UNIVERSAL JOURNAL OF MATHEMATICAL THEORY AND COMPUTER SCIENCES
ISSN 2992 – 8788
https://science-research.org.uz/index.php/UJMTCS

KORXONALARDA XIZMATLAR SIFATINI OSHIRISHGA USLUBIY YONDASHUV

Zarikeyeva Miyasar Maratovna
University of innovation technologies, "Moliya va iqtisod" kafedrasi
i.f.f.d., v.v.b docent

Annotatsiya: Hozirgi vaqtda dunyo iqtisodiyotida yuz berayotgan o'zgarishlar, tashqi bozorlardagi noqulay vaziyatlar, resurslar narxidagi nobarqarorlik va geosiyosiy muammolar tufayli yuzaga kelgan iqtisodiy tanazzullar iqtisodiyot tarmoqlarida, xususan, xizmat ko'rsatish sohasida ishbilarmonlik faolligining pasayishiga olib kelmoqda. Ushbu tendensiyaning ajralmas atributi xizmat ko'rsatish sohasida narxlar raqobatining kuchayishi bo'lib, bu sanoat korxonalari tomonidan raqobatbardoshlikni ta'minlash uchun istiqbolli strategiyalarni ishlab chiqishni taqoza etmoqda. Shu sababdan maqolada, xizmat ko'rsatish korxonalarida xizmatlar sifatini tekshirish modeli tahlil etilgan.

Kalit so'zlar: xizmat, xizmatlar sifati, innovatsiya, koeffitsient, xizmatlar xavfsizligi.

Annotation: In the current conditions, the service sector is becoming a dynamic sector of the economy and is in a phase of continuous development. There are many views on the social and economic content of service provision, its description in the field of service provision. The need to develop enterprises and organizations of the service sector is directly related to the level of intensive development and is an important factor in solving the issues of living, quality and employment of the population. For this reason, the article analyzes the indicators of a systematic approach to the implementation of a quality management system in service enterprises.

Keywords: service, quality of services, innovation, coefficient, security of services.

Аннотация: В современных условиях Сфера услуг становится динамичным сектором экономики и находится в стадии непрерывного развития. Существует множество взглядов на социально-экономическое содержание услуги, ее описание в сфере услуг. Необходимость развития предприятий и организаций сферы услуг напрямую связана с интенсивным уровнем развития и является важным фактором в решении вопросов уровня жизни, качества и занятости населения. По этой причине в статье анализируются показатели системного подхода к внедрению системы менеджмента качества на предприятиях сферы услуг.

Ключевые слова: сервис, качество услуг, инновации, коэффициент, безопасность услуг.

Kirish. Xizmat ko'rsatish sohasi korxonasining xizmat ko'rsatish imkoniyatlari va ularning kafolatlangan sifatini ta'minlash o'rtasidagi muvozanatni asoslash oddiy yechimga ega bo'lmagan vazifadir. Bu yetkazib beruvchilarning xizmatlar narxini pasaytirish istagiga to'sqinlik qiladi. Bundan tashqari, kuchli raqobat sharoitida mijozlarni saqlab qolish xizmat ko'rsatuvchilar uchun ustuvor vazifaga aylanib bormoqda. Shuningdek, xizmat ko'rsatish sifati sohasida innovatsiyalarni joriy etish natijasida tashqi va ichki muhit omillarini hisobga olish va mavjud resurslardan yaxshiroq foydalanish asosida korxonaning barqaror rivojlanishini ta'minlash va uning raqobatbardoshligini oshirish yurtimiz olimlari tomonidan o'rganilgan.

