

УДК 331

Мардонов Баходир Баҳронович,
доцент, докторант кафедры «Цифровая экономика» Самаркандского
института экономики и сервиса
Mardonov Bakhodir Bahronovich,
Associate Professor, Doctoral Candidate, Department of Digital Economy
Samarkand Institute of Economics and Service

ЭФФЕКТИВНОСТЬ СОТРУДНИКОВ В СФЕРЕ УСЛУГ В УЗБЕКИСТАНЕ: ВЫЗОВЫ И ПУТИ РЕШЕНИЯ

Аннотация: В данной статье описаны проблемы определения эффективности сотрудников сферы услуг и показаны недостатки действующих показателей. Также предложены и проанализированы новые показатели, определяющие эффективность работников отрасли, и сделаны выводы на примере сетей сферы услуг.

Ключевые слова: сфера услуг, производительность труда, ВВП, оплата труда, безработица, экономический рост, трудовые ресурсы, спрос, инфраструктура, инвестиции, природные ресурсы, доходы.

STAFF EFFICIENCY IN THE SERVICE SECTOR IN UZBEKISTAN: CHALLENGES AND SOLUTIONS

Annotation: This article describes the problems of determining the effectiveness of employees in the service sector and shows the shortcomings of existing indicators. Also, new indicators are proposed and analyzed that determine the efficiency of industry workers, and conclusions are drawn on the example of service sector networks.

Keywords: service sector, labor productivity, GDP, wages, unemployment, economic growth, labor resources, demand, infrastructure, investment, natural resources, income.

Актуальность темы исследования

В любой стране, поднявшейся до уровня постиндустриального общества, темпы развития в первую очередь определяются достижениями в

сфере услуг. В Узбекистане за короткий промежуток времени в сфере услуг произошли качественные и количественные изменения. Например, доля сферы услуг в валовом внутреннем продукте Узбекистана увеличилась с 33,8 % (1990 г.) [1] до 38,8 % (2020 г.) [2], доля услуг в составе потребительских расходов увеличилась с 11,2% до 17,8% [3] соответственно. 11 мая 2021 года принят Указ Президента № 5113 «О мерах по ускоренному развитию сферы услуг» в целях превращения сферы услуг в развитую отрасль в стране. Данный указ предусматривает увеличение размера сферы услуг в 2,0 раза к 2023 году. Также в концепции развития Узбекистана поставлена задача увеличения объема сферы услуг до 57,0% ВВП к 2035 году [4]. Для достижения этих целей и задач необходимо широко использовать возможности сферы услуг, привлекать экономические ресурсы, в том числе трудовые, и повышать эффективность их использования.

В инновационной экономике определенная часть потребности в дополнительных трудовых ресурсах покрывается за счет роста производительности труда занятых. Но результаты исследований показывают, что производительность труда работников сферы услуг низкая. Это в свою очередь требует системного подхода к проблемам повышения производительности труда работников сферы услуг. Для этого мы считаем необходимым эффективно использовать имеющиеся возможности отрасли, а также труд работающих сотрудников. В нем необходимо разработать макропоказатели, отражающие эффективность труда и создать методы их практического применения.

Обзор литературы по теме

Традиционные методы определения эффективности работников сферы услуг изучал А.А. Бледных [5]. В научной работе М. В. Ивашишиной [6] определение эффективности труда рабочих описано совершенно по-другому, то есть по таким показателям, как средний возраст, состояние здоровья, уровень профессионализма работников. Исследователь О.С.Чечина также указывала в своих работах, что можно определять эффективность работы

