



№ 1

«INSON KAPITALI VA IJTIMOIY RIVOJLANISH»

«HUMAN CAPITAL AND SOCIAL DEVELOPMENT»
«ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ КАПИТАЛ И СОЦИАЛЬНОЕ РАЗВИТИЕ»

ISSN: 3030-3672



Google
scholar



Volume 1, Issue 1, 2021



SCAN ME

Samarqand_2021

**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ ОЛИЙ ВА ЎРТА
МАХСУС ТАЪЛИМ ВАЗИРЛИГИ
ШАРОФ РАШИДОВ НОМИДАГИ САМАРҚАНД
ДАВЛАТ УНИВЕРСИТЕТИ**



I SON

**Инсон капитали ва ижтимоий ривожланиш
журнали**

Journal Human capital and social development

**Журнал Человеческий капитал и социальное
развитие**

**«ИНСОН КАПИТАЛИ ВА ИЖТИМОЙ РИВОЖЛАНИШ»
«HUMAN CAPITAL AND SOCIAL DEVELOPMENT»
«ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ КАПИТАЛ И СОЦИАЛЬНОЕ РАЗВИТИЕ»
ЖУРНАЛИ**

Бош муҳаррир: т.ф.д., проф. Халмурадов Рустам Ибрагимович

Бош муҳаррир ўринбосари: ф-м.ф.н., доц. Хушвақтов Ҳаким

Абдилҳақович

Котиб: и.ф.н., доц. Усманова Дилафруз Каршиевна

Техник муҳаррир: PhD, доц. Насимов Икром Хусанович

ТАҲРИРИЯТ КЕНГАШИ

ЎзФА академиги, и.ф.д., проф. Абдурахмонов Қаландар Ходжаевич

ЎзФА академиги, и.ф.д., проф. Гуломов Саидахрор Саидахмедович

и.ф.д., проф. Нехода Евгения Владимировна (Россия)

и.ф.д., проф. Зенченко Светлана Вячеславовна (Россия)

и.ф.д., проф. Недоспасова Ольга Павловна (Россия)

PhD, professor Ian Patterson (Австралия)

PhD, associate professor Slawomir J. Wroblewski (Польша)

и.ф.д., проф. Холмўминов Шайзоқ Рахматович

и.ф.д., проф. Пардаев Мамаюнус Қаршибоевич

и.ф.д., проф. Мухаммедов Мурод Мухаммедович

и.ф.д., проф. Мирзаев Кулмамат Жонузокович

и.ф.д., проф. Сафаров Баходир Шахриёрович

и.ф.д., проф. Хомитов Комил Зоитович

и.ф.д., проф. Бобаназарова Жамила Холмурадовна

и.ф.д., проф. Насимов Дилмурод Абдуллоевич

и.ф.н., проф. Асланова Дилбар Хасановна

PhD, доц. Джуракулов Шохрух Давронович

и.ф.н., доц. Кривокора Евгения Ивановна (Россия)

и.ф.н., доц. Юлдашев Шамсиддин Қиёмиддинович

и.ф.н., доц. Низамов Ахтам Нуъмонович

и.ф.н., доц. Бозоров Бердимурод Улуғмуродович

и.ф.н., доц. Бобоқулов Баҳромкул Маматкулович

12. Carnevale, J.B. & Hatak, I. Employee adjustment and well-being in the era of COVID-19: Implications for human resource management. Journal of Business Research, 116, 183-187.

13. Deloitte, 2020. The future of Human Resources: A glimpse into the future. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/de/Documents/strategy/Futureof-Human-Resources-2030-Deloitte-Glimpse-Paper.PDF>

14. Desmond-Hellmann S. Preparing for the Next Pandemic. <https://www.wsj.com/articles/preparing-for-the-next-pandemic11585936915/>

15. Risher, H., Abell, O. COVID-19 rewrote HR's job description. HR News Magazine. 2020.

Арабов Нурали Уралович

Arabov Nurali Uralovich

Самарқанд давлат университети, и.ф.д., проф.

Артиков Зокир Сайфиддинович

Artikov Zokir Sayfiddinovich

Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти, PhD

E-mail: n_arabov@mail.ru

СЕРВИС КОРХОНАЛАРИДА ХИЗМАТ КЎРСАТИШ СИФАТИНИ ОШИРИШ

Аннотация: Ушбу мақолада хизмат кўрсатиш корхоналарида ресурсларнинг сифат таркибини такомиллаштириш, меҳнат салоҳияти ва истеъмолчиларга кўрсатиладиган хизматлар сифатини ошириш, хизмат кўрсатиш жараёнларини такомиллаштириш, хизмат кўрсатиш корхонасининг рақобат устунлигини тامينлаш ҳамда хизматлар сифатини ошириш омиллари тадқиқ этилган.