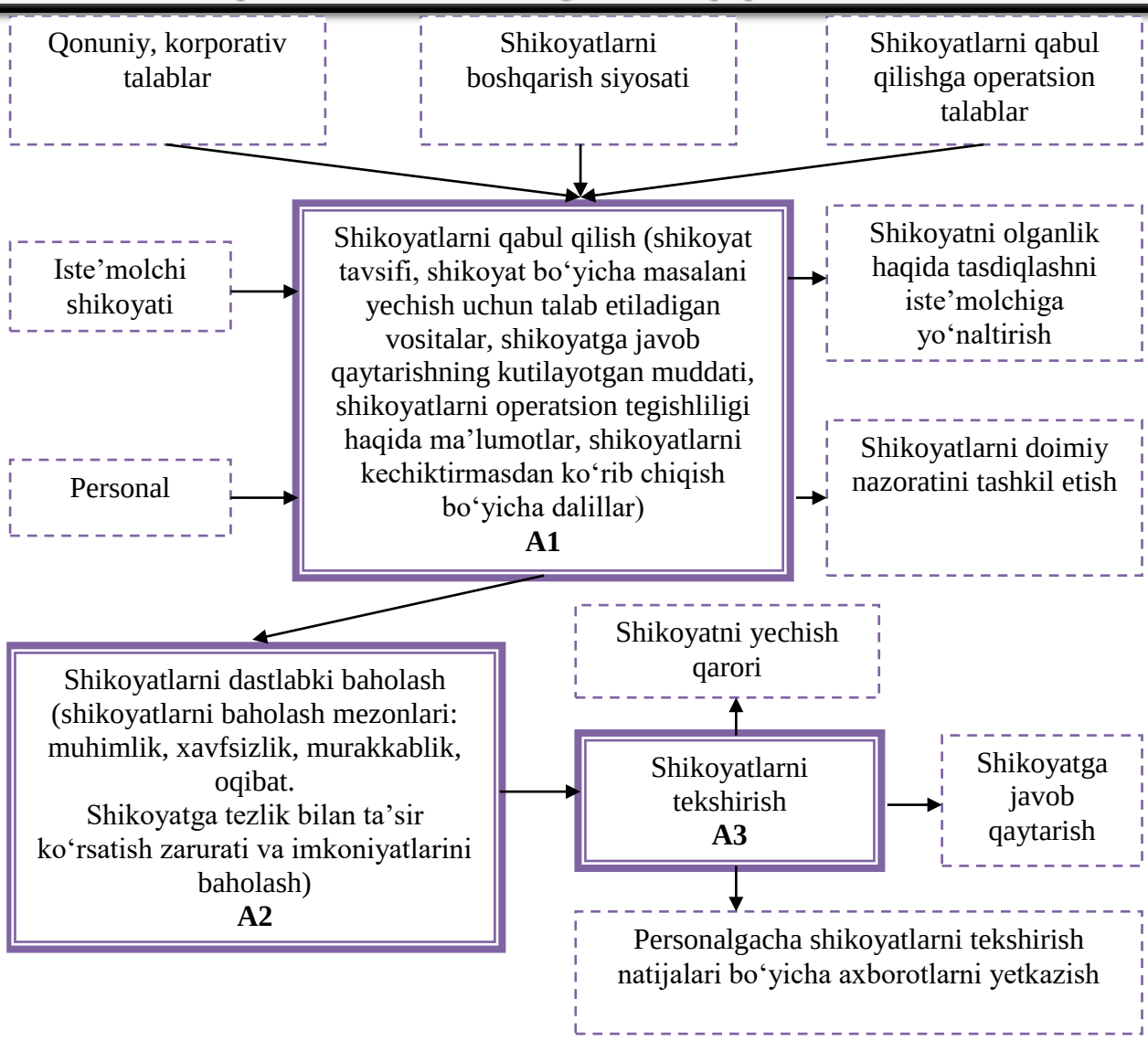
Mavzuga oid adabiyotlar tahlili: Takroriy xaridlarni ta'minlaydigan ularning sodiqligini saqlab qolish strategiya maqomini oladi [1]. U xizmatlar sifatini oshirish muhimligini oldindan belgilab beruvchi mijozlarga yo'naltirilganlik siyosatiga va xizmat ko'rsatish kafolatlariga asoslanishi kerak. [2]. Mijozlarning shikoyatlarini boshqarishning asosiy talablaridan biri – ularni topshirishning soddaligi va imkon qadar tezroq oqilona javob berish imkoniyati bo'lishi kerak [3]. Mijozlar tomonidan xizmat ko'rsatuvchining ichki faoliyatini obyektiv ravishda ko'rishning iloji yo'qligi ko'plab iste'molchilar o'z sifatini xizmat ko'rsatuvchi korxona xodimlari bilan uchrashuvning ijobiy taassurotlari bilan bog'lashiga olib keladi [4].

