоизга ва автосервис хизматлари миқозлари сонини 12-16 фоизга ошириш имконияти яратилган.

автомобиль бизнесида сервис хизматлари ривожига таъсир қилувчи омилларнинг муҳим индикаторлари ва талаб ҳажмининг ўзгаришини 2022-2026 йилларга мўжалланган прогноз параметрлари ишлаб чиқиш бўйича берилган таклиф Ўзбекистон савдо-саноат палатаси 2021 йил 8 сентябрдаги “Ҳудудларда аҳолига кўрсатилаётган хизматлар соҳасини ривожлантириш бўйича чоратadbирлар дастури”ни ишлаб чиқишда фойдаланилган. (Ўзбекистон савдо-саноат палатасининг 2021 йил 6 сентябрдаги 11/03-15-7291-сон маълумотномаси). Мазкур прогноз натижаларига кўра вилоятда иқтисодий-ижтимоий ва демографик омиллари ўзгаришлари таъсирида, хусусан аҳоли сони ўсиши, уй хўжаликлари ўртача катталиги қисқариши, ҳар 100 хўжаликка тўғри келадиган автомобиллар сони ортиши, аҳоли реал даромадлари ошиши асосида вилоят аҳолисининг энгил автомобилларга эҳтиёжи 2026 йилда 252,8 мингтага етиб 2021 йилга нисбатан 1,26 баробар ўсади ва уларнинг сервис хизматлари ҳажми эса 1,38 баробарга ошиши таъминланади.

Тадқиқот натижаларининг апробацияси. Тадқиқот натижалари 7 та халқаро (2 та) ва республика (5 та) илмий-амалий анжуманларда апробациядан ўтказилган.

Тадқиқот натижаларининг эълон қилиниши. Диссертация мавзуси бўйича жами 18 та илмий иш, жумладан, Ўзбекистон Республикаси Олий аттестация комиссиясининг докторлик диссертациялар асосий натижаларини чоп этиш тавсия этилган илмий журналларда 8 та илмий мақола, жумладан, 7 таси республика ва 1 таси хорижий журналларда нашр этилган.

Диссертация тузилиши ва ҳажми. Диссертациянинг таркиби кириш, учта боб, хулоса, фойдаланилган адабиётлар рўйхати ва иловалардан ташкил топган бўлиб, умумий ҳажми 140 бетдан иборат.

ДИССЕРТАЦИЯНИНГ АСОСИЙ МАЗМУНИ

Кириш қисмида тадқиқотнинг долзарблиги асосланган, мақсади ва вазифалари, объекти ва предмети тавсифланган, республика фан ва технологиялари ривожланишининг устувор йўналишларига мослиги келтирилган, тадқиқотнинг илмий янгилиги ва амалий натижалари баён қилинган, олинган натижаларнинг илмий ва амалий аҳамияти очиб берилган, тадқиқот натижаларини амалиётга жорий қилиш, нашр этилган ишлар ва диссертация тузилиши бўйича маълумотлар келтирилган.

Тадқиқотнинг “**Автомобиль бизнесини ривожлантиришнинг назарий-услубий ва ташкилий-ҳуқуқий асослари**” деб номланган биринчи бобда автосервис хизматларини ривожлантиришни объектив зарурлиги ва ижтимоий-иқтисодий аҳамияти асосланган, илғор хорижий тажрибалари тадқиқ қилинган, Ўзбекистонда автомобиль бизнесини ривожлантиришнинг ташкилий-ҳуқуқий асослари ва шаклланиш босқичлари аниқланган.

Автомобиль бизнесида сотишдан олдин ва кейинги сервис хизматларини ривожлантиришда дилер ва дистрибютерларнинг аҳамияти муҳим саналади. Автомобиль бизнесида сервис хизматларини ривожлантириш, уларнинг ташкилий - ҳуқуқий шакллариининг мавжуд имкониятларидан тўлақонли фойдаланишни йўлга қўйиш мақсадида дилер ва дистрибютер тушунчаларига ёндошувлар тадқиқ қилинди ва улар тўлдирган ҳолда муаллифлик вариантидаги таърифлари таклиф қилинди.

Дилер - ваколатхонадан автомобилларни улгуржи сотиб олиб, якуний истеъмолчиларга чакана сотишни амалга оширувчи тижорат ташкилоти бўлиб унинг фаолият доираси кўрсатадиган хизматлари кўлами бўйича фарқланади. “S” фақат автомобиллар сотиш; “SS” – автомобилларни сотиш ва уларга сервис хизмат кўрсатиш; “SSS” - автомобилларни сотиш, уларга сервис хизмат кўрсатиш ҳамда эҳтиёт қисмлар ва аксессуарлар билан таъминлаш.

Дистрибьютор - Ишлаб чиқарувчидан махсулотларни улгуржи нархда сотиб олиб, уни ўзи хизмат кўрсатадиган ҳудуд доирасида чакана сотувчи ҳамда, савдо марказини тақдимотини ўтказиш ва тарғиб қилиш ҳуқуқига эга бўлган юридик шахс.

Фикримизча дилер ва дистрибютерлар фаолиятини келтириб ўтилган йўналишларда кенгайтириб бориш, ушбу тушунчалар тўғрисидаги тасаввурларни кенгайтириш автомобиль бизнесида сервис хизматларини ривожлантиришнинг истиқболли йўналишларидан ҳисобланади.

Хорижий тажрибаларни ўрганиш натижаларига кўра автомобиль саноати ва бозорни ривожлантириш мамлакатда саноат улушини оширишга хизмат қилади. Бундан ташқари аҳоли бандлигини ошириш, инновацион ривожланишни тезлаштиради. Аммо автомобиль саноатини ривожлантириш ва жаҳон бозорига кириб бориш катта харажат талаб қилувчи ҳамда узоқ вақт давом қилувчи йўналиш ҳисобланади. Чунки, у ривожланишнинг дастлабки даврида фаол протекционизм сиёсатини юритишни талаб қилади.

Шунингдек, дунё автомобиль бозорида етакчи давлатлар ва уларнинг корхоналари фаолиятини таҳлили натижалари мамлакатимизда автомобиль

бозорини ривожлантиришда қатор чора-тадбирларни ишлаб чиқиш лозимлигини асослайди. Хусусан, ички рақобатни кучайтириш, дунё бозорига чиқиш стратегияларини ишлаб чиқиш, таннархни камайтириш, сифатни ошириш, маҳсулотни жаҳон бозоридаги вазиятдан келиб чиққан ҳолда гуруҳларга ажратиш ва истиқболли йўналишларини танлаш мақсадга мувофиқ бўлади.

Маҳсулотни сотишдан олдин, сотиш давридаги ёки сотишдан кейинги қўшимча равишда тақдим этиладиган хизматлар ва маҳсулот ҳаёт цикли билан боғлиқ ёки мустақил хизматлардир. Бугунги кунга келиб бу каби хизматлар автомобиль саноатида рақобатбардошликни таъминловчи муҳим мезонлардан бири сифатида шаклланиб сервис хизматларини кўрсатиш автомобиль бизнеси, хусусан саноатини ажралмас бир бўлаги бўлиб қолди.

Автомобиль саноатида маҳсулот билан боғлиқ хизматлар типологиясини шакллантириш асосида ушбу хизматларни маълум мезонлар бўйича гуруҳлаш уларни аниқлаш имкониятини яратиб беради⁶ (1-жадвал).

1-жадвал

Автомобиль саноатида маҳсулот билан боғлиқ бўлган хизматларни маълум мезонлар асосида таснифланиши⁷

Хизматлар таснифини ишлаб чиқиш учун мезонлар					
1. Хизматнинг ўзига хос хусусиятлари					
Ички омиллар	Инсон омили		Техник қурилмалар		АКТ технологиялари
Ташқи омиллар	Мижоз		Моддий объектлар		Номоддий объектлар
Маҳсулот доираси	Индивидуал хизмат			Хизматлар жамланмаси	
Таъминлаш муддати	Қисқа (1 кун ичида)		Ўрта (1 ой ичида)		Узоқ (1 ойдан кўп)
Хизмат кўрсатиш жойи	Хизмат кўрсатувчи маконида	Мижознинг маконида		Бошқа жойда	Объект маконида
Мижознинг роли	Бевосита қатнашади		Кузатувчи бўлади		қатнашмайди
Мижоз буюртмасини режалаштириш	Қисқа (1 кун ичида)		Ўрта (1 ой ичида)		Узоқ (1 ойдан кўп)
2. Маҳсулотга хос бўлган хусусиятлар					
Сотиш шакли	Қўшимча хизматлар (қўшиш)			Эркин	
Сотиш даври	Сотишдан олдин		Сотиш даврида	Сотишдан кейин	Эркин
Фойдаланишга нисбатан йўналганлик	Маҳсулотга йўналган	Функцияга йўналган	Фойдаланишга йўналган	Натижага йўналган	Хизматга йўналган
3. Объектга хос хусусиятлар					
Мобиллик	Мобилликни яратиш		Мобилликни ҳимоялаш	Мобилликни кенгайтириш	Мобилликни эркинлаштириш
Автомобиль тури	Янги автомобиль		Шахсий автомобили	Ижарага олинган автомобиль	Ҳеч бири

Шунингдек, автомобиль саноатида хизматлар моҳиятини тушуниш ундан фойдаланиш ёки қайта фойдаланиш учун хизматларнинг ўзига хос хусусиятлари муҳим аҳамиятга эга ҳисобланади⁸. Хизматларнинг ўзига хос хусусиятлари олдиндан белгиланган тамойилларга мувофиқ шаклланади. У турли

⁶ Palm, Daniel & Fedorovskaia, K & Narinsky, L & Brinster, E. (2019). Classification and use of product related services in the automotive industry.

⁷ Narinsky, L., Fedorovskaia, K.: Potentialanalyse für produktbegleitende Dienstleistungen der Automobilindustrie. TU Wien, 2011.

⁸ Schmidt, Alexander & Otto, Boris & Kussmaul, Alfrid. (2010). MES Services in the Automotive Industry. <http://www.alexandria.unisg.ch/Publikationen/71379>.

фойдаланувчилар томонидан дизайн, ишлаб чиқариш, техник хизмат кўрсатиш ва фойдаланиш учун зарур бўлган маълумотларни ўз ичига олади⁹.

Мамлакатимизда автомобиль бозорини ривожлантириш, маҳсулотларни жаҳон бозоридаги рақобатбардошлигини таъминлаш мақсадида юқорида келтириб ўтилган йўналишлардаги мос хизмат турларини ташкил қилиш мақсадга мувофиқ деб ўйлаймиз.

Автомобиль саноати мамлакатимиз иқтисодиёти учун муҳим соҳалардан ҳисобланганлиги учун унинг ташкилий-ҳуқуқий асосларини ишлаб чиқиш ва такомиллаштириш масалаларига алоҳида эътибор қаратилиб келинмоқда.

Хусусан, автомобиль саноатини дастлаб протекционизм сиёсати асосида ҳимоя қилишни йўлга қўйилганлиги ва бугунги кунга келиб ушбу чоратadbирларни босқичма-босқич юмшатилаётганини кузатиш мумкин. Бу ўз навбатида нафақат автомобиль саноатини ривожлантириш балки, сервис хизматлари кўрсатиш даражасини ҳам тараққиёт даражасига мос равишда ошириш ва такомиллаштиришни талаб қилади.

Диссертациянинг **“Ўзбекистон Республикасида автомобиль бизнесида сервис хизматлари ривожланиш омиллари ҳамда ташкилий-иқтисодий механизмлари таҳлили”** деб номланган иккинчи бобда Ўзбекистонда автомобиль бизнесининг асосий унсурлари, ташкилий қисмлари ва ривожланиш тенденциялари тадқиқ қилинган, устувор йўналишлари иерархик таҳлил усули ёрдамида аниқланган, Хоразм вилояти автомобиль бизнесида сервис хизматлари кўрсатиш сифатини оширишнинг устувор йўналишлари ишлаб чиқилган.

Кейинги йилларда автомобиль бозорида ўзига хос ўзгаришлар юз берди, аҳоли реал даромадларини ошиши бир томондан умумий талабни бошқа томондан автомобиль маркаларига талаб нисбатларини ўзгаришига сабаб бўлди. Яъни, нисбатан юқори техник имкониятларга эга ва люкс автомобилларга талабни ошиши кузатилади. Чунки, автомобиллар нархининг табақалашган шаклда оширилиши ҳам сифат ҳам техник кўрсаткичларига эътибор ошишига сабаб бўлди (2- жадвал).

Айнан 2020 йилда аҳоли томонидан талаб юқори бўлган “Damas”, M300 “Spark”, “Nexia T - 250” каби моделларнинг нархи мос равишда 17,7, 15,9 ва 17,2 фоизга ошиши кузатилган. Аммо “Lacetti (Gentra)” нархи 3,4 фоизга ошган.

Айнан харидоргир ва нисбатан арзон автомобиллар нархининг юқори даражада оширилиши ва СКД моделлари нархи ўртасидаги тафовутнинг камайиши нисбатан юқори техник кўрсаткичларга эга моделлар туркумига талабнинг шаклланишига туртки бўлганлигини аҳоли томонидан талаб юқори бўлган моделларнинг улуши ўзгаришига сабаб бўлганлигини кузатиш мумкин. Натижада Lacetti (Gentra) моделининг нархи билан Nexia t - 250 моделининг нархи орасидаги фарқнинг қисқариши кузатилди ва Nexia t – 250 моделига бўлган талабнинг камайишига сабаб бўлди. Бошқа томондан эса, Spark ва Cobalt моделларининг нархлари орасидаги фарқнинг қисқариши Cobalt моделига бўлган талабни кескин ошишига сабаб бўлди.

⁹ HEUTSCHI, R. (2007) Serviceorientierte Architektur: Architekturprinzipien und Umsetzung in die Praxis, Berlin/Heidelberg, Germany, Springer-Verlag.

**2020 йилда Ўзбекистонда ишлаб чиқарилган СКД модели
автомобиллар нархининг ўзгариши.¹⁰**

Вариант	Позиция	2020 йилда ошган нарх	2020 йилдан олдинги нарх	Ўзгариш %	Ўртача нарх ошиши %
“Damas” модели					
D2	пол люкс	78283000	64696586	121,0	17,7
D11	Юк	75928000	62750539	121,0	
L62 (лабо)	Пикап	79198000	71349654	111,0	
M300 “Spark” модели					
M300M-125	2 ПОЗИЦИЯ	73477000	66602502	110,3	15,9
M-оптимум/плус	2 ПОЗИЦИЯ	75402000	68070677	110,8	
M300M2/GS/A-125	3 ПОЗИЦИЯ (A/T)	92821000	76745952	120,9	
M-ELEGANT/AT PLUS	3 ПОЗИЦИЯ A/T	94249000	77591805	121,5	
“Nexia T – 250” модели					
AB-GS16	2 ПОЗИЦИЯ	87320000	75930613	115,0	17,2
AB-OPTIMUM PLUS	2 ПОЗИЦИЯ+	89916000	78189036	115,0	
AB-GX16/AT	4 ПОЗИЦИЯ	106429000	89062015	119,5	
AB-ELEGANT/AT PLUS	4 ПОЗИЦИЯ+	109025000	91320438	119,4	
“Cobalt” модели					
GS/16MTB	2 ПОЗИЦИЯ	95768000	87060777	110,0	12,3
GX/16ATB	4 ПОЗИЦИЯ	115390000	100777630	114,5	
“Lacetti (Gentra)” модели					
L-COMFORT PLUS	1 ПОЗИЦИЯ+	115607000	111701316	103,5	3,4
L-COMFORT/G PLUS	1 ПОЗИЦИЯ GBO+	124445000	120281586	103,5	
L-ELEGANT/AT PLUS	3 ПОЗИЦИЯ+	138126000	133862552	103,2	

Ҳар иккала марка ҳам аҳолининг ўрта қатлами даромадларига мосланганлиги уларга бўлган талабнинг кескин равишда ўзгаришини таъминлади. Автомобиль маркалари орасидаги боғлиқлик, яъни бирига талабнинг ўзгаришини бошқасига бўлган талабга қанчалик даражада юқори таъсирга эгаллигини баҳолаш мақсадида жуфт корреляция коэффициентидан фойдаланган ҳолда қараб чиқилди (3-жадвал).