Калим сўзлар: сервис иқтисодиёти, ресурс, меҳнат салоҳияти, хизмат кўрсатиш сифати, рақобат устунлиги, омиллар, хизмат кўрсатиш жараёни, истеъмолчилар.

IMPROVING THE QUALITY OF SERVICE IN SERVICE ENTERPRISES

Abstract: This article examines the factors that improve the quality of resources in service enterprises, increase the quality of labor potential and services to consumers, improve service processes, ensure the competitive advantage of the service enterprise and improve the quality of services.

Keywords: service economy, resource, labor potential, service quality, competitive advantage, factors, service process, consumers.

ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ СЕРВИСНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ

Аннотация: В статье исследуются факторы, которые улучшают качество ресурсов на обслуживающих предприятиях, улучшают качество труда и обслуживания клиентов, улучшают процессы обслуживания, обеспечивают

конкурентное преимущество обслуживающего предприятия и улучшают качество услуг.

Ключевые слова: сервисная экономика, ресурс, трудовой потенциал, качество услуг, конкурентное преимущество, факторы, сервисный процесс, потребители.

КИРИШ (Introduction)

Иқтисодий ва ижтимоий модернизациялашиши, иқтисодий фаолиятнинг ахборот-коммуникация технологияларига асосланган замонавий тармоқларини ривожланиши ва рақобатдошлик даражаси асосан унинг табиий ресурс салоҳияти, меҳнат ресурсларининг сони ва сифати, ишлаб чиқариш (хизмат кўрсатиш)нинг техник-технологик даражаси, бизнес юритиш учун яратилган шарт-шароитларнинг қулайлиги, корхоналарида ишлаб чиқариладиган маҳсулотларга бўлган талаб ҳажми каби бир қанча омиллар билан белгиланади.

Бугунги кунда жаҳонда рақамли иқтисодийнинг ривожланиши тез суръатлар билан амалга ошмоқда. Рақамли иқтисодийнинг ривожланиши истеъмолчилар талабини тўлиқ қондириш ва иқтисодий соҳалари ва тармоқларида меҳнат унумдорлигини ошириш имконини беради. Электрон тижорат товарлар ва хизматлар реализациясини тезлаштириш асосида инқирозларни олдини олиш имконини беради. Бунда виртуал бўловлар тизими товар айланишини тезлаштиради. Интернет реклама эса ўз навбатида реклама аудиториясини бутун дунё миқёсида кенгайтириш имконини беради.

Шунингдек, ҳозирги шароитда хизмат кўрсатиш корхоналарида рақобатдошлик даражасини ошириш масаласига инновацион ёндашиш талаб этилмоқда. Инновацион технологияларни, замонавий илмий ютуқларни хизмат кўрсатиш тармоқларига жадал жорий қилиш орқали уларнинг ихтисослашувини кенгайтириш ва хизмат кўрсатиш жараёнларини диверсификация қилиш имконини берадиган янги рақобат устунликларини яратиш зарур. Бу эса соҳада хизмат кўрсатиш жараёнларини оптималлаштириш орқали хизмат кўрсатиш сифатини ошириш долзарб вазифалардан бири ҳисобланади.

Шу нуқтаи назардан Мухтарам Президентимиз Ш.Мирзиёевнинг Олий Мажлисга Мурожаатномасида «Бир нарсани алоҳида таъкидлаш керак, пандемия даврида иқтисодийнинг барқарор ишлаши учун тадбиркорлар давлат билан теппа-тенг ҳисса қўшадилар. Шунинг учун барчамиз тадбиркорларга елкадош бўлиб, уларни доимо қўллаб-қувватлашимиз шарт. Бу борада ишбилармонларнинг ҳақ-ҳуқуқларини, айниқса, хусусий мулк дахлсизлигини таъминлаш – барча даражадаги давлат органларининг асосий вазифаси бўлиши лозим» [6] деб таъкидлаганлар. Ушбу вазифалардан келиб чиққан ҳолда хизмат кўрсатиш соҳаси субъектлари фаолиятини ривожлантириш асосида

аҳолига кўрсатилаётган хизматлар сифати ва рақобатбардошлигини ошириш муҳим аҳамиятга эга.

Мавзуга оид адабиётларнинг таҳлили (Literature review)

Илмий адабиётларда сервис иқтисодийётида ресурслардан самарали фойдаланиш, хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш ва аҳолига кўрсатилаётган хизматлар сифатини ошириш, хўжалик юритувчи субъектлар томонидан кўрсатиладиган хизматлар рақобатбардошлигини таъминлаш, хизмат кўрсатиш жараёнларини такомиллаштиришнинг айрим жиҳатлари илмий-назарий ҳамда услубий жиҳатдан тадқиқ этилган.