Tadqiqot metodologiyasi. Tadqiqot ishida zamonaviy xorijiy va mamlakatimiz iqtisodchilari tomonidan o‘tkazilgan tadqiqotlar, yondashuvlar, kontseptsiyalardan nazariy va metodologik asos sifatida foydalanildi hamda respublikamiz olimlari tomonidan yetarli darajada diqqat qaratilmagan jihatlari o‘rganildi. Tadqiqotda tizimli tahlil, guruhlash, induksiya va deduksiya, statistik va solishtirma tahlil, abstrakt-mantiqiy yondashuv kabi usullardan foydalanilgan.

Natijalar va munozara. Tadqiqotlar shuni ko‘rsatmoqdaki, xizmat ko‘rsatishdagi kamchiliklarga qarshilik ko‘rsatish tartibini dastlabki tekshirish (tasdiqlash) yaxshi natijalar beradi, bu rejalashtirilgan xizmatlar sifatining kafolati bo‘lib xizmat qiladi. Biroq, xizmat ko‘rsatish korxonalari kamdan-kam hollarda ichki faoliyatni xizmat ko‘rsatish tizimi bilan, ya’ni mijozlarga bevosita ta’sir ko‘rsatadigan xizmat ko‘rsatish tartib-qoidalari tizimi bilan interfeysni loyihalashga e’tibor qaratadilar.

Amaliy tajribalarning ko‘rsatishicha, xizmat ko‘rsatuvchining ichki bo‘linmalari tomonidan amalga oshiriladigan infratuzilma va texnologik jarayonlardagi adashishlar iste’molchilar bilan o‘zaro munosabatlar jarayonlariga kirib, nizolarni keltirib chiqaradigan buzilishlarni keltirib chiqarishi mumkin. Biroq, xizmat ko‘rsatuvchini ichki jarayonlarining xizmat ko‘rsatish tartib-qoidalari tizimiga mos kelmasligi ko‘pincha mijozlarga xizmat ko‘rsatish sifatiga tahdid soladigan buzilishlar manbaiga aylanadi. Benchmarking (qiyosiy tahlil) xizmatlar sifatini oshirishning samarali mexanizmi hisoblanadi. Biroq, undan to‘liq foydalanish mumkin emas, chunki xizmat ko‘rsatuvchi korxona – tarmoq rahbarini operatsion faoliyatining o‘ziga xos xususiyatlari to‘g‘risidagi ma’lumotlar, odatda yopiq bo‘ladi. Mijozlar bilan aloqalarni boshqarish xizmati iste’mol qilinishidan oldin ham mijozlarning ijobiy fikrini yaratishga qodir.

Xizmat iste’molchilari bilan nizolar yuzaga kelganda xodimlarning hatti-harakatlariga qo‘yiladigan operatsion talablarni ishlab chiqish mustaqil vazifa sifatida ko‘rib chiqilishi kerak. Ta’kidlash kerakki, bunday nizolarning tashabbuskorlari nafaqat mijozlar, balki xodimlar ham bo‘lishi mumkin. Bunday hodisalarning yuzaga kelishi uchun zarur shart-sharoitlarni istisno qilish uchun, birinchi navbatda, xizmat ko‘rsatish korxonasi xodimlari va mijozlar o‘rtasidagi nizolarni nizolarga aylantira oladigan pretsedent (o‘zidan keyin sodir bo‘ladigan xuddi shu turdagi voqealarga namuna, o‘rnak bo‘ladigan voqea, hodisa) larning eng to‘liq ro‘yxatini tuzish kerak. Keyinchalik, bunday pretsedentlarning o‘ziga xos xususiyatlari va mijozlarning holatini hisobga olgan holda, xodimlar uchun xulq-atvor qoidalari ishlab chiqilishi kerak. Bu holatda mijozlarning da’volariga tezkor javob berish tartib-qoidalarini asoslash alohida ahamiyatga ega.