Жуфт корреляция коэффициентлари таҳлили¹¹

	<i>Damas</i>	<i>Nexia t – 250</i>	<i>Cobalt</i>	<i>Lacetti (Gentra)</i>	<i>Spark</i>
<i>Damas</i>	1,00				
<i>Nexia t - 250</i>	0,09	1,00			
<i>Cobalt</i>	0,60	-0,42	1,00		
<i>Lacetti (Gentra)</i>	0,73	-0,11	0,95	1,00	
<i>Spark</i>	-0,82	0,23	-0,95	-0,97	1,00

3-жадвалга кўра, Damas моделига талабнинг ўзгариши билан Spark моделига бўлган талаб орасида юқори тесқари боғлиқлик мавжуд, яъни Damas моделига бўлган талаб пасайса, Spark моделига бўлган талаб ошади. Бошқа

¹⁰ Муаллиф ишланмаси

¹¹Муаллиф ишланмаси

томондан эса, Spark ва Cobalt моделига бўлган талаб ўртасида ҳам юқори тескари корреляцион боғлиқлик аниқланди. Бу эса Spark модели нархи ошиши эвазига талабни камайиши натижасида Cobalt моделига бўлган талаб ошиши бўйича берилган хулосаларни тўғрилигини асослайди. Айтилишича Spark ва Lacetti (Gentra) маркалари орасида ҳам мавжудлигини кузатиш мумкин. Nexia t - 250 ва Lacetti (Gentra) моделига бўлган талаб орасида заиф тескари корреляцион боғлиқлик мавжуд бу Nexia t - 250 модели нархининг ошиши маълум даражада Lacetti (Gentra) моделига бўлган талабнинг ошишини асослайди.

Мамлакатда аҳоли даромадларини ошириб бориши автомобиль билан таъминланганлик даражасини ошишига хизмат қилмоқда. Натижада, кейинги даврда аҳоли томонидан автомобилларга турли хизматларни кўрсатишга бўлган талабнинг кескин ошиши, хизматлар сифатига эътиборни қаратилиши, бу соҳани ривожлантиришни муҳим масалага айлантирди. Аҳоли реал даромадларини автомобиль билан таъминланганликка таъсирини баҳолашда lin-log моделдан фойдаланилди.

$$Y = -240 + 34.08 * \ln(X_1) \quad (1)$$

Бу ерда: Y – Аҳолининг энгил автомобиль билан таъминланганлиги (100 та уй хўжалигига), X_1 - аҳоли реал даромадлари (минг сўмда).

Натижаларига кўра эркин ўзгарувчини фоиздаги ўзгаришини эркин ўзгарувчининг бирликдаги ўзгаришига таъсирини баҳолаш учун аниқлаган коэффициентини 100 бўлиш талаб этилади, яъни аҳоли реал даромадларини бир фоизга ошиши таъминланганликни 0.34 бирликка оширади.

Аҳолининг энгил автомобиль билан таъминланганлигини оширишда мамлакатда автотранспорт воситаларини ишлаб чиқариш ҳажмидаги ўзгариш ҳам алоҳида аҳамият касб этади. Ишлаб чиқариш ҳажминини ошиши ўз навбатида аҳоли реал даромадлари билан бевосита боғлиқлигини қараб чиқилди.

$$X_2 = 1.7 * 10^{-5} * X_1^{2.47} \quad (2)$$

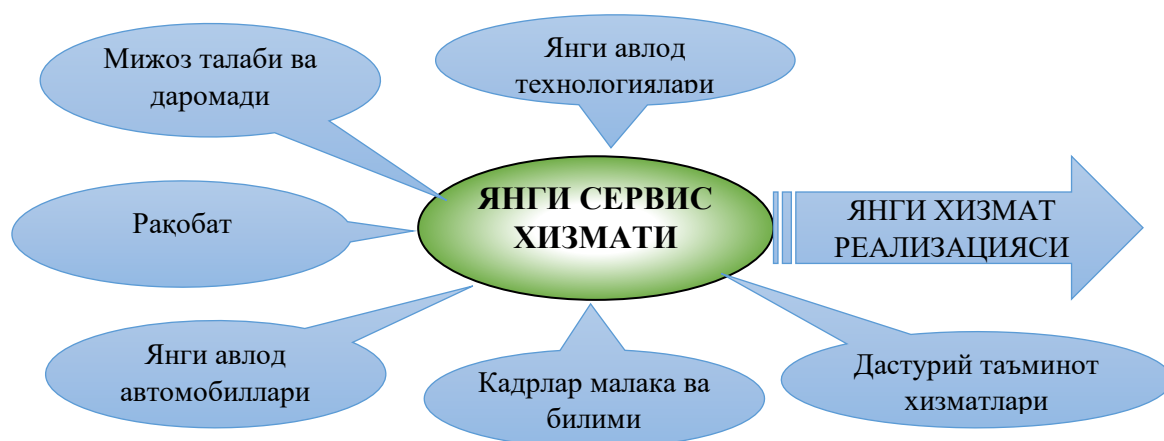
бу ерда: X_2 – автотранспорт воситалари, ишлаб чиқариш ҳажми (млрд. сўмда).

Аниқланган модел натижаларига кўра аҳоли реал даромадларини бир фоизга ошиши мамлакатда ишлаб чиқарилаётган автотранспорт воситалари ишлаб чиқариш ҳажми 2,47 фоизга ошишига олиб келади. Эластиклик коэффициентининг бирдан катта бўлиши аҳоли даромадларидаги ҳар қандай ўзгариш автомобиль бозорига кучли таъсир қилишини асослайди.

Автомобиль бозорига ўзига хос техник имкониятларга эга бўлган янги авлод автомобилларни кириб келиши мос равишда сервис хизматларини ҳам ривожланишини таъминлайди. Жумладан, алтернатив энергиядан фойдалануви автомобиллар пайдо бўлиши ўзига хос бўлган сервис хизматлари кўрсатишга талабни шакллантирмоқда. Натижада, мамлакат автомобиль бизнесида инновацион фаолиятни ривожланиши мос равишда янги сервис хизматларига талаб ошишига сабаб бўлмоқда. Инновацион сервис хизматларини

ривожланиши ва шаклланиши ўз навбатида мавжуд вазият ҳамда шароитга бевосита боғлиқ бўлиб қатор омиллар асосида вужудга келади (1-расм).

Янги сервис хизматларини шаклланишига таъсир қилувчи бирламчи омиллар сифатида аҳоли даромадларидаги ўзгаришни келтириб ўтиш мумкин. Биринчидан даромад ошиши янги авлод автомобилларини бозорга кириб келишига сабаб бўлса, иккинчидан мавжуд автомобилларнинг техник имкониятлари ва дизайнини ўзгариштиришга бўлган талабнинг ҳам ошиши кузатилади. Жумладан, электромобиль, турбо ва гибрид двигателларга эга бўлган янги авлод автомобилларига талабнинг ошиши мос равишда уларга техник хизмат кўрсатиш билан боғлиқ сервис хизматларини ҳам кириб келишини талаб қилади. Шунингдек, автомобилларга сервис хизматлари кўрсатувчи субъектлар сонини ошиши рақобат курашини кескинлаштиради. Натижада, бозорда яшаб қолиш учун улар ўз фаолиятига янги авлод технологияларини жорий қилиш, кадрлар билим, малака ва кўникмаларини ошириши ҳамда янги хизмат турларини таклиф қилишлари лозим бўлади.



1-расм. Автомобиль бизнесида янги сервис хизматларини шаклланиши¹²

Автомобиль бизнесида янги сервис хизматларини шаклланишига таъсир қилувчи омиллар таҳлил натижаларига кўра янги авлод автомобилларини бозорга кириб келиши, уларнинг техник имкониятларини ўзгариши билан бевосита боғлиқ бўлиб, ушбу жараён мамлакатда монополлик хусусиятини сақлаб қолаётган асосий ишлаб чиқарувчи бўлган “GM-Uzbekistan” АЖ фаолияти билан чамбарчас боғлиқ бўлиб қолмоқда. Буни ҳисобга олган ҳолда “GM-Uzbekistan” АЖда янги автомобилларни ишлаб чиқаришни йўлга қўйилишига алоҳида эътибор қаратиб ўтишни жоиз топдик.

Мамлакатда автомобилларга сервис хизматлари кўрсатишнинг мавжуд ҳолати Хоразм вилояти асосида баҳолаб ўтилди. Вилоят туман ва шаҳарларини автомобиль бизнесида сервис хизматларининг ривожланганлигини ифодаловчи ўндан ортиқ кўрсаткичларини баҳолаш асосида ўртача ранг кўрсаткичларини ва шу асосда ривожланганлиги бўйича ўринларини ҳисоблаб чиқдик (4-жадвал).

Баҳоланган 10 та кўрсаткичнинг 7 таси ва натижавий ўртача ранг кўрсаткичи (1,8) бўйича Урганч шаҳри 1-ўринни эгаллади.

¹² Муаллиф ишланмаси

**Хоразм вилояти туман ва шаҳарларини автомобиль бизнесида сервис
хизматлари ривожланганлиги бўйича ранглари**

Хизмат тури/ туманлар	Мой алмаштириш	Автомобилларга техник хизмат кўрсатиш жойлари	Авто шохбекат- лар сони	Эҳтиёт қисм дўконлари сони	Такси уюшмалари сони	Такси уюшма- ларидаги автомо- биллар сони	Маршруткалар сон	Автобуслар сони	Лицензия олган транспорт воситалари сони	Бир транспорт ўртача даромад микдори	Ур. ранг кўрсаткичи	Ранг бўйича ўрни
Урганч ш.	3	1	1	4	1	1	1	1	1	3	1,8	1
Урганч т.	2	3	-	1	2	2	2	8	2	4	2,9	2
Хазорасп т.	4	2	2	2	4	6	2	3	4	5	3,4	3
Гурлан т.	5	4	2	6	5	4	2	4	3	9	4	4
Хива ш.	1	3	-	3	3	3	2	10	10	11	5,1	5
Шовот т.	7	4	2	5	6	5	4	6	5	8	5,2	6
Хонқа т.	4	4	-	6	7	8	6	5	6	1	5,2	6
Хива т.	12	3	-	3	3	3	2	2	10	12	5,4	7
Қўшқўпир т.	6	3	-	8	8	7	2	3	7	10	6	8
Янгиариқ т.	9	4	2	7	8	10	5	6	7	7	6,6	9
Янгибозор т.	10	4	-	9	10	11	3	7	11	6	7,9	10
Боғот т.	8	4	-	8	9	9	6	9	9	2	8	11
Тупроққалъа т.	12	5	-	10	11	12	7	4	18	13	9,5	12

Энг заиф кўрсаткич туманлардаги автошохбекатлар сони бўйича, яъни атига 5 та ҳудудда автошохбекатлар фаолияти йўлга қўйилган, қолганларида автошохбекатларни қуриш ёки ташкил қилиш ишлари бошланғич босқичда ҳисобланади. Шунингдек, ўртача ранг кўрсаткичлари бўйича иккинчи ўринни Урганч тумани (2,9), учинчи ўринни Хазорасп тумани (3,4), Гурлан тўртинчи (4,0), Хива шаҳри бешинчи (5,1), Хонқа ва Шовот туманлари олтинчи ўринларни (5,2), Хива тумани 5,4 ўртача ранг билан еттинчи, Қўшқўпир тумани саккизинчи (6,0), Янгиариқ тумани тўққизинчи (6,6), ўртача 7,1 ранг билан Боғот ўнинчи, Янгибозор тумани ўн биринчи (7,9) ва энг охириги ўринни янги ташкил қилинган Тупроққалъа тумани (9,5) ранг билан эгаллади.

Диссертациянинг “**Минтақа автомобиль бизнесида сервис хизматлари сифатини оширишнинг ташкилий-иқтисодий механизмларини такомиллаштиришнинг асосий йўналишлари**” деб номланган учинчи бобда Хоразм вилоятида автосервис хизматлари сифатини оширишнинг устувор йўналишлари социологик сўровлар асосида баҳоланган, мамлакат ва унинг ҳудудларида автомобиль бизнесида сервис хизматлари ривожлантиришнинг ташкилий-иқтисодий механизмларини ишлаб чиқилган, автомобиль бозорида сервис хизматларини ривожлантиришнинг прогноз кўрсаткичлари аниқланган.

Хоразм вилояти ҳудудларда автотранспорт воситаларига кўрсатиладиган сервис хизматларининг мавжудлиги ва сифати 13 турдаги сервис хизматлари бўйича респондентлар томонидан баҳоланди (5-жадвал).

Олинган жавобларга кўра техник кўрикдан ўтказиш хизмати вилоятда етишмаслиги, 419 та респондентнинг 109 таси истиқомат қилаётган ҳудудида бундай хизмат тури, 55 таси ёқилғи қуйиш шаҳобчаси мавжуд эмаслигини

таъкидлашган. Шунингдек, ёқилғи қуйиш шаҳобчаси хизмат кўрсатиш сифатини ёмон деб баҳолаган респондентлар улуши юқори эканлиги аниқланди.

5-жадвал

Респондентнинг ҳудудида автотранспортларга сервис хизматларининг сифатини баҳолаш натижалари¹³

№	Автомобилларга кўрсатиладиган сервис хизматлари турлари	Ёмон	Ўртача	Яхши	Аъло	Бундай хизмат тури мавжуд эмас	Билмайман	Жами:
1	Автомобиль ювиш шаҳобчаси	41	167	155	29	19	8	419
2	Автоэлектрик	43	149	182	28	11	6	419
3	чехол тикиш ва таъмирлаш	37	139	186	38	10	9	419
4	Моторист	39	129	189	44	7	11	419
5	Қузов таъмирлаш хизмати	34	116	186	52	12	19	419
6	Вульканизация	22	129	193	54	13	8	419
7	Мой ва антифриз алмаштириш хизмати	10	141	199	53	7	9	419
8	Амортизатор ва ходовойларни таъмирлаш хизмати	49	138	165	38	13	16	419
9	Развал ва балансировка хизмати	40	138	165	51	13	12	419
10	Метан(пропан) газ балони ўрнатиш хизмати	39	144	157	42	22	15	419
11	Авто тюнинг хизмати	41	132	135	42	36	33	419
12	ёқилғи қуйиш шаҳобчаси хизмат кўрсатиш сифатини	94	127	126	17	55	0	419
13	техник кўриқдан ўтказиш хизмати	57	154	87	12	109	0	419
	<i>хизматларнинг ўртача баҳоланиши (сон ҳисобида)</i>	42	139	163	38	25	11	419
	<i>хизматларнинг ўртача баҳоланиши (фоиз ҳисобида)</i>	10,6	33,1	39,0	9,2	6,0	2,7	100,0

Барча даражада автомобиль бизнеси соҳасида хизматлар сифатини яхшилаш бўйича респондентлар таклифи ўрганилди (6-жадвал).

Респондентнинг 31,7 фоизи барча йўловчи ва юк ташувчи транспортларга GPS-навигаторларни қўйиш, 39,4 фоизи тезлик, йўл қоидалари бўйича салон ичида огоҳлантирувчи мультимедиали, овоз чиқариб турувчи қурилмалар билан жиҳозлаш кераклигини таъкидлашган. Респондентларнинг 27,7 фоизи барча даражадаги йўловчи ва юкларни қатновчи ҳайдовчиларни умумий этикет ва одоб-ахлоқ қоидалари, халқаро ва ички ташувлар бўйича белгиланган меъёрлар, психология каби ўқув курсларида қисқа 6-12 соатлик курсларни ўқитишни ташкил қилиш лозимлигини таъкидлашган. Фикримизча автотранспорт хизматлари сифатида яхшилаш бўйича қисқа муддатли, интенсив таълим хизматларини йўлга қўйиш лозим.

Респондентлар жавобларини ўрганиш натижаларига кўра вилоятда автотранспорт воситаларига сервис хизмат кўрсатиш корхоналари сони етарли даражада эмас, шунингдек уларни малакали ходимлар билан таъминлаш

¹³ Манба: муаллиф ишланмаси

масаласи ўз ечимини кутмоқда. Кейинги даврда автотранспорт воситалари сонини ошиши ҳар бир сервис хизматларини кўрсатувчилар юкламасини ошишига сабаб бўлмоқда. Бундан ташқари транспорт хизматларини кўрсатувчи автотранспорт воситаларининг маънавий ва жисмоний эскириши сервис хизматларини етарли даражада ривожланмаганлиги билан боғлиқ бўлиб, бу эса хизмат тури сифатини паст бўлиши, нархини юқори бўлишини таъминламоқда.