Пардаев М.Қ. [4, 133 б.] таҳрири остида ёзилган ўқув қўлланмада хизмат кўрсатиш, сервис ва туризм соҳаларини ривожлантириш муаммолари, хизмат кўрсатиш соҳасида меҳнат ресурсларидан самарали фойдаланиш йўллари, меҳнат унумдорлигини ошириш омиллари ва йўналишлари тадқиқ этилган. Шунингдек, мавзуга доир жиҳати бўйича сервис ва туризм соҳаларини ривожлантиришнинг ижтимоий, иқтисодий ва институционал асослари илмий жиҳатдан тадқиқ этилган.

Аванесова Г.А. [1, 215 б.] ўз асарида хизмат кўрсатиш секторидаги иқтисодий ресурслардан самарали фойдаланиш, соҳада ижтимоий-иқтисодий самарадорликни ошириш, истеъмолчиларнинг талабларига мувофиқ уларга кўрсатилаётган хизматлар сифатини ошириш, меҳнат самарадорлигига эришиш йўналишларини тадқиқ этган.

Ерофеева А.П. [8, 141 б.] ўз асарида корхоналарда хизмат кўрсатиш жараёнларини такомиллаштириш, хизмат кўрсатиш соҳаси субъектларининг рақобат устунлигини таъминлаш, соҳада корхоналарида хизматлар сифатини уларнинг истеъмол хусусияти билан боғлиқлиги, хизматларнинг сифатини баҳолаш мезонлари ва кўрсаткичлари, хизматлар кўрсатиш жараёнларини интенсив омиллар асосида такомиллаштириш ҳамда хизмат кўрсатиш корхоналарида персонални бошқариш тизимини модернизациялаш жараёнлари тадқиқ этилган.

Ватолкина Н.Ш. [8, 374-382 б.] ўз мақоласида хизмат кўрсатиш соҳасида «хизматлар сифати» категориясининг моҳиятини ёритиб бериш, хизматларнинг истеъмол хусусиятлари ва сифатининг замонавий моделларини тизимлаштириш, хизматлар сифатини бошқариш ва уларнинг таққослама тавсифига асосланган ҳолда хизматлар сифатини баҳолаш усуллари тадқиқ этилган.

Тадқиқот методологияси (Research Methodology)

Тадқиқот жараёнда сервис корхоналарида ресурслардан самарали фойдаланиш асосида хизматлар сифатини ошириш бўйича иқтисодий тизимлар ва нисбатларни ўрганишга диалектик ва тизимли ёндашув, комплекс баҳолаш, қиёсий ва солиштирма таҳлил, статистик ва динамик ёндашув ҳамда гуруҳлаш усулларида фойдаланилди.

Шунингдек, сервис корхоналарида хизматлар сифатини ошириш асосида истеъмолчилар талабини тўлиқ қондириш ва хизмат кўрсатиш соҳаси субъектларининг рақобат устунлигини таъминлаш йўналишлари ва усуллари тадқиқ этилди.

Таҳлил ва натижалар (Analysis and results)

Ҳозирги вақтда жаҳондаги мамлакатларнинг ижтимоий-иқтисодий ривожланиши ўзининг моҳияти ва мазмуни жиҳатидан олдинги босқичлардан кескин даражада фарқ қилади. Иқтисодий ўсишнинг янгича талқини жаҳон иқтисодиёти фанида замонавий, концептуал ёндашувларни зарурат этмоқда. Хусусан, сервис иқтисодиётида самарали фаолият индустриал фаолиятга нисбатан бирмунча кенгроқ тадқиқ этилгандики, бунда биринчи навбатда ижтимоий йўналтирилган фаолият жамиятда аҳоли турмуш даражаси ва сифатини таъминлашга қаратилганлиги билан изоҳланади.

Хизмат кўрсатиш корхоналарида ресурсларнинг сифат таркибини такомиллаштириш меҳнат салоҳияти ва истеъмолчиларга кўрсатиладиган хизматлар сифатини ошириш ҳамда хизмат кўрсатиш жараёнларини такомиллаштириш имконини беради. Салоҳият ресурсларнинг сифат кўрсаткичлари йиғиндисини акс эттиради, яъни у бир ишчининг салоҳиятли имкониятларини рўёбга чиқариш шаклида инсон омилини фаоллаштириш ва амалиётда қўллашни таъминлашдан иборат. Шунинг учун хизмат кўрсатиш корхоналарида меҳнат салоҳиятини ошириш орқали хизмат кўрсатиш сифатини оширишга катта эътибор қаратилади.