сотрудников, исходя из таких показателей, как развитость социальной инфраструктуры, наличие благоприятных условий труда [7]. Н.В. Федотова, П.К. Федотов и Е.И. Зелинская в своих научных работах утверждали, что можно определить эффективность, сравнивая результаты труда между рабочими отрасли. Л. В. Санькова [9] считает, что можно определить эффективность труда работников исходя из размера их заработной платы. Исследования показывают, что существуют новые нетрадиционные методы определения эффективности сотрудников, в отличие от вышеперечисленных методов. Например, экономист С. В. Колесникова, в отличие от упомянутых выше ученых, подходит к этому вопросу по-новому и рекомендует использовать индикатор недоукомплектованности кадров для определения эффективности работников сферы услуг[10]. Во многих литературах и научных исследованиях анализируется состояние трудовых ресурсов, объем инвестиций, уровень обеспеченности основными фондами, размер заработной платы, производительность труда в сфере оказания услуг. Эти показатели, входящие в систему национальных счетов, важны при сравнении динамики изменения объема услуг за конкретный период времени.

Научно обоснованные предложения и рекомендации

Особенность методов, предложенных вышеназванными экономистами, заключается в том, что они рассматривали эффективность труда своих работников в узких рамках. Однако, как известно, сфера услуг имеет большой потенциал для развития страны. Это требует эффективного использования труда работников в реализации их потенциала. Потому что с точки зрения использования эффективных ресурсов при формировании валового регионального продукта сфера услуг считается очень важной. Причина в том, что добавленная стоимость в производстве товаров составляет в настоящее время 42 процента, а в сфере услуг - не менее 63 процентов [11]. Отсюда следует, что в сфере услуг создается в 1,5 раза больше добавленной стоимости при том же объеме валового производства товаров и услуг. Узбекистан еще недостаточно эффективно использовал

возможности сферы услуг для развития страны. Также анализ показывает, что объем валовых услуг в Узбекистане составляет всего 616 долларов США на душу населения, а это в 56 раз меньше, чем в развитых странах. Также следует отметить, что доля численности занятых в сфере услуг в Российской Федерации в численности занятых в экономике составляет 53,8 процента, а объем валовых услуг на душу населения составляет около 6 тысяч долларов США (таблица 1).

**Таблица 1
Созданный объем в сфере услуг в странах мира и Узбекистане в 2021 году ***

№	Название стран	Объем ВВП, созданный в национальной экономике, млрд долларов США	В сфере услуг		Количество рабочих мест в экономике, млн, чел.	В сфере услуг		Население, млн человек	Объем услуг на душу населения, тыс. долларов США.
			Всего, млрд долларов США	Доля в ВВП, %		всего, млн	доля в количестве рабочих мест в экономике, %		
1	Узбекистан	116,2	21,5	35,9	14,3	7,1	50,1	34,9	0,616
2	США	20338,6	15864,1	78,1	164,7	130,2	79,1	331,8	47,8
3	Китай	15801,9	8027,7	54,5	792,1	375,5	47,4*	1412,3	5,6
4	Россия	1490,8**	834,7	56,3	71,7	38,5	53,8	143,4	5,8
5	Германия	3535,2	2435,2	63,3	43,8	30,1	68,9	83,1	29,3
6	Франция	2579,2	1871,8	71,2	30,9	23,9	77,4	67,5	27,7
7	Италия	1861,3	1259,4	66,6	24,9	17,5	70,1	59,1	21,3
8	Япония	4433,8	2806,5	63,3	68,2	47,3	69,3	125,6	22,3
9	Казахстан	214,1	95,9	56,2	9,2	5,6	61,1	19,1	5,1
10	Таджикистан	8,7	2,8	35,2	2,4	1,0	43,7	9,7	0,297

https://ru.theglobaleconomy.com/rankings/share_of_services/ *<https://regnum.ru/news/2972959.html>

**https://data.worldbank.org/indicator/NY.GDP.MKTP.KD?locations=RU&most_recent_value_desc=false

На наш взгляд, можно сделать вывод, что основная причина этого заключается в том, что труд работников сферы не использовался эффективно для развития страны. Как правило, эффективное использование трудовых ресурсов является необходимым условием развития и роста в развитии народного хозяйства любой страны и ускорения экономического роста. Опыт стран с развитой экономикой показал, что наличие или отсутствие природных ресурсов не может быть серьезным препятствием для

экономического роста. Доказательством правильности нашего мнения может служить опыт стран, очень богатых природными ресурсами, но не имеющих высоких темпов экономического роста.