6-жадвал

Барча даражада автомобиль бизнеси соҳасида хизматлар сифатини яхшилаш бўйича таклифлар¹⁴

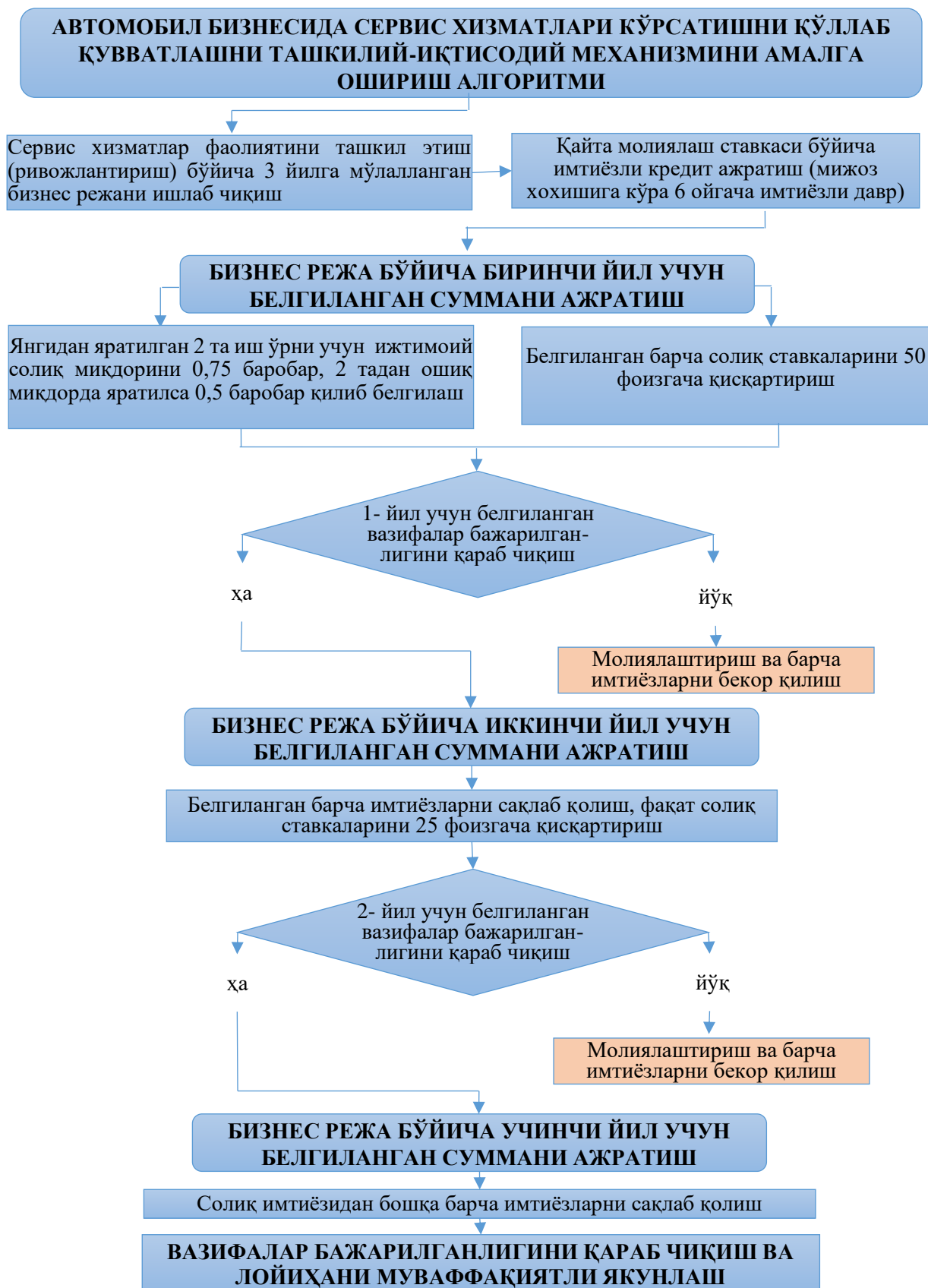
	респондентлар сони	%
Барча йўловчи ва юк ташувчи транспортларга GPS-навигаторлари ўрнатиш керак	133	31,7
Барча йўловчи ва юк ташувчи ҳайдовчиларни тезлик, йўл қоидалари бўйича салон ичида огоҳлантирувчи мультимедиали, овоз чиқариб турувчи қурилмалар билан жиҳозлаш керак	165	39,4
Барча даражадаги йўловчи ва юкларни қатновчи ҳайдовчиларни умумий этикет ва одоб-ахлоқ қоидалари, халқаро ва ички ташувлар бўйича белгиланган меъёрлар, психология каби ўқув курсларида қисқа 6-12 соатлик курсларда ўқитиш керак.	116	27,7
Бошқа	5	1,2
Жами:	419	100,0

Автосервис хизматларига бўлган талаб ва таклифдан келиб чиққан ҳолда мавжуд туташ ҳудудлар учун йирик автомобилларга сервис хизматлари кўрсатувчи марказларни таъсис этиш мақсадга мувофиқ эканлиги респондентлар жавоблари асосида ўз тасдиғини топди. Мавжуд салоҳиятни ўрганган ҳолда амалга оширилган тадқиқот натижалари Шовот – Гурлан – Янгибозор, Қўшқўпир – Хива, Янгиариқ – Хонка, Боғот – Хазорасп туманлари туташ ҳудудларида автомобилларга комплекс сервис хизматлари кўрсатувчи марказларни таъсис этиш лозимлигини асосламоқда.

Автомобиль бизнесида сервис хизматлари сифатини оширишни қўллаб қувватлашни ташкилий иқтисодий механизмни ишлаб чиқдик (2-расм).

Таклиф қилинаётган механизмни амалга ошириш алгоритми автомобиль бозорида сервис хизматларини ривожлантириш, рақобатни шакллантириш, ноқонуний фаолият кўрсатаётган субъектларни иқтисодий механизмлардан фойдаланган ҳолда легаллаштириш, бандликни таъминлашга хизмат қилади. Бунда автомобилларга сервис хизматларини кўрсатиш билан шуғулланишни хоҳловчи ёки олдиндан шуғулланаётган субъектга белгиланган шартлар асосида имтиёзли кредит ажратилади. Кредитни ажратиш босқичма-босқич амалга оширилиб ҳар бир босқич муваффақиятли тугагандан кейингина кейинги босқичга ўтилади.

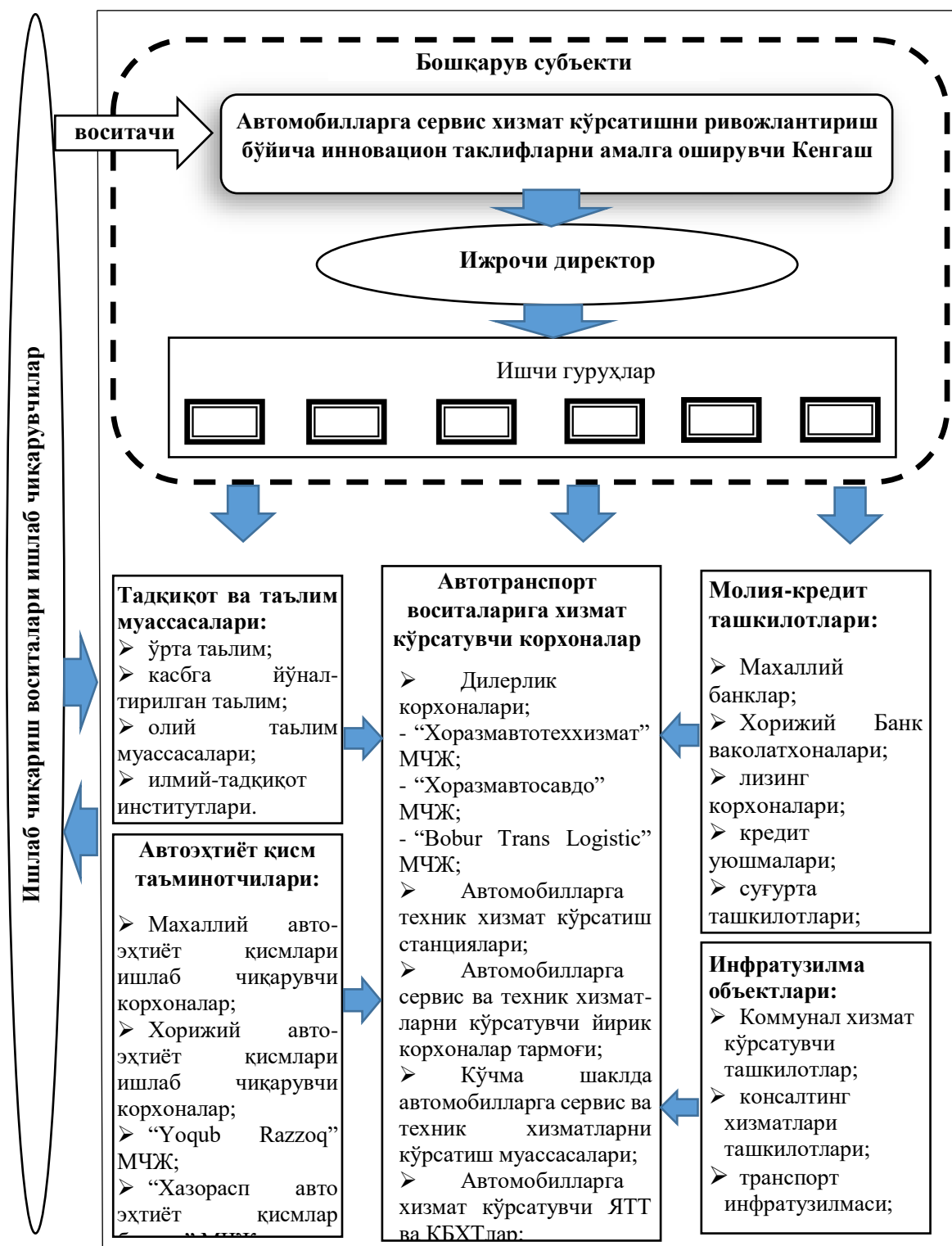
¹⁴ Манба: муаллиф ишланмаси



2-расм. Автомобиль бизнесида сервис хизматлари сифатини юксалтиришни ташкилий-иқтисодий механизмини амалга ошириш алгоритми¹⁵

¹⁵ Манба: муаллиф ишланмаси

Келтириб ўтилган ташкилий-иқтисодий механизм автомобилларга сервис хизматлари кўрсатувчи йирик корхоналарни шакллантириш, улар ўртасида ўзаро ҳамкорликни таъминлашга хизмат қилган ҳолда автосервис кластерларини тузилишига хизмат қилади. Шу сабабли автосервис кластерини шакллантиришнинг қуйидаги моделини таклиф қилганмиз (3-расм).



3-расм. Автосервис кластер модели¹⁶

¹⁶ Манба: муаллиф ишланмаси

Хоразм вилоятида автосервис хизматларини таклиф қилувчи мавжуд субъектлар ҳамда, касбга йўналтириш ва илмий фаолият муассасаларини мужассамлашуви асосида автосервис кластер моделини ташкил қилиш соҳа ривожига тўсқинлик қилаётган қатор муаммоларни ечишга хизмат қилади. Хусусан, ушбу кластер сервис хизматлари кўрсатишда қатнашувчи субъектларни ишлаб чиқариш омиллари, зарурий автоэҳтиёт қисмлари билан таъминлашдаги муаммолар бартараф этилади.

Автомобил сонига таъсир қилувчи омил ва кўрсаткичларни аниқлаган ҳолда кейинги давр учун вилоятда автомобиллар сони ошишини прогноз кўрсаткичларини ишлаб чиқдик. Натижада белгиланган меъёрий кўрсаткичлар асосида кейинги даврда сервис хизматларига талаб миқдорини аниқлаш ва прогноз қийматларини ишлаб чиқиш имкониятига эга бўлдик. Вилоятда аҳоли сонидagi ўзгариш динамикаси вақт билан юқори даражада боғлиқ бўлиб, барқарор ўсиш тенденциясига эга бўлганлиги сабабли унинг тренд моделини ишлаб чиқдик.

$$\begin{aligned} Pop &= 1294,73 + 28,17 * t \\ t &= (260,0) (74,30) \quad R^2 = 0.99 \end{aligned}$$

Мазкур моделдан Хоразм вилоятида аҳоли сонини кейинги беш йил учун прогноз кўрсаткичларини ишлаб чиқишда фойдаланилди (7-жадвал).

Прогноз натижаларига кўра вилоятда аҳоли сони 2026 йилга бориб, 2021 йилга нисбатан 6,8 фоизга ўсиши таъминланади ва ўртача йиллик ўсиш суръати 1,3 фоизни ташкил қилади.

Уй хўжалиқларини ўртача катталигининг йилдан йилга кичрайиб бориши автомобиллар сони ошишига қўшимча таъсир кўрсатади. Ушбу кўрсаткични прогноз қилиш учун ARMAX моделидан фойдаланамиз бунда эрксиз ўзгарувчи ўзининг олдинги қиймати ва трендга боғлиқ бўлади.

$$\begin{aligned} FS_t &= 5,27 + 0.46 * FS_{t-1} - 0.012 * t \\ z &= (89,2) (2,25) \quad (-2,71) \quad R^2 = 0.53 \end{aligned}$$

Юқорида келтирилганларга асосланган ҳолда ишлаб чиқилган модел асосида Хоразм вилояти учун уй хўжалиқлари катталигини кейинги беш йил учун прогноз кўрсаткичлари ҳисобланди (7-жадвал).

Автомобиллар сони ва улар томонидан сервис хизматларига бўладиган талаб миқдорини прогноз кўрсаткичларини ҳисоблаш учун 100 та хўжаликка тўғри келадиган автомобиллар сонини кўйида ишлаб чиқилган модел ёрдамида ҳисобландик.

$$\begin{aligned} APF_t &= 12,90 + 0.89 * APF_{t-1} + 1.69 * t \\ z &= (2,71) (10,74) \quad (5,83) \quad R^2 = 0.97 \end{aligned}$$

Юқорида келтирилган модел ҳам барча мезонлар бўйича адекват бўлиб, ушбу моделда детерминация коэффиценти ҳам юқори эканлигини кузатиш мумкин. Натижаларига асосланган ҳолда 100 та хўжаликка тўғри келадиган автомобиллар сони прогноз қийматлари ишлаб чиқилди (7-жадвал).

2021 йилда 100 та уй хўжалигига тўғри келадиган автомобиллар сони 53,0 бирликни ташкил қилган бўлса, прогноз кўрсаткичлари бўйича 2026 йилга бориб 60,3 бирликка етиши аниқланди.

7-жадвал

Хоразм вилоятида аҳоли сони, уй хўжаликлари ўртача катталиги, 100 та уй хўжалигига тўғри келадиган автомобиллар сонини кейинги беш йил учун прогноз кўрсаткичлари¹⁷

Йиллар	Хоразм вилоятида жами аҳоли сони (минг киши)	Ўсиш суръати	Уй хўжаликларини ўртача катталиги	Ўсиш суръати	100 та хўжаликка тўғри келадиган автомобиллар сони	Ўсиш суръати
2021	1924,2	101,6	5,1	102,0	53,0	109,3
Прогноз кўрсаткичлари						
2022	1942,7	101,0	5,04	97,30	54,4	102,6
2023	1970,8	101,4	5,00	99,69	55,8	102,6
2024	1999,0	101,4	4,98	99,70	57,3	102,7
2025	2027,2	101,4	4,96	99,71	58,8	102,6
2026	2055,3	101,4	4,95	99,71	60,3	102,6

Автомобилларни таъмирлаш ва ювиш хизматларига бўлган талаб ҳажмини аниқлашнинг қуйидаги шаклда ҳисоблаш таклифи ишлаб чиқилган.

$$\frac{AU_a}{100} * \frac{1}{T_s} * \frac{P}{FS}$$

Бу ерда: AU_a – 100 та уй хўжалигига тўғри келадиган автомобиллар сони; T_s – белгиланган муддатдаги таширлар сони; P – ҳудуддаги жами аҳоли сони; FS – Уй хўжаликларини ўртача катталиги.

Юқорида келтирилган прогноз кўрсаткичлари ҳам ҳисоблаш усулидан фойдаланган ҳолда вилоятда автотранспорт хизматларига бўлган талабнинг кейинги 6 йилдаги ўзгариш динамикасини ишлаб чиқамиз (8 - жадвал).