Самарқанд вилоятида жами хизматлар ҳажми 2019 йилда 11393,7 млрд. сўмдан иборат бўлиб, бу кўрсаткич 2014 йил кўрсаткичига нисбатан 2,2 мартага ўсган. Вилоятда энг юқори ўсиш сўрьатларига эга соҳа ва тармоқлар сифатида меъморчилик, муҳандислик изланишлари, техник синовлар ва таҳлил соҳасидаги хизматлар (4,1 марта), яшаш ва овқатланиш хизматлари (3,1 марта), алоқа ва ахборотлаштириш хизматлари (2,5 марта), кўчмас мулк билан боғлиқ бўлган хизматлар (2,4 марта) ҳиссасига тўғри келган. Қолган соҳаларда ўсиш суръатлари деярли бир хил тенденциясига эга бўлган, яъни таълим хизматлари – 2,2 марта, молия, транспорт, компьютерла ва маиший товарларни таъмирлаш шахсий хизматларда мос равишда – 2,1 марта, савдо, ижара ва прокат хизматлари – 2,0 марта, соғлиқни сақлаш хизматлари 187,0 %га ошган. Вилоятда жами хизмат турлари бўйича хизматлар ҳажмининг қишлоқ жойлардаги ҳиссаси 2012 йилда 54,0 %ни ташкил этган бўлса, бу кўрсаткич 2019 йилда 57,0 %дан иборат бўлган. Лекин кўрсатилаётган хизматларнинг аҳоли жон бошига нисбатан ҳисоблаганда қишлоқ жойларда шаҳарга нисбатан салмоғи анча пастдир (1-жадвал).

1-жадвал

**Самарқанд вилоятида хизмат кўрсатиш соҳаси ва тармоқларида
хизматлар турлари бўйича ҳажми³⁸ (млрд. сўм)**

№	Кўрсаткичлар	Йиллар				2014-2019 йилларда ўсиш, (%)
		2014	2017	2018	2019	
1.	Жами хизматлар Шу жумладан:	5249,9	8237,6	9906,3	11393,7	2,2 марта
2.	Алоқа ва ахборотлаштириш	248,9	532,3	610,2	613,0	2,5 марта
3.	Молия хизматлари	547	657,3	996,1	1173,5	2,1 марта
4.	Транспорт хизматлари	1478,7	2504,2	2729,0	3155,0	2,1 марта
4.1	Шу жумладан: автотранспорт хизматлари	1345,9	2365,3	2510,1	2874,3	2,1 марта
5.	Яшаш ва овқатланиш хизматлари	128	194,0	267,4	398,4	3,1 марта
6.	Савдо хизматлари	1610,3	2492,1	3024,6	3288,5	2,0 марта
7.	Кўчмас мулк билан боғлиқ бўлган хизматлар	156,5	245,4	279,8	375,1	2,4 марта
8.	Таълим хизматлари	217,9	341,8	433,4	484,2	2,2 марта
9.	Соғлиқни сақлаш хизматлари	95,4	112,6	135,8	178,4	187,0
10.	Ижара ва прокат хизматлари	201,8	305,8	355,6	406,2	2,0 марта
11.	Компьютерла ва маиший товарларни таъмирлаш хизматлари	168,7	260,9	293,9	348,4	2,1 марта
12.	Шахсий хизматлар	232,5	342,0	419,3	480	2,1 марта
13.	Меъморчилик, муҳандислик изланишлари, техник синовлар ва таҳлил соҳасидаги хизматлар	34,7	52,8	87,0	142,5	4,1 марта
14.	Бошқа турдаги хизматлар	129,5	196,4	274,2	350,5	2,7 марта

Сервис корхоналарида хизматларнинг рақобатдошлиги унинг сифати ва нархига кўра, шу турдаги бошқа ишлаб чиқарувчилар (хизмат кўрсатувчилар)нинг маҳсулотидан устунлиги билан белгиланади.

Хизмат кўрсатиш корхоналарининг рақобатдаги устунликларини бир қатор омиллар белгилаб беради. Буларни икки гуруҳга ажратиш мумкин:

- 1) миллий компанияларнинг ривожланиш даражаси;
- 2) макроиктисодий бизнес муҳитнинг сифати [7, 14-б].