Количество и качество природных ресурсов определяют потенциал национальной экономики страны. Но реализация имеющегося потенциала и возможностей, то есть превращение их в реальные результаты роста производимого в стране валового внутреннего продукта, обеспечение изобилия товаров и услуг, осуществляется только при непосредственном участии рабочей силы, оказывающая большое влияние на производственный процесс. Для этого целесообразна разработка новых методологических подходов, включающих факторы, влияющие на труд работников сферы услуг. Потому что существующие методы определения эффективности работников сферы услуг не отвечают сегодняшним требованиям.

Эффективность работников сферы услуг можно определить двумя способами:

- ✓ как одна из составляющих национальной экономики страны (на макроуровне);
- ✓ как персонал на отдельном предприятии (на микроуровне).

Для определения эффективности труда результаты труда (продукция и услуги) сопоставляются с затратами труда. Производительность труда определяется путем сопоставления объема произведенной продукции с численностью рабочих или определенным промежутком времени. Затраты на произведенную продукцию подразделяются на следующие виды: оборудование, помещение, электроэнергия, материалы, труд и прочие затраты. Особое место среди них занимают затраты на оплату труда. Затраты на оплату труда включают в себя обучение работников, получение опыта, переподготовку и другие аналогичные затраты. В некоторых случаях, например, расходы работника на прослушивание музыки, проведение культурно-развлекательных мероприятий, работу над собой, получение самостоятельного опыта, занятия спортом, общение с экспертами отрасли,

участие в различных совещаниях не включаются в затраты на оплату труда. Однако они играют важную роль в повышении активности сотрудника и предоставлении качественных услуг. Также работник пользуется определенными услугами (транспортные услуги, услуги связи), чтобы прибыть на работу вовремя и в хорошем настроении. Расходы работника на пользование этими услугами должны быть включены в себестоимость произведенной продукции или оказанных услуг. В постиндустриальном обществе физические и творческие способности человека, в том числе знания и навыки определяют производственный потенциал. Формирование у человека таких качеств, как квалификация, умения и последующее использование их в производственном процессе для достижения высоких результатов, естественно, требует определенных затрат. Инвестиции, направленные на повышение качества трудовых ресурсов, дадут в несколько раз более высокие финансовые результаты по сравнению с другими ресурсами, необходимыми для производства. Но в условиях социально-экономических систем, исходя из назначения общества, меняется сущность эффективности труда. То есть затраты ложатся на плечи сотрудников, не включаясь в стоимость услуг.

В постиндустриальном обществе человек становится движущей силой экономического развития. Настроение, самочувствие, спокойствие, энтузиазм сотрудников играют важную роль в достижении поставленных целей и задач. По этой причине труд сотрудников должен должным образом поощряться. Используя рекомендации вышеуказанных экономистов, мы предлагаем использовать следующую формулу для расчета эффективности работников сферы услуг:

$$Ms = \frac{Mu}{Q + (Q * 0.25)}$$

Ms – производительность труда;

Mu – производительность труда в сфере услуг;

Q – средняя оплата труда в сфере услуг;

Преимущество этой формулы, которую мы рекомендуем, заключается в том, что она отражает результаты работы и расходы сотрудника. Еще одним важным аспектом является широкое использование некоторых видов услуг, используемых работником в процессе оказания услуг (увеличение объема услуг и повышение их качества). Например, расходы на некоторые виды деятельности, такие как транспортные услуги, развлечения и отдых, также включаются в состав расходов. В наших расчетах стоимость использования данных видов услуг составила 25% от общей стоимости (изучалась структура затрат на сотрудников и рассчитывалась исходя из этого по хронометражу). Однако этот показатель варьируется в зависимости от увеличения затрат сотрудника на некоторые виды деятельности, используемые в процессе услуг.