8-жадвал

Аҳолини сони, уй хўжаликлари катталиги ва автомобиллар билан таъминланганлик кўрсаткичлари асосида сервис хизматларига талабни прогноз кўрсаткичлари¹⁸

	автомобилларни ювишга кунлик талаб		автомобилларга техник хизмат кўрсатишга кунлик талаб		автомобилларга ёнилғи қуйиш бўйича таширлар сони	
	таширлар сони, ойда бир марта	таширлар сони, ойда 2 марта	таширлар сони, 6 ойда бир марта	таширлар сони, 6 ойда 2 марта	таширлар сони, ҳафтада бир марта	таширлар сони, ҳафтада 2 марта
2021	6665,5	13331,1	1110,9	2221,8	28566,6	57133,1
Прогноз кўрсаткичлари						
2022	7099,0	14197,9	1183,2	2366,3	30424,1	60848,2
2023	7410,2	14820,4	1235,0	2470,1	31757,9	63515,8
2024	7741,4	15482,8	1290,2	2580,5	33177,5	66355,0
2025	8079,8	16159,7	1346,6	2693,3	34627,9	69255,8
2026	8425,3	16850,6	1404,2	2808,4	36108,5	72217,0

¹⁷ Манба: муаллиф ишланмаси

¹⁸ Манба: муаллиф ишланмаси

Автомобилларга сервис хизматлари кўрсатишга бўлган талабнинг кейинги даврдаги ўзгариши, аҳоли сони ва уларни автомобиллар билан таъминланганлик даражаси кўрсаткичлари асосида ишлаб чиқилди. Бу ерда ҳар бир сервис турига талабни икки хил вариантда қараб чиққанмиз. Дастлабки вариантда автомобиллар ташрифи сони хизматлар инфратузилмаси объектларини жойлаштириш бўйича ишлаб чиқилган ва унда методик тавсияларда келтирилган меъёрлар асос қилиб олинган бўлса, иккинчи вариантда ташрифлар муддати икки баробарга қисқартирилган. Автомобилларни ювишга кунлик талаб ташрифлар сони ойда бир мартани ташкил қилганида 2021 йилда 6665,5 бирликни, агар ташрифлар сони икки марта оширилса талаб ҳам мос равишда икки баробарга ошади. Прогноз кўрсаткичларига кўра, 2026 йилга келиб автомобилларни ювишга талаб ташрифлар сонига мос равишда 8425,3 ва 16850,6 тани ташкил қилади. Автомобилларга техник хизмат кўрсатиш бўйича ҳам прогноз кўрсаткичлари ишлаб чиқилган бўлиб, мавжуд шароитда ташрифлар сонига мос равишда талаб 1404,2 ёки 2808,4 тани ташкил қилади. 2026 йилга бориб аҳоли сони ўсиши ва хўжаликлари катталигини камайишни ҳисобга олган ҳолда 1,38 баробарга ўсиш таъминланади.

ХУЛОСА

Олиб борилган тадқиқотлар натижасида қуйидаги илмий ва амалий тавсиялар шакллантирилди.

1. Автомобиллар савдосини ташкил қилиш, уларга сотишдан олдин, сотиш даврида ҳамда сотишдан кейин хизмат кўрсатишни жаҳон талаблари даражасига олиб чиқишда дилерлик ва дистрибьюторлик фаолиятларини такомиллаштириш талаб қилинади. Бунинг учун, аввало, мазкур фаолият йўналишларини назарий асослари ва моҳиятини тўлақонли очиб бериш ва жаҳон амалиётида мавжуд бўлган шакллари тадқиқ этиш талаб қилинади.

2. Хорижий мамлакатлар автомобиль бизнесининг илғор тажрибаларини ўрганиш натижаларига кўра автомобиль саноати кўплаб мамлакатларда ўсиш драйвери, бандликни таъминлаш манбаи, технологик тажрибаларни амалга ошириш ва бошқа тармоқларни рағбатлантирувчи куч, саноат ривожини таъминлаш асоси ҳисобланади. Автомобилсозлик саноатини рағбатлантириш эҳтиёт қисмлари ишлаб чиқарувчи фирмалар учун қўшимча инвестициялар кенгайишига олиб келади ва саноатнинг кенг кўламли ўсиши учун асос яратади. Аммо соҳа ривожини дастлабки даврида давлат томонидан ҳимояланиши ва буни нисбатан узоқ вақт давом этиши кузатилади.

3. Автомобиль бизнесида етакчи давлатлар ривожланиш тарихи ва корхоналари фаолияти таҳлили натижалари мамлакатимизда автомобиль бизнесини ривожлантиришда қатор чора-тадбирларни ишлаб чиқиш лозимлигини асослайди. Хусусан, соҳада рақобатбардошликни ошириш, ишлаб чиқаришни ривожлантириш стратегияларини ишлаб чиқиш, таннархни камайтириш, сифатни ошириш, маҳсулотни сотишгача ва сотишдан кейинги кўрсатиладиган хизматлар сифатини ошириш ва турини кенгайтириш лозим.

4. Автомобиль саноатида маҳсулот билан боғлиқ бўлган хизматларни маълум мезонлар асосида таснифини ишлаб чиқиш автомобиль бизнесини янги

босқичга олиб чиқиш, мавжуд бошқарув тизимини такомиллаштириш, ишлаб чиқарилаётган маҳсулот учун зарурий меъёрларни белгилаб берувчи бўлим ёки йирик хорижий корхоналарда бўлгани каби, тадқиқот институтини ташкил қилиш, у ерда доимий равишда янги моделларни яратиш бўйича иш олиб боришни таъминлаш маҳсулот сифати ҳамда рақобатбардошлигини оширишга хизмат қилади.

5. Кейинги даврда оммабоп бўлган моделлар нархини юқори суръатлардаги ўсиши Cobalt, Lacetti (Gentra) каби маркаларнинг улушини кескин ошишига сабаб бўлган. Яъни, Lacetti (Gentra) ва Nexia t - 250 моделлари нархи орасидаги фарқнинг қисқариши Nexia t – 250 моделига талабнинг камайиши Lacetti (Gentra) моделига талабни ошишига олиб келган. Бошқа томондан эса, Spark ва Cobalt моделларининг нархлари орасидаги фарқнинг қисқариши Cobalt моделига бўлган талабни кескин ошишига сабаб бўлган.

6. Иерархик таҳлил натижаларига кўра “GM – Uzbekistan” АЖДа “Chevrolet Tracker” моделига устуворлик берилган, ушбу модел лойиҳасининг глобал устуворлиги 0,516 деб баҳоланган. Моделнинг устунлигини таъминлашда, бюджет, сотув потенциали ва ҳажми, сарф харажатлар муҳим омил бўлган.

7. Хоразм вилояти автомобиль бизнесида сервис хизматлари ривожланганлиги бўйича рангларга ажратиш, соҳани ривожлантиришда табақалашган усул ёрдамида ёндошувни ва шу асосда баҳоланишнинг кенгрок спектридаги кўрсаткичларни қамраб олиш, сервис хизматларини ривожлантириш бўйича тармоқ, минтақавий, инвестиция ва автомобиль бизнесида сервис хизматларини ривожланиш дастурларини ишлаб чиқишда асос бўлиб хизмат қилади.

8. Анкета сўровлари натижаларига кўра, автомобиль бизнесини ривожлантиришда хорижий автомобиллар савдоси билан шуғулланувчи автосалонлар, лизинг хизматлари, иккиламчи автомобиль бозорида савдо хизматлари кўрсатувчи салонлар ташкил қилиш сотув жараёни билан боғлиқ сервис хизматларидаги муаммолар саналади. Шу билан бир қаторда техник кўриқдан ўтказиш хизмати етишмаслиги, ёқилғи қуйиш шаҳобчаларида хизмат кўрсатиш сифатининг қониқарсиз эканлиги аниқланди.

9. Ўзбекистон ва унинг ҳудудларида автомобиль бизнеси ва уларга сервис хизматлари кўрсатишни янги босқичга олиб чиқишда ташкилий-иқтисодий механизмлардан фойдаланиш, солиқ имтиёзлари жорий этиш, ишлаб чиқилган шартлар асосида кредитлашни ташкил қилиш, аҳоли бандлигини оширганлик учун имтиёзлар бериш соҳадаги субъектлар фаолиятини легаллаштириш ва кенгайтиришга хизмат қилади.

10. Хоразм вилоятида автомобиллар сони ва уларга сервис хизматларига бўлган талабга қатор омиллар таъсир кўрсатиши аниқланди. Хусусан, аҳоли сони, уй хўжаликлари сони ва уларни автомобиллар билан таъминланганлик даражаси кабилар шулар жумласидандир. Мазкур кўрсаткичларни ўсиш динамикасига эга бўлганлиги сабабли уларни прогноз қийматларини мос эконометрик моделлар асосида ишлаб чиққан ҳолда, мавжуд меъёрлар асосида автомобилларга сервис хизматларига бўлган талабнинг 2026 йилга бориб 1,38 баробарга ошиши аниқланди.

**РАЗОВЫЙ НАУЧНЫЙ СОВЕТ НА ОСНОВЕ НАУЧНОГО СОВЕТА
PhD.03/28.08.2020.I.55.03 ПО ПРИСУЖДЕНИЮ УЧЕНЫХ СТЕПЕНЕЙ
ПРИ УРГЕНСЧКОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ УНИВЕРСИТЕТЕ**

УРГЕНЧСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

САИДОВ ДИЛШОДБЕК РАЗЗАКОВИЧ

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННО-ЭКОНОМИЧЕСКОГО
МЕХАНИЗМА ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ В
АВТОСЕРВИСНЫХ УСЛУГ**

08.00.05 - Экономика отраслей сферы услуг

**АВТОРЕФЕРАТ
доктора философии (PhD) по экономическим наукам**

Тема диссертации доктора философии (PhD) зарегистрирована под номером B2017.2.PhD/Iqt205 в Высшей аттестационной комиссии при кабинете Министров Республики Узбекистан.

Диссертация выполнена в Ургенчском государственном университете.

Автореферат диссертации на трех языках (узбекский, русский, английский (резюме)) размещен на веб-сайте Научного совета (www.urdu.uz) и на Информационно-образовательном портале «Ziynet» (www.ziynet.uz).

Научный руководитель:

Салаев Санъатбек Комилович
Доктор экономических наук, профессор.

Официальные оппоненты:

Убайдуллаев Қайрулло
Доктор экономических наук, профессор.

Эрназаров Ортик Эшназарович
Доктор философии по экономическим наукам(PhD)

Ведущая организация:

Бухарский государственный университет

Защита диссертации состоится «__» _____ 2022 г. в «__» часов на заседании разового научного совета на основе научного совета PhD.03/28.08.2020.I.55.03 при Ургенчском государственном университете. Адрес: 220200, г. Ургенч, улица Хамида Алимджана, дом 14. Тел.: (99 862) 224-67-00, факс.: (99 862) 224-57-00, e-mail: info@urdu.uz

С докторской (PhD) диссертацией можно ознакомиться в информационно-ресурсном центре Ургенчского государственного университета (зарегистрирована за № ____). Адрес: 220200, г. Ургенч, Улица Хамида Алимджана, дом 14. Тел.: (99 862) 224-67-00, факс.: (99 862) 224-57-00, e-mail: info@urdu.uz

Автореферат диссертации разослан «__» _____ 2022 года.
(реестр протокола рассылки № ____ от «__» _____ 2022 года).

И.С.Абдуллаев
председатель разового научного совета
на основе научного совета по
присуждению ученых степеней, д.э.н.,
профессор

Ш.Б.Рузметов
ученый секретарь разового научного
совета на основе научного совета по
присуждению ученых степеней, к.э.н.,
доцент

Б.Рузметов
председатель семинара при разовом
совете на основе научного совета по
присуждению ученых степеней, д.э.н.,
профессор

ВВЕДЕНИЕ (аннотация диссертации доктора философии (PhD))

Обострение конкуренции в условиях углубляющегося процесса глобализации в мире, возникновение пандемии COVID 19 создавая сложную ситуацию в сфере услуг вынуждает уделять особого внимания проблемам обеспечения устойчивого развития данного сектора. В частности, оборот услуг в ЕС к четвертому кварталу 2021 года по сравнению с третьим кварталом 2021 года было достигнуто 4,2 процентный рост. В обеспечении этого результата влияние транспортных услуг и услуг хранения было сильным и составило 7,4 процента и было достигнуто 6 процентному росту по сравнению с четвертым кварталом 2019 года, периода без влияния пандемии.¹⁹ По этой причине развитие сервисных услуг, внедряя информационных технологий, облачных сервисов (cloud service)²⁰ в сферу услуг особое внимание уделяется вопросам обеспечения снижения чувствительности отрасли к различным экономическим колебаниям.

Особое внимание уделяется научно-исследовательским работам по обеспечению устойчивого развития сферы услуг в мире, снижению влияния частных экономических колебаний, в частности, по обеспечению занятости на основе различных поддержек субъектов ведущих свою деятельность в сфере сервиса, обеспечивающим полное удовлетворение растущих потребностей населения в количественном и качественном отношении. На текущем этапе развития на приоритетном уровне осуществляются исследования по применению инновационных технологий в процессах организации автосервисных услуг, которые являются одним из крупнейших рынков мирового сообщества, но чувствительного к экономическим колебаниям, по совершенствованию поддержки организации сервисного обслуживания автомобилей нового поколения с использованием статистических и экономико-математических методов. Особое внимание уделяется исследованиям направленных на разработку современных механизмов путей повышения качества автосервисных услуг, эффективных организационно-экономических механизмов в этом направлении с учетом особенностей и стратегических направлений видов услуг, оптимальных темпов роста устойчивого развития, повышения качества сервисных услуг на новый уровень и альтернативной деятельности в автосервисном обслуживании.

В условиях строительства нового Узбекистана особое внимание уделяется вопросам развития автосервисных услуг в стране, формирования конкурентной борьбы на этом рынке, полноценного удовлетворения спроса населения на автомобили, выведения оказания сервисных услуг автомобилям на новый уровень. В Указе Президента Республики Узбекистон от 28 января 2022 года №УП-60 «О стратегии развития нового Узбекистана на 2022-2026 годы» определены приоритетные задачи такие как увеличить объем обслуживания в 3 раза в ближайшие 5 лет за счет развития сферы обслуживания и сервиса в регионах и создание в общей сложности 3,5 млн. новых рабочих мест в этом

¹⁹ Источник: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Impact_of_Covid-19_crisis_on_services

²⁰ Источник: <https://ec.europa.eu/eurostat/cache/infographs/ict/bloc-3b.html>

направлении, сокращение доли теневой экономики в сфере сервиса в 3 раза. Дальнейшее расширение научных исследований, посвященных по определению перспективных направлений, поддержке сервисных услуг в этом направлении, сокращению доли неформального сектора в сфере и разработке эффективных организационно-экономических механизмов повышения занятости являются очень актуальными.

Данное диссертационное исследование в определенной степени служит реализации таких нормативно-правовых документов, как Указ Президента Республики Узбекистан «О стратегии развития нового Узбекистана на 2022-2026 годы» от 28 января 2022 года №УП-60, Постановление Президента Республики Узбекистан «О дополнительных мерах по ускоренному развитию автомобильной промышленности Республики Узбекистан» от 18 июля 2019 года №ПП-4397, Постановление Президента Республики Узбекистан «О дополнительных мерах по развитию сферы услуг» от 12 мая 2021 года № ПП-5113 и реализации задач, изложенных в соответствующих нормативных актах отрасли.

Соответствие исследования приоритетным направлениям развития науки и технологий республики. Данное исследование выполнено в соответствии с приоритетным направлением развития науки и технологий республики «Духовно-нравственное и культурное развитие демократического и правового общества, формирование инновационной экономики».

Степень изученности проблемы. Организационно-правовые и теоретические вопросы повышения качества автосервисных услуг нашли свое отражение в научных работах зарубежных ученых таких как В.Н.Восколович, В.Е.Гордин, М.А.Морозов, А.А.Одинцов, Р.Рассел, Б.Рендер, Ф.М.Урумова и др.²¹ Научно-теоретические и практические вопросы различных марок и управления ими в сфере сервисного обслуживания автомобилям рассмотрены в работах Я.Мондена, У.Новака, Т.Оно, Г.Форда, С.Шинго, Л.Якокко и др.²²

Вопросы развития сферы обслуживания и сервиса в Республике Узбекистан, повышения качества обслуживания и сервиса в автотранспортных предприятиях исследованы научных трудах отечественных ученых, таких как Т.У.Кадыров, С.К.Салаев, Б.Д.Олланазаров, О.М.Умаров, М.М.Касымов, Н.Э.Алимходжаева, А.Ж.Каххаров, А.А.Абдумавлонов, Б.Б.Холов, С.М.Обидов.²³

²¹ Восколович Н. А. Экономика платных услуг. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007.; Гордин В.Э., Сущинская М.Д. Менеджмент в сфере услуг. М.: Бизнес- Пресса, 2007. 272 с.; Морозов М.А. Экономика и предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме: учебник. Академия, 2009. 127 с. ; А.А.Одинцов, О.В.Одинцова Управленческая психология : учебник для студ. сред. поф. учеб. заведений / - 2-е изд., стер. - М. : ИЦ “Академия”, 2010. 256 с.; Хаксевер К., Рендер Б., Рассел Р., Мердик Р. Управление и организация в сфере услуг. Теория и практика. - СПб. 2002. – 752 с.; Ф.М.Урумова Региональная конкуренция как фактор устойчивого экономического роста: институциональный подход. Москва: Научная библиотека.2014. 221 с.; Ю.П.Свириденко, В.В.Хмелев Сервисная деятельность. Учебник.Издательство: Альфа-М, Инфра-М.2009. 436

²²Якокка Л., Новак У. Карьера менеджера / Пер. с англ; Худ. обл. М. В. Драко. - 2-е изд. Мн.: ООО «Попурри», 2002. 416 с; Ohno T. Toyota Production System: Beyond Large-Scale Production. New York: Productivity Press, 1988.; Shingo S. A Study of the Toyota Production System. New York: Productivity Press, 1989; Форд Г. Моя жизнь, мои достижения / Пер. с англ. М.: Финансы и статистика, 1989. 206 с.; Монден Я. Система менеджмента Тойоты / Пер.с англ. М.: ИКСИ, 2007. 216 с.;

²³ Қодиров Т.У. Автомобиль транспорти рақобатдошлиги: ташкилий-иктисодий механизмлар. Монография.-Т.: Фан ва технология, 2014. - Б. 175.; Т.Қодиров. Транспорт тизимининг ривожланиш ҳолати тахлили ва унинг иктисодий ўсишдаги ўрнини баҳолаш. “Иктисодиёт ва инновацион технологиялар” илмий электрон журнали. №

Следует отметить, такие вопросы, как управления склонностями клиентов на основе повышения качества сервисных услуг, которые являются основными вопросами устойчивого инновационного развития и модернизации сферы, совершенствования организационно-экономических механизмов повышения качества сервисных услуг, закономерностей, тенденций развития автосервисных услуг в нашей республике, не исследованы с научно-теоретической и практической точки зрения. А также, сегодня, возникает необходимость по разработке научно обоснованных рекомендаций и предложений по оценке перспектив формирования стандартов сервисного обслуживания клиентов на основе изучения передового опыта развития автосервисных услуг в ведущих зарубежных странах и его применению в национальной экономике, оценки тенденций развития сервисных услуг, внедрения инновационных технологий в этой сфере, в Узбекистане, в частности в Хорезмской области, где ускоренными темпами развиваются автосервисные услуги.