1-rasm. ISO standarti asosida xizmatlarni iste'mol qiluvchilar shikoyatlarini boshqarishining SADT diagrammasi

1-rasmda ISO standarti asosida qurilgan xizmatlar iste'molchilarining da'volarini boshqarishning SADT diagrammasi keltirilgan. Mijozlarning shikoyatlarini boshqarishning asosiy talablaridan biri – ularni topshirishning soddaligi va imkon qadar tezroq oqilona javob berish imkoniyati bo'lishi kerak. Bundan tashqari, qo'shimcha ravishda quyidagi holatlarni hisobga olish zarur:

Birinchidan, iste'molchilar tomonidan boshqa mijozlar ishtirokida da'vo arizasi, ular noto'g'ri bo'lsa ham boshqalarga salbiy ta'sir ko'rsatadi (potensial iste'molchilar xizmatni sotib olishdan darhol rad etishlari odatiy hol emas).

Ikkinchidan, shikoyatga berilgan javobdan norozi bo'lgan iste'molchilar ko'pincha boshqa xizmat ko'rsatuvchiga o'tishdan tashqariga chiqadi. Ular eski xizmat ko'rsatuvchi tomonidan taqdim qilinayotgan xizmatlar sifati haqida o'z fikr-mulohazalarini hamkasblari va boshqalar bilan baham ko'rishadi hamda ular ijtimoiy tarmoqlardagi mavjud imkoniyatlaridan foydalanadilar. Bu shuni anglatadiki, har bir qondirilmagan da'vo uchun har doim xizmat ko'rsatuvchining ishlashiga salbiy ta'sir ko'rsatadigan obro'ga salbiy ta'sir ko'rsatishi mumkin.

Uchinchidan, mijozlarning o'z da'volariga berilgan javoblardan qoniqishlari ularning xizmat ko'rsatuvchilarga sodiqligini shakllantirishga yordam beradi, bu esa iste'molchilarni xizmatlarni qayta-qayta xarid qilishga undaydi.

To‘rtinchidan, xizmat ko‘rsatish korxonasi tomonidan olingan da’volarni tanqidiy tahlil qilish uning asosiy faoliyatidagi yashirin kamchiliklarni aniqlash imkonini beradi. Bu xizmat ko‘rsatish tartib-qoidalari tizimini takomillashtirish va shunga mos ravishda xizmatlar sifatini oshirish uchun zarur shart-sharoitlarni yaratadi.

Mijozlar tomonidan xizmat ko‘rsatuvchining ichki faoliyatini obyektiv ravishda ko‘rishning iloji yo‘qligi ko‘plab iste’molchilar o‘z sifatini xizmat ko‘rsatuvchi korxona xodimlari bilan uchrashuvning ijobiy taassurotlari bilan bog‘lashiga olib keladi. Ushbu amaliyot subyektiv bo‘lsa-da, uni hisobga olish kerak. Shuning uchun xizmat ko‘rsatish jarayonlarini tashkil etishni K.Lavlok haqli ravishda ta’kidlaganidek, potensial iste’molchilarni jalb qila oladigan “teatr effektlari” elementlari bilan amalga oshirilishi kerak.

Bizning fikrimizcha, xizmatlar sifatini oshirishga turli xil mexanizmlar orqali erishiladi, ularning samaradorligi har xil, chunki ular ixtisoslashtirilgan funksional yo‘nalishga ega. Bu tizim tamoyili va Demingning boshqaruv tamoyili asosida ularni qo‘llash bo‘yicha tavsiyalar ishlab chiqishni dolzarblashtiradi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro‘yxati

1. Ткач В.В. Учет фактора лояльности потребителя и поставщика в планировании поставок в логистических цепях // РИСК. 2012. № 2. С. 77–80.
2. ГОСТ Р ИСО 10002–2007 Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях.
3. Лавлок К. Маркетинг услуг: персонал, технология, стратегия. М.: Изд. дом «Вильямс», 2005. 1008 с.
4. Zarikeyeva M.M., “Servis sohasida innovatsion faoliyatni rivojlantirish xa xizmatlar sifatini oshirish (Qoraqalpog‘iston Respublikasi misolida)” Iqtisodiyot fanlari bo‘yicha falsafa doktori (PhD) dissertatsiyasi Avtoreferati. Nukus.: 2024-y. 55 bet.