Индекс эффективности труда, рассчитанный по этой формуле, может иметь значение, равное 1 ($Ms=1$), больше 1 ($Ms>1$) или меньше 1 ($Ms<1$). Если $Ms=1$ (при неизменной производительности труда и заработной плате), заработка плата увеличится на один процент при увеличении объема производства на один процент. Равенство эффективности труда обеспечивает стабильную работу сотрудника. В такой ситуации объем услуг не увеличится, качество не изменится, а новые рабочие места создать не удастся.

Если $Ms>1$, предприятие оценивается положительно, увеличивается объем услуг в отрасли, стабилизируются темпы роста цен, снижается уровень инфляции, появляется возможность создания новых рабочих мест, внедрения новых видов услуги стимулирование сотрудников. С другой стороны, нарушаются экономические интересы между работодателем и работником.

Если $Ms<1$, это свидетельствует о том, что производительность труда растет более медленными темпами, чем затраты на оплату труда, а также о том, что объем затрат в отрасли увеличивается, а потенциал работников, основные фонды и другие ресурсы используются неэффективно. В

далнейшем такая ситуация приводит к снижению занятости населения и увеличению числа безработных.

В предложенной формуле результат эффективности труда ($Ms=1$, $Ms>1$ или $Ms<1$), равный 1, больше 1 или меньше 1, является хорошим с точки зрения предприятия, или, скажем, с точки зрения точки зрения государства. Для работника важно найти определенную точку безубыточности результата, если он представляет собой снижение его социально-экономических интересов или наоборот. Поэтому мы предлагаем, чтобы результат « Ms » был равен $Ms=0,7$ или $Ms=0,8$. Потому что есть норма в соотношении между производительностью труда и заработной платой. В исследованиях было установлено, что «желательно повышение производительности труда на 1% и увеличение заработной платы на 0,7-0,8%» [12]. Исходя из этой точки зрения, мы обнаружили, что результат в рекомендуемой формуле должен быть около 0,7 или 0,8. В этом случае конфликт интересов между работодателем и работником отсутствует. С другой стороны, работник использует все свои возможности для покрытия своих расходов в процессе оказания услуг (получения денежного вознаграждения за хорошую работу), стремится эффективно использовать экономические ресурсы. Это, в свою очередь, позволяет создавать новые рабочие места в отрасли.

Используя рекомендованную выше формулу, мы рассчитали эффективность работы сотрудников сетей сферы услуг.

Таблица 2

Показатели эффективности сотрудников сферы услуг в Узбекистане*

Сети услуг	Год				Изменение 2020 г. по сравнению с 2019 г. (+;-)
	2017	2018	2019	2020	
Оптовая и розничная торговля, ремонт автомобилей и мотоциклов	0,5	0,6	0,6	0,6	X
Услуги по проживанию и питанию	0,4	0,4	0,4	0,4	X
Перевозка и хранение	1,0	1,0	1,0	1,0	X
Информация и коммуникация	2,3	2,2	2,0	2,3	+0,3
Финансовая и страховая деятельность	3,2	3,3	3,4	4,3	+1,0

Образование	0,9	0,9	1,0	0,9	-0,1
Предоставление медицинских и социальных услуг	0,7	0,8	0,9	0,9	X
Искусство, развлечения и отдых	0,5	0,7	0,8	0,8	X
Другие виды услуг	0,1	0,1	0,1	0,1	X

*Источник: рассчитано автором на основе данных Госкомстата Республики Узбекистан.