Связь темы диссертации с научно-исследовательскими работами учебного заведения, в котором было выполнена диссертация. Диссертационное исследование соответствует научно-исследовательской работе Ургенчского государственного университета по теме «Основы комплексного развития региона в условиях модернизации экономики», а также выполнена в связи с практическим проектом “SUMRICA (Sustainable Mobility Research in Central Asia)” немецкого фонда Volkswagen Foundation.

Целью исследования является разработка рекомендаций и предложений по усовершенствованию организационно-экономических механизмов повышения качества автосервисных услуг.

Задачи исследования:

обосновать объективную необходимость и важность обеспечения развития автосервисных услуг в стране;

изучить передовых опытов развития автомобильного бизнеса и сервиса в зарубежных странах и разработка научно-практических рекомендаций и предложений по их применению в Узбекистане и в его регионах;

оценить организационно-экономических вопросов развития автосервисных услуг в стране, этапов становления, видов инновационных услуг в социально-экономическом развитии;

провести SWOT анализ по повышению качества сервисных услуг в автомобильном бизнесе региона, обосновать приоритетных направлений в данной сфере на основе опросов анкетирования;

1, январ – февраль, 2014 йил Б.11.; 9. Ollanazarov B., Saidov D, Salaev S.K., Alimov A.K., Features and development tendencies of services sphere in Uzbekistan // International Journal of Current Research Vol. 8, Issue, 07, pp.34416-34420, July, 2016; Умаров О.М. Ўзбекистонда автомобилсозлик саноатини ривожланиш динамикаси // Иқтисодиёт ва таълим журнали, 2017 йил № 2 сон, Б.156-161.; Б.Б.Холов. Ўзбекистонда ички туризмни такомиллаштиришда транспорт хизматларининг аҳамияти//“Иқтисодиёт ва инновацион технологиялар” илмий электрон журнали. № 2, март-апрель, 2015 йил. Б.6; Абдумавлонов А.А. Ўзбекистон автомобилсозлик корхоналаридаги лойихалар бўйича устувор йўналишларни аниқлашда иерархик таҳлил усулидан фойдаланиш динамикаси // Иқтисодиёт ва таълим журнали, 2017 йил № 2 сон, Б.162-165; Алимходжаева Н.Э., Қаҳҳоров А.Ж. Автомобиль транспорти тизимида инновацион маркетинг потенциаллини тадқиқ қилиш ва баҳолаш// Иқтисодиёт ва таълим журнали, 2017 йил № 2 сон, Б.89-94;

повышение эффективности автосервисных услуг на основе адаптации качества услуг торговли и сервиса к мировым стандартам, разработать алгоритм применения организационно-экономических механизмов;

обосновать приоритетных направлений повышения качества автосервисных услуг и формирования международных стандартов сервисного обслуживания клиентов на основе внедрения инновационных сервисных услуг в регионе, а также обосновать приоритетных направлений повышения качества автомобильного сервисного обслуживания за счет развития дилерских сетей;

оценить и прогнозировать перспектив локализации производства автомобилей в Хорезмской области в связи с ростом реальных доходов населения необходимых им современных сервисных услуг.

Объектом исследования является услуги автосервиса в Республике Узбекистан, в частности в Хорезмской области, все виды субъектов обслуживания и сервиса, осуществляющие свою деятельность в сфере.

Предметом исследования является социально-экономические отношения по развитию автомобильного бизнеса, организацию организационно-экономических механизмов повышения качества автосервисных услуг в сфере.

Методы исследования. В процессе исследования использованы такие методы, как диалектический подход, анализ и синтез, системный подход, группировка, социологический опрос, экстраполяция, SWOT-анализ, иерархический анализ, экспертная оценка, методы эконометрического моделирования.

Научная новизна исследования заключается в следующем:

предложена организовать систему дилерской сервисной сети на основе выделения по видам “S”- только продажа; “SS”- продажа и сервис; “SSS” - продажа, сервисные услуги, запасные части, обеспечивающие аксессуарами на основе совершенствования существующих организационных структур ООО “Хоразмавтотеххизмат”, “Хоразмавтосавдо” и “Bobur Trans Logistic” в повышении объема автосервисных услуг;

разработана предложения по повышению эффективности конкурентоспособных сервисных услуг в регионах путем создания центров комплексного сервисного обслуживания в прилегающих территориях районов Шават-Гурлен-Янгибазар, Кушкупыр-Хива, Янгиарык-Ханка, Багат-Хазарасп;

предложена кластерная модель автосервиса для клиентов автосервисов в Хорезмской области на основе объединения предприятий ООО “Хоразмавтотеххизмат”, ООО “Хоразмавтосавдо”, ООО “Bobur Trans Logistic”, поставщиков автозапчастей ООО “Yoqub Razzoq”, ООО “Хазорасп авто эҳтиёт қисмлар бозори”, учреждений профориентаций и научной деятельности;

разработаны прогнозные параметры изменения объема спроса и важных индикаторов факторов влияющих на развития сервисных услуг в автомобильном бизнесе на 2022-2026 годы.

Практические результаты исследования состоят в следующем:

обоснована повышения качества сервисных услуг путем организации системы дилерской сервисной сети на основе выделения по видам “S”- только продажа; “SS”- продажа и сервис; “SSS” - продажа, сервисные услуги, запасные

части, обеспечивающие аксессуарами на основе совершенствования существующих организационных структур ООО “Хоразмавтотеххизмат”, “Хоразмавтосавдо” и “Bobur Trans Logistic” в повышении объема автосервисных услуг;

разработана предложения по повышению эффективности конкурентоспособных сервисных услуг в регионах путем создания центров комплексного сервисного обслуживания в прилегающих территориях районов Шават-Гурлен-Янгибазар, Кушкупыр-Хива, Янгиарык-Ханка, Багат-Хазарасп;

разработана кластерная модель автосервиса предлагающий сервисных услуг для клиентов автосервисов в Хорезмской области на основе объединения предприятий ООО “Хоразмавтотеххизмат”, ООО “Хоразмавтосавдо”, ООО “Bobur Trans Logistic”, поставщиков автозапчастей ООО “Yoqub Razzoq”, ООО “Хазорасп авто эҳтиёт қисмлар бозори”, учреждений профориентаций и научной деятельности;

разработаны многофакторные эконометрические модели и прогнозные значения изменения объема спроса и важных индикаторов факторов влияющих на развития сервисных услуг в автомобильном бизнесе.

Достоверность результатов исследования объясняется целесообразностью использованных подходов и методов, получением результатов и выводов диссертации со стороны автора на основе изучения научно-теоретических, методологических исследования зарубежных и отечественных ученых, достоверностью используемой информационной базы с тем, что они получены из официальных источников, достоверностью разработанных рекомендаций и предложений, степенью соответствия принятым приоритетным направлениям и программам совершенствования организационно-экономического механизма повышения качества услуг автосервиса и подтверждением полученных результатов компетентными министерствами, структурами и организациями.

Научная и практическая значимость результатов исследования. Научная значимость результатов исследования объясняется с возможностью использования разработанных научно-практических предложений и рекомендаций для реализации специальных научных исследований посвященных совершенствованию теоретико-методологического, методического аппарата, разных организационно-экономических механизмов по дальнейшему повышению и развитию качества сервисного обслуживания в автомобильном бизнесе в регионах республики, в разработке государственных и региональных программ предназначенных для развития сферы.

А практическая значимость результатов исследования определяется возможностью использования разных организационно-экономических механизмов повышения качества сервисного обслуживания в автомобильном бизнесе в деятельности субъектов Министерства транспорта Республики Узбекистан, в системе АО “Узавтосаноат”, ДАК “Узавтодарётранс”, также в развитии кооперационных отношений малого и крупного бизнеса в автомобильном бизнесе, в дальнейшем совершенствовании отраслевой статистики и в мониторинге продолжительности “жизненного цикла”

предприятий занимающихся деятельностью сервисного обслуживания, содействием в определенной степени разработки мер по выполнению задач, указанных в стратегии Развития нового Узбекистана на 2022-2026 годы.

Внедрение результатов исследования. На основе полученных научных результатов исследования по совершенствованию организационно-экономических механизмов повышения качества услуг автомобильного сервиса:

предложения по организации системы дилерской сервисной сети на основе выделения по видам “S”- только продажа; “SS”- продажа и сервис; “SSS” - продажа, сервисные услуги, запасные части, обеспечивающие аксессуарами на основе совершенствования существующих организационных структур ООО “Хоразмавтотеххизмат”, “Хоразмавтосавдо” и “Bobur Trans Logistic” в повышении объема автосервисных услуг использовано при разработке “Программы мероприятий по развитию сферы услуг предоставляемых населению в регионах” Торгово-промышленной палаты Республики Узбекистан от 8 сентября 2021 года (Справка №11/03-15-7291 Торгово-промышленной палаты Республики Узбекистан от 6 сентября 2021 года). Торгово-промышленной палатой Республики Узбекистан внедрено в практику предложения по совершенствованию научных определений понятий дилерские, дистрибьютерские сервисные услуги непосредственно связанные с организационно-правовыми механизмами, периодами развития автомобильного рынка на основе анализа теоретических и методических исследований по торговле новых автомобилей, этапам и тенденциям развития сервисных услуг автомобильного бизнеса (Справка №11/03-15-7291 Торгово-промышленной палаты Республики Узбекистан от 6 сентября 2021 года). Практическое применения данного предложения позволила улучшить качества сервисного обслуживания автомобилям путем организации дилерских центров занимающихся автомобильным сервисным обслуживанием;

предложения по повышению эффективности конкурентоспособных сервисных услуг в регионах путем создания центров комплексного сервисного обслуживания в прилегающих территориях районов Шават-Гурлен-Янгибазар, Кушкупыр-Хива, Янгиарык-Ханка, Багат-Хазарасп использовано при разработке “Программы мероприятий по развитию сферы услуг предоставляемых населению в регионах” Торгово-промышленной палаты Республики Узбекистан от 8 сентября 2021 года (Справка №11/03-15-7291 Торгово-промышленной палаты Республики Узбекистан от 6 сентября 2021 года). В результате практического применения данного предложения достигнуто развитию рынка услуг автосервиса в Хорезмской области, созданию конкурентной среды в сфере и повышению эффективности сервисных услуг;

предложения по созданию кластерного модели автосервиса для клиентов автосервисов в Хорезмской области на основе объединения предприятий ООО “Хоразмавтотеххизмат”, ООО “Хоразмавтосавдо”, ООО “Bobur Trans Logistic”, поставщиков автозапчастей ООО “Yoqub Razzoq”, ООО “Хазорасп авто эхтиёт қисмлар бозори”, учреждений профориентаций и научной деятельности использовано при разработке “Программы мероприятий по развитию сферы услуг предоставляемых населению в регионах” Торгово-промышленной палаты

Республики Узбекистан от 8 сентября 2021 года (Справка №11/03-15-7291 Торгово-промышленной палаты Республики Узбекистан от 6 сентября 2021 года). В результате, удалось увеличить количество предприятий автосервиса на 7-9 процентов и количество клиентов услуг автосервиса на 12-16 процентов;

предложения по разработке прогнозных параметров изменения объема спроса и важных индикаторов факторов влияющих на развития сервисных услуг в автомобильном бизнесе на 2022-2026 годы использовано при разработке “Программы мероприятий по развитию сферы услуг предоставляемых населению в регионах” Торгово-промышленной палаты Республики Узбекистан от 8 сентября 2021 года (Справка №11/03-15-7291 Торгово-промышленной палаты Республики Узбекистан от 6 сентября 2021 года). Согласно результатам данного прогноза, в связи с изменением экономико-социальных и демографических факторов в области, в частности, на основе роста количества населения, сокращения среднего объема домохозяйств, увеличения количества автомобилей на 100 домохозяйств и реальных доходов населения, потребность на легковые автомобили населения области в 2026 году достигая 252,8 тыс., вырастет в 1,26 раза по сравнению с 2021 годом и обеспечивается увеличения объема их сервисных услуг в 1,38 раза.

Апробация результатов исследования. Результаты исследования обсуждались на 7 международных (2) и на республиканских (5) научно-практических конференциях.

Публикация результатов исследования. По теме диссертационной работы опубликовано всего 18 научных работ, в том числе 8 статей в научных журналах, рекомендованных к публикации основных результатов докторских диссертаций Высшей аттестационной комиссией Республики Узбекистан, в том числе 7 из них были опубликованы республиканском и 1 на зарубежном журнале.

Структура и объем диссертации. Содержание диссертации состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованных литератур и приложений, общий объем составляет 140 страниц.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИИ

Во введении обоснована актуальность и значение проведенных исследований, сформулированы цель и задачи, объект и предмет исследования, показано ее соответствие приоритетным направлениям развития науки и технологий республики. Изложена научная новизна и практические результаты исследования, раскрыто научное и практическое значение полученных результатов, приведены сведения о внедрении в практику результатов исследования, публикации результатов исследования и сведения о структуре диссертации.

В первой главе исследования под названием **«Теоретико-методологические и организационно-правовые основы развития автомобильного бизнеса»** обоснована объективная необходимость и социально-экономическое значение развития автосервисных услуг, исследованы передовые опыты зарубежных стран, определены организационно-правовые основы и этапы формирования развития автомобильного бизнеса в Узбекистане.

Значение дилеров и дистрибьютеров в развитии предпродажных и послепродажных сервисных услуг в автомобильном бизнесе считается важной. Исследованы подходы к понятиям дилер и дистрибьютер с целью развития сервисных услуг в автомобильном бизнесе, чтобы в полной мере использовать существующих возможностей их организационно-правовых форм и предложена авторский вариант их описания.

Дилер – это коммерческая организация, которая закупает автомобили оптом у представительства и продает их в розницу конечным потребителям, его сфера деятельности отличается по масштабу предоставляемых услуг. “S” – только продажа автомобилей, “SS” – продажа автомобилей и оказания им сервисного обслуживания, “SSS” – продажа автомобилей, оказания им сервисного обслуживания и обеспечение запасными частями и аксессуарами.

Дистрибьютер – это юридическое лицо, закупающее продукцию у производителя по оптовым ценам и реализующее ее в розницу на территории своего обслуживания, а также имеющее право на представление и продвижение товарного знака.

На наш взгляд, расширения деятельности дилеров и дистрибьютеров по вышеуказанным направлениям, расширения воображений об этих понятиях являются перспективными направлениями развития сервисных услуг в автомобильном бизнесе.

По результатам изучения зарубежного опыта развитие автомобильной промышленности и рынка служит увеличению доли промышленности в стране. Кроме того повышение занятости населения ускоряет инновационное развитие. Но развивать автомобильную промышленность и выходить на мировой рынок является направлением требующий больших затрат и длительного времени. Потому что она требует активную протекционистическую политику на ранних стадиях развития.