Швейцариянинг Давос шаҳрида ҳар йили бўлиб ўтадиган Жаҳон иқтисодий форумининг иштирокчилари маърузаларида фирмалар даражасидаги рақобатдошлик тўртта асосий омил билан боғлиқ экани таъкидланади: ресурслар (мамлакатда корхона маҳсулот ишлаб чиқаришни

³⁸ Муаллиф томонидан Самарқанд вилояти Давлат статистика бошқармаси маълумотлари асосида ҳисобланган.

йўлга қўйиши учун ресурсларнинг мавжудлиги, ҳажми ва сифати); ташқи рақобат; талаб; тармоқлараро алоқалар.

Бизнингча, худди шундай таърифни кенгайтирилган ҳолда хизмат кўрсатиш корхоналарининг рақобатдошлигига ҳам берса бўлади (1-расм).



1-расм. Хизмат кўрсатиш корхонасининг рақобат устунлигини ташкил этувчи элементлар³⁹

Сервис иқтисодиётининг рақобатдошлилиги – бу чуқур рақобат шароитида бозор талабларини қондирувчи, иқтисодий ривожланиш ва турмуш сифатини оширишни таъминлайдиган хизматлар кўрсатиш (ишлаб чиқариш) ҳамда ўрта ва узоқ муддатга иқтисодий ўсишнинг юқори суръатларини таъминлаб туриш қобилиятидир.

Республикамизда иқтисодиётнинг инновацион ривожланиши шароитида рақобатбардошликни оширишнинг асосий омилларидан бири хизмат кўрсатиш корхоналарида хизматлар самарадорлигини ошириш ҳисобланади. Бунда авваламбор, хизматлар кўрсатиш соҳасида мавжуд меҳнат ресурсларидан самарали фойдаланиш асосида истеъмолчиларга хизмат кўрсатиш сифатини ошириш орқали эришилиши мумкин. Истеъмолчиларнинг кўрсатиладиган хизматлардан қониқиш даражаси хизматлар сифати, унинг бажарилиши ва натижадорлигига боғлиқдир.

Кўрсатилаётган хизматлар сифати – бу истеъмолчиларнинг муайян ва назарда тутилаётган талаб ва эҳтиёжларини қондирилишини таъминлайдиган жараён бўлиб, у хизмат кўрсатиш бўйича тузилган шартномалар тавсифларининг мажмуини ифодалайди.

³⁹ Муаллиф томонидан ишлаб чиқилган.

Бунда хизматлар истеъмолчиларга хизматларни амалга оширувчи ва уни истеъмол қилувчи ўртасида тузиладиган пудрат шартномаси (моддий хизматлар учун) ва хизмат кўрсатиш шартномаси (ижтимоий, моддий хизматлар учун) асосида тақдим этилади. Хўжалик субъектлари томонидан бажариладиган хизматлар сифатига тузилган шартнома шартларига риоя қилиш (ишлар номенклатураси, муддати, ишлар сифатига қўйиладиган талаблар) асосида баҳо берилади. Хўжалик субъектлари томонидан тақдим қилинаётган хизматлар меъёрий талабларга мувофиқ келиши зарур. Хизматларни ижро этувчи давлат стандартлари, ўрнатилган технологик тартиблар, санитария қоидалари ва бошқа меъёрий ҳужжатларда келтирилган хизматлар сифати инсонларнинг саломатлиги, атроф-муҳит ва мулкка хавфсизлигининг қатъий талабларига риоя қилиш заруратини англатади.

Кўрсатилаётган хизматларнинг сифати уларнинг истеъмол хусусиятлари билан белгиланади ва моддий товарлар сифатига нисбатан анча мураккаб тушунча ҳисобланади. Чунки истеъмолчилар нафақат кўрсатилган хизматлар натижаларини ўзлаштиради, балки бир қатор ҳолларда уни кўрсатиш жараёнини иштирокчиси ҳам ҳисобланади. Бундан ташқари, аксарият моддий тавсифга эга товарлар андозага ва истеъмолнинг стандарт шартларига йўналтирилган бўлади, хизматлар эса истеъмолчиларнинг шахсий тавсифини ҳисобга олган ҳолда, алоҳида кўринишда ёки яқка тартибда амалга оширилади. Хизмат кўрсатиш соҳасида хизматларнинг хусусиятлари объектив тавсифга эга бўлиб, улар асосан уларни кўрсатиш ва истеъмолида намоён бўлади.