Ожидаемый экономический эффект

Проведенные расчеты показали, что эффективность сотрудников сферы услуг в Узбекистане больше предложенной нами нормы, а у некоторых меньше на 0,7 и 0,3 балла. Например, в 2020 году эффективность сотрудников сферы услуг в оптовой и розничной торговле, сети по ремонту автотранспортных средств и мотоциклов увеличилась на 0,1 пункта по сравнению с 2017 годом. Но это меньше установленной нормы на 0,2 пункта. Показатели эффективности сотрудников сети проживания и общественного питания также на 0,5 пункта меньше. Как было сказано выше, данная ситуация свидетельствует о том, что потенциал сотрудников, основных средств и других ресурсов в сети используется неэффективно, и этот процесс нельзя оценивать положительно. С другой стороны, показатели эффективности поставщиков информационно-коммуникационных, финансовых и страховых услуг в секторе услуг незначительно отличаются от показателей других секторов отрасли. Например, показатель эффективности сотрудников информационно-коммуникационной службы составляет не менее 2, или, скажем, показатель эффективности сотрудников финансовой и страховой служб в 2,6 раза превышает норму. Это состояние можно оценить положительно. Потому что, с одной стороны, увеличивается объем услуг в отрасли, стабилизируются темпы роста цен, снижается уровень инфляции, появляется возможность создавать новые рабочие места, внедрять новые виды услуг и стимулировать сотрудников. С другой стороны, возникает конфликт между экономическими интересами работодателя и работников. То есть в такой ситуации работник стремится потребовать от работодателя дальнейшего улучшения условий труда, сокращения рабочего времени,

повышения заработной платы и других подобных льгот. А эффективность сотрудников сферы услуг по транспортировке и хранению равна 1. Такая ситуация сдерживает быстрое развитие сферы услуг. Потому что в такой ситуации обеспечена стабильная работа сотрудников. Но объем услуг в сфере не увеличится, качество не изменится, новые рабочие места не создадутся. Поэтому эффективность сотрудников этой сети нельзя оценить положительно. Этую ситуацию можно наблюдать и в образовательной сети сферы услуг. Хотя в 2017 и 2018 годах эффективность кадров в сети обучения составляла 0,9, к 2019 году этот показатель составил 1, а в 2020 году он снова составил 0,9. В остальной сфере услуг, включая здравоохранение и социальные услуги, искусство, развлечения и отдых, производительность труда близка к норме. Однако и эта сеть увеличилась на 0,1 пункта от нормы, установленной в 2020 году. Поэтому необходимо разработать меры по увеличению объема услуг в этой сети. Эффективность других видов услуг сотрудников сети меньше установленной нормы на 0,7 пункта. Результаты анализа, проведенного в ходе исследования, показали нестабильность эффективности сотрудников практически во всех отраслях сферы услуг. Такая ситуация не соответствует сути данной сферы в процессе перехода к постиндустриальной стадии социально-экономического развития, ее положению и значимости в национальной экономике, ее требованиям для реализации огромных задач, поставленных перед сферой в будущем. Таким образом, проблема повышения эффективности работы сотрудников отрасли становится все более острой. Для решения этой проблемы необходимо правильно и эффективно использовать имеющиеся возможности.

Мы пришли к выводу, что повышение заработной платы работников сферы услуг в целом в соответствии с результатами труда имеет первостепенное значение, расширяя некоторые сектора отрасли, включая здравоохранение, социальные услуги, финансы и страхование, образование, туризм, услуги проживания и общественного питания. Именно развитие этих видов услуг и использование накопленного за многие годы национального

богатства и опыта в сфере обеспечения занятости населения позволит увеличить объем валовых услуг в стране. Также были разработаны следующие предложения по определению эффективности работы сотрудников в сфере:

во-первых, предлагается использовать формулу 1 при определении эффективности сотрудников сферы услуг;

во-вторых, желательно обеспечить, чтобы результаты эффективности сотрудников сферы услуг составляли около 0,7 или 0,8.