Также результаты анализа деятельности стран-лидеров на мировом рынке и их предприятий обосновывает необходимость разработать ряд мер по развитию

автомобильного рынка в стране. В частности, усиление внутренней конкуренции, разработать стратегий выхода на мировой рынок, снижение себестоимости, повышение качества, разделить на группы продукцию исходя из ситуации на мировом рынке и выбирать перспективных направлений является целесообразным.

Дополнительные услуги предоставляемые до, во время или после продажи продукции являются услугами связанные с жизненным циклом продукции или независимыми. На сегодняшний день такие услуги формировались как один из важных критериев обеспечивающий конкурентоспособность в автомобильной промышленности и сервисное обслуживания стало неотъемлемой частью автомобильного бизнеса, в частности автомобильной промышленности.

На основе формирования типологии услуг связанных с продукцией в автомобильной промышленности создает возможность определить их и сгруппировать эти услуги по определенным критериям²⁴ (табл.1).

Таблица 1

Классификация услуг связанных с продукцией в автомобильной промышленности по определенным критериям²⁵

Критерии для разработки классификации услуг				
1. Особенности услуг				
Внутренние факторы	Человеческий фактор		Технические устройства	
Внешние факторы	Клиент		Материальные объекты	
В рамках продукции	Индивидуальное обслуживание		Пакет услуг	
Срок обеспечения	Короткий (в течении 1 дня)		Средний (в течении 1 месяца)	
Место обслуживания	На месте, где находится поставщик услуг		На месте, где находится клиент	
Роль клиента	Прямое участие		Будет наблюдателем	
Планирование заказа клиента	Короткий (в течении 1 дня)		Средний (в течении 1 месяца)	
2. Особенности специфические к продукции				
Форма продажи	Дополнительные услуги (добавлять)		Вольный	
Период продаж	Перед продажей		После продажи	
Ориентация на использования	Ориентированный на продукт		Ориентированный на результат	
3. Особенности специфические к объекту				
Мобильность	Создание мобильности		Расширение мобильности	
Тип автомобиля	Новый автомобиль		Арендванный автомобиль	

²⁴ Palm, Daniel & Fedorovskaia, K & Narinsky, L & Brinster, E. (2019). Classification and use of product related services in the automotive industry.

²⁵ Narinsky, L., Fedorovskaia, K.: Potentialanalyse für produktbegleitende Dienstleistungen der Automobilindustrie. TU Wien, 2011.

Также для того чтобы понять суть услуг в автомобильной промышленности, его использования или повторного использования, особенности услуг имеют важное значение²⁶. Специфика услуг формируется в соответствии с заранее определенными принципами. Он содержит информации, необходимых для дизайна, производства, технического обслуживания и использования со стороны различных пользователей²⁷.

В целях развития автомобильного рынка в нашей стране, и обеспечения конкурентоспособности продукции на мировом рынке, мы считаем целесообразным организацию соответствующих видов услуг в вышеуказанных направлениях. Поскольку автомобильная промышленность является одной из важнейших отраслей экономики страны, особое внимание уделяется вопросам разработки и совершенствования его организационно-правовых основ.

В частности, можно наблюдать что защита автомобильной промышленности изначально основывалась на протекционистской политике, а сегодня эти меры постепенно ослабляются. Это, в свою очередь, требует не только развития автомобильной промышленности, но и повышения и совершенствования уровня сервисного обслуживания в соответствии с уровнем развития.

Во второй главе диссертации **«Анализ факторов и организационно-экономических механизмов развития сервисных услуг автомобильного бизнеса Республики Узбекистан»** исследованы основные элементы, организационные компоненты и тенденции развития автомобильного бизнеса в Узбекистане, определены перспективные направления с помощью иерархического анализа, разработаны перспективные направления повышения качества сервисного обслуживания в автомобильном бизнесе Хорезмской области.

За последние годы на рынке автомобилей произошли определенные изменения, рост реальных доходов населения привел к изменению соотношений с одной стороны совокупного спроса, а с другой стороны на марок автомобилей. То есть наблюдается рост спроса на автомобилей класса люкс и имеющим относительно высокие технические возможности. Потому что, повышение цены автомобилей на дифференцированной форме стала причиной повышения внимания и на качества, и на технические показатели (таблица - 2).

Именно 2020 году наблюдалось рост цен таких моделей, как “Damas”, M300 “Spark”, “Nexia T - 250”, которые имели высокую потребность со стороны населения, 17,7, 15,9 и 17,2 процента, соответственно. Однако цена “Lacetti (Gentra)” вкросла на 3,4 процента. Можно наблюдать, что именно повышение цен на самых продаваемых и относительно не дорогих автомобилей до высокого уровня и сокращения разницы между ценами на модели CKD стала толчком

²⁶ Schmidt, Alexander & Otto, Boris & Kussmaul, Alfrid. (2010). MES Services in the Automotive Industry. <http://www.alexandria.unisg.ch/Publikationen/71379>.

²⁷ HEUTSCHL, R. (2007) Serviceorientierte Architektur: Architekturprinzipien und Umsetzung in die Praxis, Berlin/Heidelberg, Germany, Springer-Verlag.

формирования спроса к серии моделей имеющих относительно высокие технические показатели, изменению доли моделей имеющих повышенную спрос у населения. В результате наблюдалось сокращение разницы цен между модели Lacetti (Gentra) и Nexia t – 250 и стала причиной снижения спроса на модель Nexia t – 250. А с другой стороны сокращение ценовой разницы между моделями Spark и Cobalt привело к резкому увеличению спроса на модель Cobalt. Адаптирования к доходам населения обеих марок обеспечила резкого изменения спроса на них.

Таблица 2

Изменение цен автомобилей модели СКД произведенный 2020 году в Узбекистане (2020 йилда Ўзбекистонда ишлаб чиқарилган СКД модели автомобиллар нархининг ўзгариши).²⁸

Вариант	Позиция	Повышени е цены 2020 году	Цена до 2020 года	Измениени е (%)	Среднее повышени е цены (%)
Модель "Damas"					
D2	пол люкс	78283000	64696586	121,0	17,7
D11	Грузовой	75928000	62750539	121,0	
L62 (лабо)	Пикап	79198000	71349654	111,0	
Модель M300 "Spark"					
M300M-125	2 ПОЗИЦИЯ	73477000	66602502	110,3	15,9
M-оптимум/плюс	2 ПОЗИЦИЯ	75402000	68070677	110,8	
M300M2/GS/A-125	3 ПОЗИЦИЯ (A/T)	92821000	76745952	120,9	
M-ELEGANT/AT PLUS	3 ПОЗИЦИЯ A/T	94249000	77591805	121,5	
Модель "Nexia T – 250"					
AB-GS16	2 ПОЗИЦИЯ	87320000	75930613	115,0	17,2
AB-OPTIMUM PLUS	2 ПОЗИЦИЯ+	89916000	78189036	115,0	
AB-GX16/AT	4 ПОЗИЦИЯ	106429000	89062015	119,5	
AB-ELEGANT/AT PLUS	4 ПОЗИЦИЯ+	109025000	91320438	119,4	
Модель "Cobalt"					
GS/16MTB	2 ПОЗИЦИЯ	95768000	87060777	110,0	12,3
GX/16ATB	4 ПОЗИЦИЯ	115390000	100777630	114,5	
Модель "Lacetti (Gentra)"					
L-COMFORT PLUS	1 ПОЗИЦИЯ+	115607000	111701316	103,5	3,4
L-COMFORT/G PLUS	1 ПОЗИЦИЯ GBO+	124445000	120281586	103,5	
L-ELEGANT/AT PLUS	3 ПОЗИЦИЯ+	138126000	133862552	103,2	

Взаимосвязь между марками автомобилей, то есть, в целях оценки насколько велико влияние изменение спроса на одного на спроса на другого рассмотрена с использованием коэффициента парной корреляции (табл.3).

Согласно таблице 3, существует высокая обратная зависимость между изменением спроса на модель Damas и спросом на модель Spark, то есть если спрос на модель Damas снизится, спрос на модель Spark будет расти. А с другой стороны, между спросом на модель Spark и Cobalt также была обнаружена

²⁸ Источник: разработана автором.

высокая обратная корреляционная зависимость. А это обосновывает правильность сделанных выводов о повышении спроса на модель Cobalt в результате снижения спроса на модель Spark из-за повышения цены на ней. Такая же ситуация наблюдается между марками Spark и Lacetti (Gentra). Существует слабая обратная корреляционная зависимость между спросом на модель Nexia t - 250 и Lacetti (Gentra), это обосновывает повышение спроса на модель Lacetti (Gentra) в некоторой степени из-за повышение цены модели Nexia t – 250.

Таблица 3

Анализ коэффициентов парной корреляции²⁹

	<i>Damas</i>	Nexia t – 250	Cobalt	Lacetti (Gentra)	<i>Spark</i>
<i>Damas</i>	1,00				
Nexia t - 250	0,09	1,00			
Cobalt	0,60	-0,42	1,00		
Lacetti (Gentra)	0,73	-0,11	0,95	1,00	
<i>Spark</i>	-0,82	0,23	-0,95	-0,97	1,00

Увеличение доходов населения в стране служит повышению уровня обеспеченности автомобилями. В результате, резкое увеличение спроса на оказание различных услуг автомобилям со стороны населения последнее время, уделение внимания на качества услуг, развитию этой сферы сделала важным вопросом. Для оценки влияния реальных доходов населения на обеспеченность автомобилями использовалась модель $\ln\text{-log}$.

$$Y = -240 + 34.08 * \ln(X_1) \quad (1)$$

здесь: Y – обеспеченность населения с легковыми автомобилями (в отношении на 100 домохозяйств), X_1 - реальные доходы населения (тыс. сум).

По результатам коэффициент, определяемый для оценки влияния процентного изменения свободной переменной на изменения непроизвольной переменной в единице, должен быть равен 100, то есть увеличение реальных доходов населения на один процент увеличило бы обеспеченность на 0,34 единицы.

Изменение объемов производства автотранспортных средств в стране также сыграет важную роль в повышении обеспеченности легковыми автомобилями населения. Рассмотрена, что повышение объема производства, в свою очередь, напрямую связан с реальными доходами населения.

$$X_2 = 1.7 * 10^{-5} * X_1^{2.47} \quad (2)$$

здесь: X_2 – объем производства автотранспортных средств (млрд. сумам).

По результатам определенного модели увеличение реальных доходов населения на один процент приведет к увеличению объема производства автотранспортных средств производимых в стране на 2,47 процента. Сумма коэффициента эластичности больше одного обосновывает, что любое изменение доходов населения окажет сильное влияние на автомобильный рынок.

²⁹ Источник: разработана автором.

Выход на автомобильный рынок автомобилей нового поколения с уникальными техническими возможностями, обеспечивает развитие сервисных услуг соответственно. В частности, появление автомобилей, использующих альтернативную энергию, формирует спрос на оказание специфических сервисных услуг. В результате развитие инновационной деятельности в автомобильном бизнесе страны соответственно приводит к увеличению спроса на новые сервисные услуги.

Формирование и развитие инновационных сервисных услуг, в свою очередь, возникает на основе ряда факторов, которые напрямую связаны с текущей ситуацией и обстоятельствами (рис. 1).

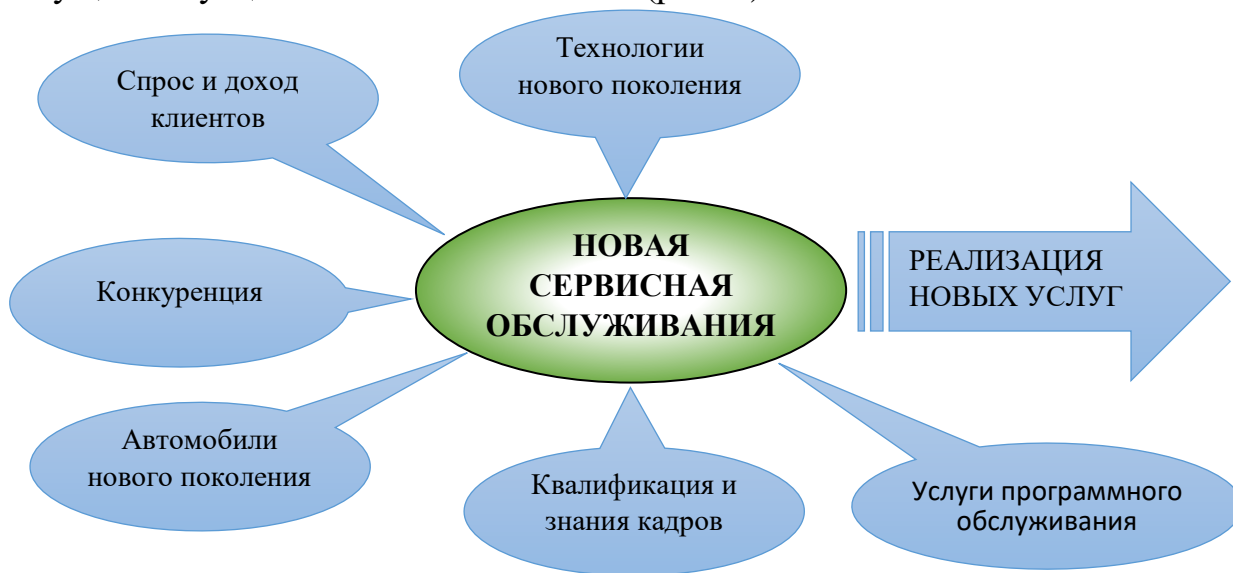


Рис. - 1. Формирование новых сервисных услуг в автомобильном бизнесе³⁰

В качестве первичных факторов, влияющих на формирование новых сервисных услуг, можно назвать изменение доходов населения. Во-первых, увеличение выручки приведет к выходу на рынок автомобилей нового поколения, во-вторых, наблюдается повышение спроса на изменения технических возможностей и дизайна существующих автомобилей. В частности, повышение спроса на автомобили нового поколения как электромобили, автомобилей с турбо и гибридными двигателями потребует внедрения сервисных услуг связанных с оказанием технического обслуживания на них соответственно. Кроме того, повышение числа субъектов оказывающих сервисные услуги на автомобилей усиливает конкуренцию. В результате, чтобы выжить на рынке, им придется внедрять в свою деятельность технологии нового поколения, совершенствовать знания, навыки и умения персонала и предлагать новые виды услуг.

Согласно анализу, факторы, влияющие на формирование новых сервисных услуг в автомобильном бизнесе, напрямую связаны с выходом на рынок автомобилей нового поколения, изменением их технических возможностей, и этот процесс остается тесно связанным с деятельностью АО "GM-Uzbekistan",

³⁰ Источник: разработана автором.

который сохраняет особенность монополиста и главного производителя в стране. Текущее состояние сервисного обслуживания на автомобилях в стране оценена на примере Хорезмской области. На основе оценки более десяти показателей представляющих развитию сервисных услуг в автомобильном бизнесе районов и городов области рассчитали средние ранговые показатели и на основе этого их мест по развитости (табл.4).

Таблица 4

Ранг районов и городов Хорезмской области по развитию сервисных услуг в автомобильном бизнесе

Тип услуг\ районы	Замена масла	Места технического обслуживания автомобилей	Количество автовокзалов	Количество магазинов запасных частей	Количество ассоциаций такси	Количество автомобилей в ассоциациях такси	Количество маршруток	Количество автобусов	Количество транспортных средств имеющих лицензию	Средняя сумма выручки одного транспортного средства	Средний ранговый показатель	Место по рангу
г. Ургенч	3	1	1	4	1	1	1	1	1	3	1,8	1
Ургенчский р-н.	2	3	-	1	2	2	2	8	2	4	2,9	2
Хазараспский р-н.	4	2	2	2	4	6	2	3	4	5	3,4	3
Гурленский р-н.	5	4	2	6	5	4	2	4	3	9	4	4
г. Хива	1	3	-	3	3	3	2	10	10	11	5,1	5
Шаватский р-н.	7	4	2	5	6	5	4	6	5	8	5,2	6
Ханкинский р-н.	4	4	-	6	7	8	6	5	6	1	5,2	6
Хивинский р-н.	12	3	-	3	3	3	2	2	10	12	5,4	7
Кушкупырский р-н.	6	3	-	8	8	7	2	3	7	10	6	8
Янгиарыкский р-н.	9	4	2	7	8	10	5	6	7	7	6,6	9
Янгибазарский р-н.	10	4	-	9	10	11	3	7	11	6	7,9	10
Багатский р-н.	8	4	-	8	9	9	6	9	9	2	8	11
р-н. Тупраккальа	12	5	-	10	11	12	7	4	18	13	9,5	12

Ургенч занял первое место по 7 из 10 рейтинговых показателей и итоговому среднему ранговому показателю (1,8). Самый слабый показатель - по количеству автовокзалов в районах, то есть деятельность автовокзалов налажена всего в 5 регионах, а в остальных строительство или организация автовокзалов находится на начальном этапе. Также, среднему ранговому показателю Ургенчский район занял 2-ое место (2,9), третье место занял Хазараспский район (3,4), четвертое место Гурленский район (4,0), город Хива пятое место (5,1), Ханкинский и Шаватские районы заняли шестое место (5,2), Хивинский район занимает седьмое место со средним рангом 5,4, Кушкупырский район восьмое (6,6), Багатский район занимает десятое место со средним рангом 7,1, Янгибазарский район одиннадцатый (7,9), и последнее место занял новообразованный район Тупраккальа с рангом (9,5).