Кўрсатилаётган хизматлар сифатини оширишда истеъмолчиларнинг психологик хусусиятлари ҳам муҳим рол ўйнайди. Истеъмолчиларнинг баъзи гуруҳлари улар томонидан зарурий ахборотларни қабул қилиш ва ходимлар йўриқномаларига амал қилишга қодир бўлмайди. Улар баъзи ҳолларда ўзларини агрессив тутади. Хизмат кўрсатиш корхонаси ходимлари истеъмолчиларнинг психологик хусусиятини ўрганиши ва ҳар бир истеъмолчининг психологик хусусиятини ҳисобга олиб, хизмат кўрсатишга ўзгартириш ва қўшимчалар киритиш талаб этилади. Корхона ходимларининг ҳатти-ҳаракатлари хизмат кўрсатиш сифатининг асосий элементи бўлиб ҳисобланади [3, 86-6].

Хизмат кўрсатувчи ходимнинг айтадиган гапи мазмунли, аниқ, тушунарли ва билимли бўлиши зарур. Сервис бўйича ходимнинг истеъмолчи билан мулоқати шошилмасдан амалга оширилиши зарур. Истеъмолчиларга хизмат кўрсатиш иш этикети қоидаларига қаттиқ риоя қилган ҳолда амалга оширилиши лозим.

Корхона ходимларининг муомала услуби хизмат кўрсатиш сценарийси ва кўрсатиладиган хизматларга мувофиқ бўлиши лозим. Хизмат кўрсатиш бўйича мутахассис яхши хотирага эга бўлиши, аниқ истеъмолчига хизмат кўрсатиш учун зарур бўлган, ўз вақтида ва керакли

маълумотларни тўғри етказа олиш қобилиятига эга бўлиши зарур. У ўзини назорат қила оладиган услублар ва фаолият натижаларини, иш жараёнидаги камчиликлар ва сифатни камайиш сабабларини оператив тарзда таҳлил қилиши керак.

Хизмат кўрсатиш корхонасида узининг обрўига мос келадиган хизмат кўрсатиш услуби бўлиши зарур. Хизмат кўрсатиш услуби контакт зонасида юзага келади ва ходимларга хос бўлган хизмат кўрсатишнинг амалий усуллари ўз ичига қамраб олади.

Хизмат кўрсатиш корхонаси контакт зонаси фаолиятнинг тавсифи ва моҳиятига мувофиқ келиши лозим. Масалан, техникани таъмирлаш бўйича хизматлар кўрсатадиган корхонанинг контакт зонаси таъмирлаш бўйича маҳсулотни диагностика қилиш имкониятини берувчи техник воситалар ва асбоб-ускуналар, зарурий маълумотларга эга шахсий компьютерлар, ахборот-коммуникация воситалари билан жиҳозланиши лозим. Контакт зонада истеъмолчининг бўлиш вақти ва улар билан хизмат кўрсатувчи мутахассис ўртасидаги муносабатлар, хизматларнинг тавсифи ҳамда уларнинг шакл ва усулларига боғлиқдир. Истеъмолчилар билан ишловчи ходимларни ўзларини тутишлари, хизмат кўрсатиш қоидалари, корхонанинг корпоратив маданияти, шахсий маданият ва иш тажрибасига асосланади.

Хизматлар сифатини оширишга кўпгина омиллар таъсир кўрсатади. Мазкур омилларга: ходим меҳнатининг сифати; уларнинг малака ва касбий кўникмаларга эгаллиги; хизмат кўрсатиш корхонасини жойлашган ўрни, уларнинг иш жадвали, замонавий техника-технологияларнинг мавжудлиги, жиҳозланиш даражаси ва бошқалар.

Хизмат кўрсатиш корхонаси иш сифати ва самарадорлигини ошириш: хизматларни диверсификациялаш; истеъмолчилар эҳтиёжларини тўлиқ ҳисобга олиш; соҳадаги салбий ҳолатларни бартараф этиш; хизматларнинг ижтимоий аҳамиятини ошириш; хизмат кўрсатиш соҳасида тадбиркорликни ривожлантириш; хизмат кўрсатиш соҳаси инфратузилмасини ривожланишига олиб келади.

Хизматлар соҳасида ходим фаолиятини ташкилий жиҳатдан таъминлашнинг моҳияти кўрсатилаётган хизматлар сифатини оширишга йўналтирилган инфратузилманинг ривожланиши билан белгиланади. Хизмат кўрсатиш корхонаси фаолиятини ташкилий жиҳатдан таъминлаш икки йўналишда: меҳнатнинг буюмли ҳамда шахсга оид элементларини ташкил этиш асосида амалга оширилади [2, 380-б.].