Список использованной литературы

1. Ўзбекистон Республикаси ижтимоий-иқтисодий тараққиётнинг мустақиллик йилларидағи (1990-2010 йиллар) асосий тенденция ва кўрсаткичлари ҳамда 2011-2015 йилларга мўлжалланган прогнозлари. Статистик тўплам. -Т.: Ўзбекистон, 2011. -49 б.
2. Ўзбекистон рақамларда 2019-2020. Ўзбекистон Республикаси Давлат статистика қўмитаси тўплами. Т.: 2021 й. Б.39.
3. Rizaev I. Synergetics in Social Systems and its Possibilities //Global Scientific Review. – 2022. – Т. 10. – С. 62-69.
4. Ўзбекистон Республикасининг 2035 йилгача ривожланиш Стратегиясининг концепцияси. Расмий сайти: uzbekistan2035.uz/uz
5. Бледных А.А. Оценка эффективности использования трудового потенциала//Экономика труда. - 2018. Томб 5. -№2. -С.493-502.
6. Ивашишина М.В. Факторы, влияющие на эффективное использование трудовых ресурсов // Новые технологии. – 2016. -№1. -с.78-80.
7. Чечина О.С. Система показателей оценки трудового потенциала промышленных предприятий и эффективности его использования. / автореф. дис...канд. экон. наук: 08.00.05 - Экономика и упр. нар. хоз –вом (по отраслям и сферам деятельности, в том числе экономика труда). - Самара, 2015. -19с.

8. Федотова Н.В., Федотов П.К., Зелинская Е.И. Экономика и менеджмент горного производства. Учебное пособие. М.: 2017.
9. Санкова Л.В. Достойный труд как новое измерение качества трудовой жизни: региональный аспект// Каспийский регион: политика, экономика, культура 2012. -№1. -С.105-110.
10. Колесникова С.В.Эффективность использования трудовых ресурсов в организации // Вопросы экономики и управления. -2016. - №5 (7). – С.153-154.
11. Плышевский Б.П. Соотношение динамики производительности и оплаты труда. // Вопросы статистики, №6.2006. -С.5.
12. Латипов, А. А. Р. Роль сферы самозанятости в сокращении бедности / А. А. Р. Латипов // Стратегические инициативы и практические рекомендации по устойчивому развитию экономики: потенциал и риски : Материалы XIII Форума экономистов, Ташкент, 05 октября 2021 года / Институт прогнозирования и макроэкономических исследований при Министерстве экономического развития и сокращения бедности Республики Узбекистан. – Ташкент: Институт прогнозирования и макроэкономических исследований при Министерстве экономического развития и сокращения бедности Республики Узбекистан, 2021. – С. 89-92.
13. Аликулов С. А., Ризаев И. И. Важность обучения финансовой грамотности (на примере Узбекистана) //Государственное регулирование общественных отношений в регионе: социально-экономические, правовые и историко-культурные аспекты. – 2022. – С. 24-28.
14. Эргашев И. И. Пути совершенствования инвестиции маркетинга //Интеграция наук. – 2017. – №. 6. – С. 123-125.
15. Усмонов Ф. Н. Основные этапы развития научной рациональности //Theoretical & Applied Science. – 2017. – №. 11. – С. 181-184.

16. Омонтурдиев О. Г., Ризаев И. И. Эволюционный процесс развития цифровой культуры //Актуальные тренды цифровой трансформации промышленных предприятий. – 2022. – С. 209-214.
17. Саматов Х. У. Парадигмальная сущность социально-экономической системы Узбекистана //Парадигма современной науки в условиях модернизации и инновационного развития научной мысли: теория и практика. – 2022. – С. 406-408.
18. Mardonov R. Humanization and humanitarization of higher education in the conditions of the information society //Conferencea. – 2021. – С. 21-28.
19. Muhammadiev, Kh. Potentiality and virtuality in the philosophy of modern times / Kh. Muhammadiev // . – 2022. – No. 3(107). – P. 1000-1004.
20. Аликулов С. А. и др. Методологические основы экономического регулирования через денежно-кредитную политику //Актуальные проблемы экономики, учета, аудита и анализа в современных условиях. – 2021. – С. 13-16.