В третьей главе диссертации под названием «**Основные направления совершенствования организационно-экономических механизмов повышения качества сервисных услуг в автомобильном бизнесе региона**» приоритетные направления повышения качества сервисных услуг в автомобильном бизнесе Хорезмской области оценена на основе

социологических опросов, разработаны организационно-экономические механизмы развития сервисных услуг в автомобильном бизнесе страны и ее регионах, определены прогнозные показатели развития сервисных услуг в автомобильном рынке. Доступность и качества сервисных услуг, предоставляемых автотранспортным средствам в регионах Хорезмской области, оценивались респондентами по 13 видам сервисных услуг (табл.5).

Таблица 5.

Результаты оценки качества сервисного обслуживания автотранспортным средствам на территории респондента³¹

№	Виды автосервиса	Плохой	Средний	Хороший	Отличный	Такой вид сервиса не существует	Не знаю	Всего:
1	Автомойка	41	167	155	29	19	8	419
2	Автоэлектрик	43	149	182	28	11	6	419
3	Пошив и ремонт чехлов	37	139	186	38	10	9	419
4	Моторист	39	129	189	44	7	11	419
5	Сервис по ремонту кузова	34	116	186	52	12	19	419
6	Вулканизация	22	129	193	54	13	8	419
7	Сервис по замену масла и антифриза	10	141	199	53	7	9	419
8	Сервис по ремонту амортизаторов и ходовых частей	49	138	165	38	13	16	419
9	Сервисная услуга по развалу и балансировке автомобилей	40	138	165	51	13	12	419
10	Сервис по установке газовых баллонов метан (пропан)	39	144	157	42	22	15	419
11	Сервис Авто тюнинга	41	132	135	42	36	33	419
12	Качества обслуживания заправочных станций	94	127	126	17	55	0	419
13	Сервис по техническому осмотру автомобилей	57	154	87	12	109	0	419
	<i>Средняя оценка услуг (в цифрах)</i>	42	139	163	38	25	11	419
	<i>Средняя оценка услуг (в процентах)</i>	10,6	33,1	39,0	9,2	6,0	2,7	100,0

По ответам респондентов, в регионе наблюдается недостаток служб технического осмотра, то есть из 419 респондентов 109 отметили, что в районе их проживания этот вид услуг доступен, а 55 респондентов заявили что в районе их проживания нет заправочной станции. Также было установлено, что высока доля респондентов, оценивших качество обслуживания заправочных станциях как плохое.

Изучены предложения респондентов по улучшению качества услуг в сфере автомобильного бизнеса на всех уровнях (табл.6). 31,7 % респондентов отметили, что все пассажирские и грузовые транспорты должны быть оборудованы GPS-навигаторами, 39,4 процента респондентов отметили, что они должны быть оснащены мультимедийными, звуковыми устройствами, предупреждающими о скорости, правилах дорожного движения. 27,7 % респондентов отметили необходимость организации краткосрочных 6-12-часовых обучающих курсов для водителей всех уровней пассажиров и грузов, таких как правила общего этикета и этики, нормы международных и внутренних перевозок, психология. На наш взгляд, необходимо наладить краткосрочные,

³¹ Источник: разработано автором

интенсивные службы обучения для улучшения качества автотранспортных услуг.

Таблица 6.

Предложения по улучшению качества услуг в сфере автомобильного бизнеса на всех уровнях³²

	Количество респондентов	%
GPS-навигаторы должны быть установлены на все легковые и грузовые транспорты	133	31,7
все пассажирские и грузовые транспорты должны быть оснащены мультимедийными, звуковыми устройствами, предупреждающими о скорости, правилах дорожного движения	165	39,4
необходимо организовать краткосрочных 6-12-часовых обучающих курсов для водителей всех уровней пассажиров и грузов, таких как правила общего этикета и этики, нормы международных и внутренних перевозок, психология.	116	27,7
Другие	5	1,2
Всего:	419	100,0

По результатам опроса респондентов, количество предприятий оказывающих сервисное обслуживание автотранспортным средствам в области недостаточно, а также вопрос об обеспечении их квалифицированным персоналом ожидает своего решения. Увеличение количества автотранспортных средств в следующем периоде привело к увеличению нагрузки на каждого сервисного обслуживающего. Кроме того, моральное и физическое устаревание автотранспортных средств, оказывающих транспортные услуги, связано с недостаточным развитием сервисных услуг, а это обеспечивает низкое качество видов обслуживания, высокую стоимость.

На основе ответов респондентов подтверждена целесообразность создания центров сервисного обслуживания крупногабаритным автомобилям на существующих прилегающих территориях исходя из спроса и предложения на услуги автосервиса. Результаты исследования, проведенного после изучения имеющегося потенциала, обосновывают необходимость создания центров комплексного сервисного обслуживания автомобилям на прилегающих территориях районов Шават-Гурлен-Янгибазар, Кушкупыр-Хива, Янгиарык-Ханка, Багат-Хазарасп.

Нами было разработано организационно-экономический механизм поддержки повышения качества сервисных услуг в автомобильном бизнесе (рис.2).

Алгоритм реализации предлагаемого механизма послужит развитию сервисных услуг в автомобильном рынке, формированию конкуренции, легализации незаконно действующих субъектов с использованием экономических механизмов, обеспечению занятости. В этом случае льготный кредит выделяется на основании установленных условий субъекту, желающему оказать сервисных услуг автомобилям или уже занимающемуся им. Выделения

³² Источник: разработано автором

кредита будет поэтапно и будет приведен на следующий этап только после успешного завершения каждого этапа.

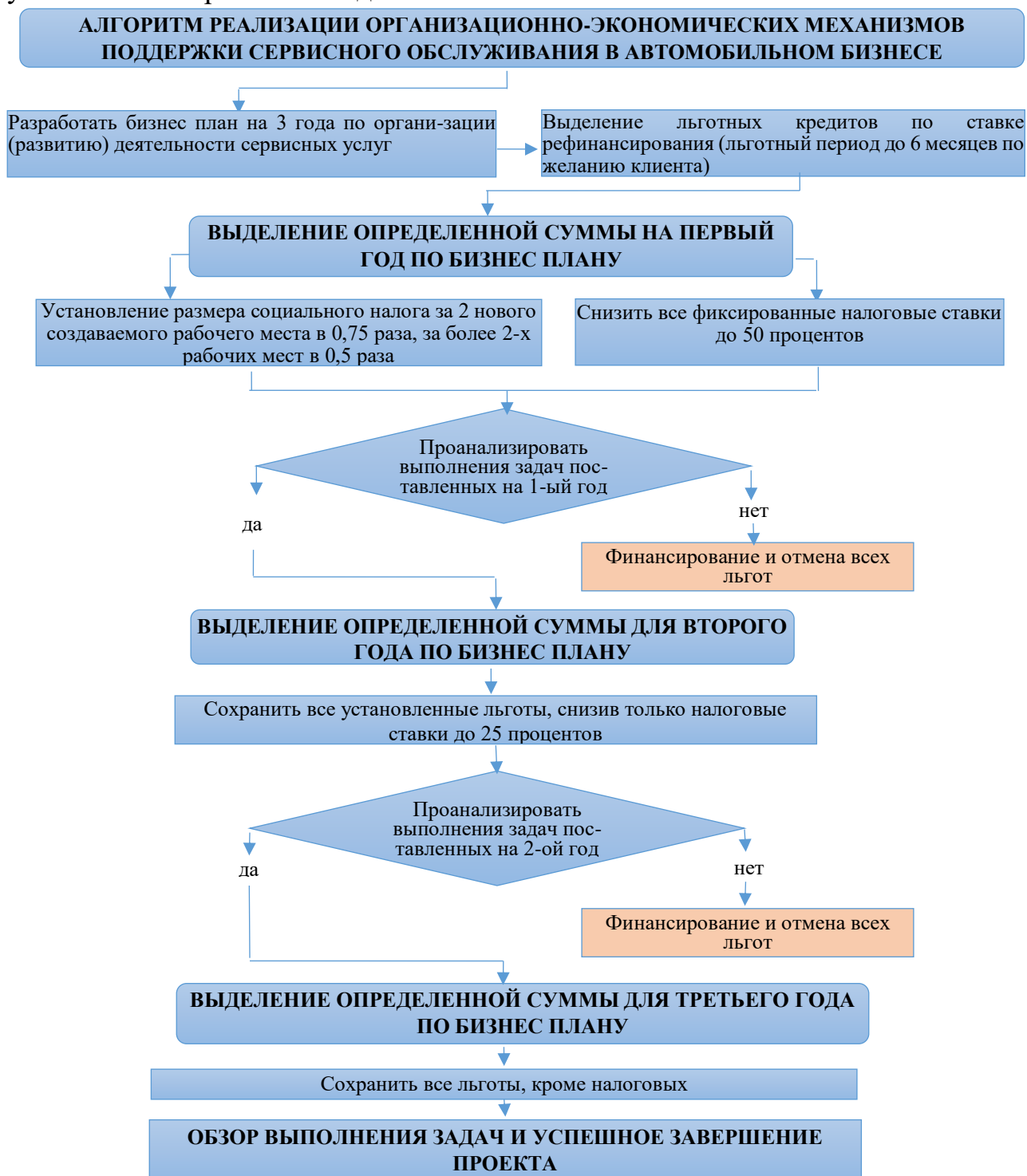


Рис. - 2. Алгоритм реализации организационно-экономического механизма повышения качества сервисных услуг в автомобильном бизнесе³³

Вышеупомянутый организационно-экономический механизм служит для формирования автосервисных кластеров, обеспечивая формированию крупных предприятий оказывающих сервисных услуг автомобилям и взаимную

³³ Источник: разработано автором.

кооперацию между ними. По этой причине мы предложили следующую модель формирования кластеров автосервиса (рис. 3).



3-расм. Кластерная модель автосервиса³⁴

Создание автосервисного кластерного модели на основе интеграции действующих субъектов, предлагающих услуги автосервиса, и учреждений профориентации и научной деятельности в Хорезмской области послужит решению ряда проблем, сдерживающих развитие отрасли. В частности, будут устранены проблемы обеспечения производственными факторами и

³⁴ Источник: разработано автором.

необходимыми автозапчастями субъектов, участвующих в сервисном обеспечении данного кластера.

Выявив факторы и показатели, влияющие на количество автомобилей, мы разработали прогнозы роста количества автомобилей в области на следующий период. В результате на основе установленных нормативных показателей удалось определить объем спроса на сервисных услуг в следующем периоде и разработать прогнозные значения.

Поскольку динамика изменения численности населения в области сильно коррелирует со временем и имеет устойчивую тенденцию роста нами была разработана его трендовая модель.

$$\begin{aligned} Pop &= 1294,73 + 28,17 * t \\ t &= (260,0) (74,30) \quad R^2 = 0.99 \end{aligned}$$

Данная модель использовалась для разработки прогнозных показателей численности населения Хорезмской области на ближайшие пять лет (таблица-7).

Согласно результатам прогноза, к 2026 году численность населения области вырастет на 6,8 % по сравнению с 2021 годом, а среднегодовой темп прироста составит 1,3 %.

Тот факт, что средний объем домохозяйств уменьшается из года в год, оказывает дополнительное влияние на увеличение количества автомобилей. Для прогноза этого показателя используем модель ARMAX, в которой непроизвольная переменная зависит от своего предыдущего значения и тренда.

$$\begin{aligned} FS_t &= 5,27 + 0.46 * FS_{t-1} - 0.012 * t \\ z &= (89,2) (2,25) \quad (-2,71) \quad R^2 = 0.53 \end{aligned}$$

На основе вышеприведенной модели был спрогнозирован объем домохозяйств Хорезмской области на ближайшие пять лет (таблица - 7).

Глядя на данные и прогнозные значения на 2021 год без прогнозирования объема домохозяйств, было установлено, что общее количество домохозяйств в 2026 году будет отличаться на 42 154 единицы. Поскольку это была достаточно большая сумма, утверждалось, что необходимо разработать прогнозные значения этого показателя.

Для расчета количества автомобилей и величины спроса на сервисные услуги на их стороны мы рассчитали количество автомобилей на 100 домохозяйств, используя разработанную ниже модель.

$$\begin{aligned} APF_t &= 12,90 + 0.89 * APF_{t-1} + 1.69 * t \\ z &= (2,71) (10,74) \quad (5,83) \quad R^2 = 0.97 \end{aligned}$$

Вышеупомянутая модель также адекватна по всем критериям, и можно заметить, что коэффициент детерминации в этой модели также высок. Основанно по результатам разработаны прогнозные значения количества автомобилей на 100 домохозяйств (табл.7).

Таблица 7

Прогнозные показатели численности населения, среднего объема домохозяйств, численности автомобилей соответствующий на 100 домохозяйств в Хорезмской области на ближайшие пять лет³⁵

Йиллар	Общая численность населения Хорезмской области (тыс. человек)	Темпы роста	Средний объем домохозяйств	Темпы роста	Количество автомобилей соответствующий на 100 домохозяйств	Темпы роста
2021	1924,2	101,6	5,1	102,0	53,0	109,3
Прогноз кўрсаткичлари						
2022	1942,7	101,0	5,04	97,30	54,4	102,6
2023	1970,8	101,4	5,00	99,69	55,8	102,6
2024	1999,0	101,4	4,98	99,70	57,3	102,7
2025	2027,2	101,4	4,96	99,71	58,8	102,6
2026	2055,3	101,4	4,95	99,71	60,3	102,6

Если в 2021 году количество автомобилей на 100 домохозяйств составило 53,0 единиц, а по прогнозу было установлена, что к 2026 году оно достигнет 60,3 единиц.

Разработана расчетное предложение по определению объема спроса на услуги по ремонту и мойке автомобилей в следующем виде.

$$\frac{AU_a}{100} * \frac{1}{T_s} * \frac{P}{FS}$$

Здесь: AU_a – количество автомобилей соответствующий на 100 домохозяйств; T_s – Количество посещений за указанный период; P – общая численность населения в регионе; FS – Средний объем домохозяйств.

Используя вышеуказанные прогнозные показатели и метода расчета, разработаем динамику изменения спроса на услуги автомобильного транспорта в области на ближайшие 6 лет (табл.8).

Таблица 8

Прогнозные показатели спроса на сервисные услуги на основе показателей численности населения, объема домохозяйств и обеспеченности автомобилями³⁶

	Суточная потребность в мойке автомобилей		Суточная потребность к техническому обслуживанию автомобилей		Количество визитов на заправку топливом автомобилей	
	Количество посещений, раз в месяц	Количество посещений, 2 раза в месяц	Количество посещений, раз в 6 месяцев	Количество посещений, 2 раза в 6 месяцев	Количество посещений, раз в неделю	Количество посещений, 2 раза в неделю
2021	6665,5	13331,1	1110,9	2221,8	28566,6	57133,1
Прогнозные показатели						
2022	7099,0	14197,9	1183,2	2366,3	30424,1	60848,2
2023	7410,2	14820,4	1235,0	2470,1	31757,9	63515,8
2024	7741,4	15482,8	1290,2	2580,5	33177,5	66355,0
2025	8079,8	16159,7	1346,6	2693,3	34627,9	69255,8
2026	8425,3	16850,6	1404,2	2808,4	36108,5	72217,0

³⁵ Источник: разработано автором

³⁶ Источник: разработано автором

Изменение спроса на оказание сервисных услуг автомобилям в следующем периоде было разработано на основе количество населения и показателей уровня обеспеченности их автомобилями. Здесь мы рассмотрели спрос на каждый вид сервиса в двух разных вариантах. В первом варианте количество автомобильных посещений была разработана по размещении объектов сервисной инфраструктуры, и если оно основана нормам, изложенных в методических рекомендациях, то на втором варианте продолжительность посещений сократилась в 2 раза. При ежедневном спросе на мойку автомобилей один раз в месяц количество посещений составит 6665,5 единиц в 2021 году, а при удвоении количества посещений спрос соответственно удвоится. По показателям прогноза на на мойку автомобилей к 2026 году составит 8425,3 и 16850,6 соответственно по количеству посещений. Также разработаны прогнозные показатели по техническому обслуживанию автомобилей, текущая потребность составляет 1404,2 или 2808,4 в зависимости от количества посещений.