Хизмат кўрсатиш жараёнини ташкил этиш элементлари қуйидагилардан иборат:

- корхона бўлимларида хизмат турлари бўйича меҳнатни операцион ва функционал тақсимлаш;
- иш жойларини ижтимоий ва иқтисодий жиҳатдан мувофиқлигини таъминлаш;

- хизмат кўрсатиш меъёрларини ишлаб чиқиш ва такомиллаштириш;
- меҳнат шароитларини яратиш;
- соҳага оид ходимларни танлаш, тайёрлаш ва малакасини ошириш;
- меҳнатни моддий рағбатлантириш тизимини такомиллаштириш;
- хизмат кўрсатишида юқори касбий маҳорат ва маданий савияни шакллантириш;
- хизмат кўрсатиш жараёнида интизом риояларига амал қилиш.

Хизмат кўрсатиш корхонасининг ходимлар билан таъминланганлиги унинг сифат таркибини ривожлантириш асосида амалга оширилади. Ходимларни сифат кўрсаткичлари таҳлили ҳар бир сифат талаби мезони асосида ходимлар сонини аниқлаш билан бирга олиб борилади.

Ходимларнинг сифат таркибини таҳлил қилиш кадрларга бўлган миқдор ва сифат эҳтиёжларини олдиндан билиш ва мавжуд таркибий талабларга мос келиши учун тадбирлар белгилаш (танлаш, ишга қабул қилиш, тайёрлаш, мослашиш, малакасини ошириш, горизантал ва вертикал жойлаштириш, ишдан бўшатиш ва ҳоказо), ходимни ўқитиш ва малакасини ошириш дастурини ишлаб чиқиш учун керак.

Хизмат кўрсатиш корхоналарида меҳнат жараёнини оптималлаштириш ишчи-ходимлар фаолиятининг бир қатор умумий тамойилларига асосланади. Бизнингча, ушбу тамойиллар қуйидагиларни ўз ичига олади:

- илмийлик тамойили – хизмат кўрсатиш жараёнларини ташкил этишда илм-фаннинг охириги ютуқларини амалда жорий этиш;
- комплекслилик тамойили – хизмат кўрсатиш жараёнларини ташкил этишни комплекс ривожлантириш;
- узлуксизлик тамойили – хўжалик фаолиятини ташкил этишда инновацион ривожланиш услубларидан фойдаланиш ва хизмат кўрсатиш жараёнининг трансформациялашувига мувофиқлигини таъминлаш;
- меъёрилиқ тамойили – хўжалик фаолиятини амалга оширишни меъёрий негиз асосида амалга оширилиши;
- тежамкорлик тамойили – хизмат кўрсатиш сарф-харажатларини оптималлаштириш асосида юқори натижаларга эришиш.

Иқтисодиётни модернизациялаш шароитида хизмат кўрсатиш корхоналари фаолиятини ташкилий жиҳатдан ривожлантиришнинг асосий мақсади ўзаро боғлиқ бўлган ижтимоий-иқтисодий мақсадларга: рақобатбардош хизматлар сифатини ошириш ва ходимларни танлаш учун корхонанинг имкониятлари ва натижаларига фаол тарзда таъсир этишдан иборат.

Хизмат кўрсатиш корхоналарида хизматлар сифати уларнинг истеъмол хусусияти билан аниқланар экан, хизматларнинг сифати уни ифодаловчи мезон ва кўрсаткичлар билан аниқланади.

Бизнинг фикримизча, хизматлар сифати қуйидаги мезонлари асосида ифодаланади:

- кўрсатилаётган хизматларнинг натижадорлиги (самарадорлиги);
- корхона ходимларининг компетентлигини ошириш;
- хизматларга бўлган истеъмолчилар талабини тўлиқ қондириш;
- истеъмолчиларга кўрсатиладиган хизматлар муддатини қисқартириш ва корхона рентабиллигини ошириш;
- хизмат кўрсатиш жараёнида сифатни назорат қилиш усул ва услубларини такомиллаштириш.

Хизмат кўрсатиш сифати кўрсаткичлари қуйидаги йўналишларда фойдаланилиши мумкин:

- ўрнатилган стандартлар ва техник тартибларда айнан ўхшаш хизматлар гуруҳлари, хизмат жараёнлари, сервис фаолияти, ишчи-ходимлар ва сифатни бошқаришдаги кўрсаткичлар номенклатурасининг шаклланишида;
- хизматларга тегишли ўлчов (назорат) параметрларини бошқариш бўйича қоида ва таклифларни ишлаб чиқишда;
- хизматлар кўрсатиш бўйича натижаларини қадоқлаш, ўраш, юклаш-тушириш ва сақлаш қоидаларини ишлаб чиқишда;
- хизмат кўрсатиш жараёнига эксплуатация ва реклама қилиш тартибларини ишлаб чиқишда.