К 2026 году с учетом роста количества населения и уменьшения в объеме домохозяйств обеспечивается в 1,38 раза рост.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В результате проведенного исследования сформированы следующие научно-практические рекомендации.

1. В доведении оказания услуг до уровня мировых требований в организации продаж автомобилей, их предпродажной подготовке, при продаже и после продажном обслуживании требуется совершенствовать дилерскую и дистрибьютерскую деятельность. Для этого, прежде всего, требуется полное раскрытие теоретических основ и сущности направлений данной деятельности и изучение существующих форм в мировой практике.

2. Согласно изучению передового опыта автомобильного бизнеса зарубежных стран, автомобильная промышленность во многих странах мира является драйвером роста, источником занятости, движущей силой внедрения технологических экспериментов и других отраслей, основой промышленного развития. Поощрение автомобильной промышленности приведет к расширению дополнительных инвестиций для производителей запчастей и заложит основу для крупномасштабного роста промышленности. Однако на ранних этапах развития отрасли отмечается, что она находится под защитой государства и это длится относительно долго.

3. Результаты анализа истории и деятельности предприятий стран-лидеров автомобильного бизнеса обосновывают необходимость разработки ряда мероприятий по развитию автомобильного бизнеса в нашей стране. В частности, необходимо повышать конкурентоспособность в отрасли, разрабатывать стратегии развития производства, снижать себестоимость, повышать качество, повышать качество и расширять видов оказываемых предпродажных и послепродажных услуг.

4. Разработать классификацию услуг связанных с товарами в автомобильной промышленности на основе определенных критериев, вывести автомобильный бизнес на новый уровень, усовершенствовать существующую

систему управления, создать исследовательский институт, как при ведомстве или крупных зарубежных предприятиях, устанавливающий необходимых стандартов на производимый продукт, обеспечение постоянной работы по созданию новых моделей послужит повышению качества и конкурентоспособности продукции.

5. Рост цен с высокими темпами на популярные модели в последующий период привел к резкому увеличению доли таких марок, как Cobalt, Lacetti (Gentra). То есть, сокращение ценового разрыва между моделями Lacetti (Gentra) и Nexia t – 250 привело к снижению спроса на модель Nexia t – 250 и увеличению спроса на модель Lacetti (Gentra). А с другой стороны, сокращение ценового разрыва между моделями Spark и Cobalt стало причиной к резкому увеличению спроса на модель Cobalt.

6. По результатам иерархического анализа в АО “GM – Uzbekistan” приоритет отдается на модель “Chevrolet Tracker”, глобальный приоритет данного модельного проекта оценивается в 0,516. В обеспечении превосходства модели важными факторами были бюджет, потенциал и объем продаж, и расходы.

7. Выделение рангам по развитости сервисных услуг в автомобильном бизнесе Хорезмской области, послужит основой в охвате подхода с использованием дифференцированного подхода в развитии сферы и на этой основе охватить показателей оценки в широком спектре, в разработке отраслевых, региональных, инвестиционных программ и программ развития сервисных услуг в автомобильном бизнесе.

8. По результатам опроса анкетирования, в развитии автомобильного бизнеса организация автосолонов занимающихся продажей иностранных автомобилей, лизинговых услуг, салонов оказывающих услуги торговли на вторичном рынке автомобилей, считается проблемами связанными с процессом продаж. Вместе с этим определено отсутствие услуг технического осмотра, неудовлетворительное качества обслуживания на автозаправочных станциях.

9. В выводе автомобильного бизнеса и оказание на них сервисного обслуживания на новый уровень в Узбекистане и его регионах, использование организационно-экономических механизмов, внедрение налоговых льгот, организация кредитования на разработанных условиях, предоставление льгот за занятости населения послужит легализации и расширению деятельности субъектов в сфере.

10. Определено, что на количество автомобилей в Хорезмской области и спрос на их сервисные услуги влияет ряд факторов. В частности, среди них численность населения, численность домохозяйств и уровень их обеспеченности автомобилями и т.д. За счет динамики роста этих показателей, путем разработки их прогнозных значений на основе соответствующих эконометрических моделей определено, что спрос на сервисных услуг автомобилям на основе существующих нормативов к 2026 году возрастет в 1,38 раза.

**ONE-TIME SCIENTIFIC CONCIL ON THE BASIS OF THE SCIENTIFIC
COUNCIL ON AWARDDING SCIENTIFIC DEGREES UNDER THE
№ PhD.03/28.08.2020.I.55.03 AT URGENCH STATE UNIVERSITY**

URGENCH STATE UNIVERSITY

SAIDOV DILSHODBEK RAZZAKOVICH

**IMPROVING THE ORGANIZATIONAL – ECONOMIC MECHANISM FOR
INCREASING THE QUALITY OF AUTOSERVICES**

08.00.05 - Economics of service industries

ABSTRACT

of the dissertation of the doctor of philosophy on economic sciences

The theme of the doctor of philosophy (PhD) in economic sciences was registered at the Supreme Attestation Commission at the Cabinet of Ministers of the Republic of Uzbekistan under number B2017.2.PhD/Iqt205.

Dissertation has been prepared at the Urgench State University.

The abstract of the dissertation is posted in three languages (Uzbek, Russian and resume in English) on the website www.ursu.uz and the website of “ZiyoNet” Information and educational portal www.ziynet.uz.

Scientific supervisor:

Salayev Sanatbek Komilovich
Doctor of Economic Sciences, professor

Official opponents:

Ubaydullayev Qayrulla
Doctor of Economic Sciences, professor

Ernazarov Ortiq Ernazarovich
Doctor of philosophy(PhD)

Leading organization:

Bukhara state university

The defense of the thesis will be held on “___” _____ 2022 at _____ at the meeting of scientific council on awarding the scientific degrees under the number PhD.03/28.08.2020.I.55.03 at Urgench State University. Address: 220100, Urgench, Khamid Alimdjan, 14. Tel: (998-62) 224-67-00, fax: (998-62) 224-57-00, e-mail: info@urdu.uz.

The typescript variant of the doctoral thesis is available at the information-resource center of Urgench State University (registered under № ____). Address: 220100, Urgench, Khamid Alimdjan, 14. Tel: (998-62) 224-67-00, fax: (998-62) 224-57-00, e-mail: info@urdu.uz.

The abstract of doctoral thesis was circulated “___” _____ 2022 y.
(mailing report № _____ on «__» _____ 2022.

I.S.Abdullayev

Chairman of one-time scientific council on the basis of scientific council awarding scientific degrees, doctor of economic sciences, professor

Sh.B.Ruzmetov

Secretary of one-time scientific council on the basis of scientific council awarding scientific degrees, candidate of economic sciences, docent

B.Ruzmetov

Chairman of scientific seminar under one-time scientific council on the basis of scientific council awarding scientific degrees, doctor of economic sciences, professor

RESUME (abstract of PhD thesis)

The aim of research work is to develop recommendations and proposals for improving the organizational-economic mechanisms for increasing the quality of autoservices.

The object of the research work is the autoservices in the Republic of Uzbekistan, in particular in Khorezm region, all types autoservice entities operating in the field.

Scientific novelty of the research work is as follows:

Proposed to organize a system of dealer service networks based on the classification of “S” - sale only; “SS” - sales and service, “SSS” - sales, service, spare parts, accessories supplier by improving existing organizational structure of “Khorazmavtotexkhizmat”, “Khorazmsavdo” and “Bobur Trans Logistic” LLC in increasing autoservice scope;

developed a proposal for improving the efficiency of competitive services in regions by establishing centers providing complex service for automobiles in adjacent areas of Shovot-Gurlan-Yangibozor, Kushkupir-Khiva, Yangiariq-Khanka, Bogot-Kxazarasp regions;

proposed a autoservice cluster model based on incorporation of enterprises of “Khorazmavtotexkhizmat”, “Khorazmavtosavdo”, “Babur Trans Logistic” LLC, suppliers of auto spare parts “Yakub Razzaq” LLC, “Khazarasp auto spare parts market” LLC, vocational guidance and scientific activity institutions offering services for autoservice clients in Khorezm region;

developed forecast indicators of demand volume and important indicators of influencing factors on the development of services of automobile business for 2022-2026 years on the basis of multifactorial and multivariate econometric models.

Implementation of the research results. based on the scientific results of the research on improving organizational – economic mechanism for increasing the quality of autoservices:

The proposal to organize a system of dealer service networks based on the classification of “S” - sale only; “SS” - sales and service, “SSS” - sales, service, spare parts, accessories supplier by improving existing organizational structure of “Khorazmavtotexkhizmat”, “Khorazmsavdo” and “Bobur Trans Logistic” LLC in increasing autoservice scope were used in practice by Chamber of commerce and industry of Uzbekistan in development of the “Program of measures for the development of services provided to the population in regions” on September 8, 2021 (Act of Chamber of commerce and industry of Uzbekistan № 11/03-15-7291 of September 8, 2021). As a consequences of practical application of this proposal, it gave a chance to increase the quality of autoservices by establishing dealerships engaged in autoservice;

The proposal developed for improving the efficiency of competitive services in regions by establishing centers providing complex service for automobiles in adjacent areas of Shovot-Gurlan-Yangibozor, Kushkupir-Khiva, Yangiariq-Khanka, Bogot-Kxazarasp regions were used in practice by Chamber of commerce and industry of Uzbekistan in development of the “Program of measures for the development of

services provided to the population in regions” on September 8, 2021 (Act of Chamber of commerce and industry of Uzbekistan № 11/03-15-7291 of September 8, 2021). As a result of the implementation of this proposal achieved to develop autoservice market, to create competitive environment in the field and to improve efficiency of autoservices in Khorezm region;

The proposed a autoservice cluster model based on incorporation of enterprises of “Khorazmavtotexkhizmat”, “Khorazmavtosavdo”, “Babur Trans Logistic” LLC, suppliers of auto spare parts “Yakub Razzaq” LLC, “Khazarasp auto spare parts market” LLC, vocational guidance and scientific activity institutions offering services for autoservice clients in Khorezm region were used in practice by Chamber of commerce and industry of Uzbekistan in development of the “Program of measures for the development of services provided to the population in regions” on September 8, 2021 (Act of Chamber of commerce and industry of Uzbekistan № 11/03-15-7291 of September 8, 2021). As a consequences of practical implementation of this proposal, achieved to increase the number of autoservice enterprises included in the cluster by 7-9 percent and the number of customers of autoservice by 12-16 percent;

The proposal to develop forecast indicators of demand volume and important indicators of influencing factors on the development of services of automobile business for 2022-2026 years on the basis of multifactorial and multivariate econometric models were used in practice by Chamber of commerce and industry of Uzbekistan in development of the “Program of measures for the development of services provided to the population in regions” on September 8, 2021 (Act of Chamber of commerce and industry of Uzbekistan № 11/03-15-7291 of September 8, 2021). According to the results of forecast demand for automobile in region will reach 252.8 thousand in 2026 and will increase 1,26 times compared to 2021, as well as volume of their services will increase 1.38 times under the influence of changes in socio-economic and demographic factors in region, especially growth of population, reduction in average size of households, increase in number of cars per 100 households, growth of real income of the population.

The structure and volume of the thesis. The dissertation consists of introduction, three chapters, conclusion, bibliography and appendices, where the total volume is 140 pages.

ЭЪЛОН ҚИЛИНГАН ИШЛАР РЎЙХАТИ
СПИСОК ОПУБЛИКОВАННЫХ РАБОТ
LIST OF PUBLISHED WORKS

I бўлим (I часть; I part)

1. Саидов Д. Ўзбекистонда автомобил саноати ва автотранспорт хизматларининг ривожланиш тенденциялари // “Иқтисодиёт ва таълим” илмий журнал №2 2017 й. 152 – 155 б. (08.00.00; №11)

2. Саидов Д. Хоразм вилоятида аҳолига транспорт хизматлари кўрсатишни янада ривожлантириш йўналишлари // Хоразм Маъмун академияси ахборотномаси. Хива 2017 й. №2. 26-30 бетлар (08.00.00; №21)

3. Saidov D. Business Development Tendencies Of Cars In The Republic Of Uzbekistan// Экономика и предпринимательство № 6 2022 С.956-961

4. Саидов Д. Автомобилсозлик саноати корхоналарида бенчмаркингни ташкил қилиш хусусиятлари// Хоразм Маъмун академияси ахборотномаси. Хива 2020 й. №7. 76-82 бетлар (08.00.00; №21).

5. Саидов Д. Автомобил бизнесини ташкил қилишнинг ўзига хос йўналишлари ва хусусиятлари // “Мустақиллик йилларида Ўзбекистон ижтимоий иқтисодий ривожланишининг устувор йўналишлари: муаммо, таҳлил ва истиқболлари” мавзусидаги республика илмий - амалий конференцияси 2016 йил 26 ноябр (Урганч) 2 жилд 21- 24 б.

6. Саидов Д. Хоразм вилоятида хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасининг ривожланиши // “Глобаллашув жараёнида қуйи амударё халқлари хаётида этнотрансформация ва динамика” мавзусидаги республика илмий - амалий конференцияси 2015 йил 26 май (Урганч) 78- 80 бет

7. Саидов Д. Особенности совершенствования управления и развития автомобильной промышленности в 2017 – 2021 годы в Узбекистане // “Экономика, Бизнес, Инновации” сборник статей международный научна – практический конференции Международный центр научного сотрудничества “Наука и просвещение” 2018 г. 20 мая (Россия Пенза) 159- 162 с.

8. Саидов Д. Особенности Развития автомобильного рынка Узбекистана // “Инновационные подходы в современном науке” сборник статей по материалам ХСVII международный научна – практический конференции №13(97)- Москва., Изд. “Интернаука”, 2021 г. с. 49-53

II бўлим; (II часть; II part)

9. Ollanazarov B., Saidov D, Salaev S.K., Alimov A.K., Features and development tendencies of services sphere in Uzbekistan // International Journal of Current Research Vol. 8, Issue, 07, pp.34416-34420, July, 2016 Импакт фактори. Индекс коперникус 6.26.

10. Саидов Д.Р., Олланазаров Б.Д., Алымов А.К. Некоторые вопросы и особенности развития сферы услуг // Бюллетень науки и практики *научный журнал* №4 (апрель) 2016 г. 422-431 стр

11. Саидов Д.Р., Олланазаров Б.Д., Алымов А.К. Сфера услуг — важный фактор роста мировой и национальной экономики // Экономика и предпринимательство №3 (ч-2) (68-2) 2016 г. 216-220 стр.

12. Saidov D.R. Role of services for automobiles in development of automobile business in Khorezm region // Минтақада замонавий фан, таълим тарбиянинг долзарб муаммолари УрДУ электрон илмий тўплами. №1 2017 й. 116 -120 б.

13. Саидов Д.Р. Автомобил бизнесида бозорни сегментларга ажратишнинг айрим хусусиятлари // “Иқтисодиёт ва инновацион технологиялар” илмий электрон журнал №6, ноябр декабр 2016 й.

14. Saidov D. (2017). Several aspects of the sustainable development of automobile industry and business in Uzbekistan. // *Бюллетень науки и практики научный журнал №2 (феврал) 2017 г. 292-298 стр.* (08.00.00; №5* - GIF -0,454).

15. Салаев С.К., Саидов Д.Р. Ўзбекистон Республикасида автомобилсозлик саноати ва бизнесини ривожланиш тенденциялари // Хоразм Маъмун академияси ахборотномаси. Хива 2021 й. №7. 159-164 бетлар,

16. Салаев С.К., Саидов Д.Р. Автомобил бизнесида хизмат кўрсатиш ва сервис сифатини оширишнинг айрим масалалари // “Мустақиллик йилларида Ўзбекистон ижтимоий иқтисодий ривожланишининг устувор йўналишлари: муаммо, таҳлил ва истиқболлари” мавзусидаги республика илмий - амалий конференцияси 2016 йил 26 ноябр (Урганч) 1 жилд 123- 125 б.

17. Саидов Д., Абдуллаев Х. Дунё мамлакатларида автомобиль бизнесини ташкил қилиш ва ривожлантириш шакллари таснифи // “Мустақиллик йилларида Ўзбекистон ижтимоий иқтисодий ривожланишининг устувор йўналишлари: муаммо, таҳлил ва истиқболлари” мавзусидаги республика илмий - амалий конференцияси 2016 йил 26 ноябр (Урганч) 2 жилд 36- 38 б.

18. Саидов Д.Р., Олланазаров Б.Д. Some aspects of the sustainable development of automobile industry in Uzbekistan // “Иқтисодиётни модернизациялаш шароитида хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш истиқболлари” мавзусидаги республика илмий - амалий конференцияси 6 қисм 2017 йил 24 – 25 феврал (Самарқанд) 58- 62 б.