Хизмат кўрсатиш жараёнида сифат кўрсаткичларининг асосий функциялари бўлиб, хизматлар сифати, ишчи-ходимларнинг хизмат кўрсатиш бўйича фаолияти натижаларини назорат қилиш ҳисобланади. Сифат кўрсаткичлари асосида сифатни назорат қилиш ва баҳолаш амалга оширилади.

Хизмат кўрсатиш натижасининг сифатини амалга ошириш жараёнида фойдаланган материаллар хом-ашё, техника ва технологиялар, истеъмолчиларга хизмат кўрсатувчи ходимларнинг касбий маҳорати ва касбий малакаларига боғлиқ бўлади.

Хизматлар сифати даражасига баҳо беришда улар баҳоси, яратиш ва тақдим этиш харажатлари каби иқтисодий кўрсаткичларни ҳам инобатга олиш лозим.

Хулоса ва таклифлар (Conclusion/Recommendations)

Хизмат кўрсатиш корхоналарида хизматлар сифатини ифодаловчи мезон ва кўрсаткичлар уларнинг истеъмол хусусияти билан аниқланади. Шунга қўра, хизмат кўрсатиш соҳасида хизматлар натижадорлигини таъминлаш, ходимлар компетентлигини ошириш, истеъмолчилар талабини тўлиқ қондириш, кўрсатиладиган хизматлар муддатини қисқартириш, сифатни назорат қилиш усулларини такомиллаштириш

мезонлари ҳамда белгили тавсифи, хизматлар хавсизлиги, хизмат натижасини ишончлилиги, ходимлар компетентлиги йўналишлари бўйича кўрсаткичлар таснифи ишлаб чиқилди.

Сервис корхоналарида кўрсатилаётган хизматларнинг сифати уларнинг истеъмол хусусиятлари билан белгиланади. Истеъмолчилар кўрсатилаётган хизматлар уларнинг шахсий тавсифини ҳисобга олган ҳолда, алоҳида кўринишда ёки якка тартибда амалга оширилади. Сервис соҳасида хизматларнинг хусусиятлари объектив тавсифга эга бўлиб, улар асосан уларни кўрсатиш ва истеъмол жараёнида юзага келади.

Кўрсатилаётган хизматлар сифатини яхшилашда истеъмолчиларнинг психологик хусусиятлари муҳим аҳамиятга эга бўлиб, уларнинг баъзи гуруҳлари томонидан зарурий ахборотларни қабул қилиш ва ходимлар йўриқномаларига амал қилишга қодир бўлмайди. Улар баъзи ҳолларда ўзларини агрессив тутати. Сервис корхонаси ходимлари истеъмолчиларнинг психологик хусусиятини ҳисобга олиб, хизмат кўрсатиш жараёнига ўзгартириш ва қўшимчалар киритиши зарур. Корхона ходимларининг муносабати хизмат кўрсатиш сифатининг асосий элементи ҳисобланади.

Ходимларнинг муомала услуби хизмат кўрсатиш сценарийси ва кўрсатиладиган хизматларга мувофиқ амалга оширилиши керак. Хизмат кўрсатиш бўйича мутахассис яхши хотирага эга бўлиши, аниқ истеъмолчига хизмат кўрсатиш учун зарур бўлган, ўз вақтида ва керакли маълумотларни тўғри етказа олиш лаёқатига эга бўлиши керак. У ўзини назорат қила олиши ва фаолият натижаларини баҳолаши, хизмат кўрсатиш жараёнидаги камчиликларни бартараф этиши ва сифатни камайиш сабабларини оператив тарзда таҳлил қилиши ҳамда тегишли хулосалар чиқариши имкониятига эга бўлиши зарур.

Хизмат кўрсатиш корхонаси контакт зонаси фаолиятнинг тавсифи ва моҳиятига мувофиқ келиши лозим. Масалан, техникани таъмирлаш бўйича хизматлар кўрсатадиган корхонанинг контакт зонаси таъмирлаш бўйича маҳсулотни диагностика қилиш имкониятини берувчи техник воситалар ва асбоб-ускуналар, зарурий маълумотларга эга шахсий компьютерлар, ахборот-коммуникация воситалари билан жиҳозланиши лозим.

Фойдаланилган адабиётлар рўйхати (References)

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учеб. пособие для студентов вузов / Г.А. Аванесова. – М.: Аспект Пресс, 2004. – 317 с.
2. Ватолкина, Н. Ш. Методы оценки качества услуг: сравнительная характеристика / Н. Ш. Ватолкина // Russian Journal of Management. – 2016. – Т. 4., № 3. – С. 374-382.

МУНДАРИЖА:

1. Кишлоқ жойларида ишсиз ёшларни касбга йўналтириш ва касбга тайёрлаш тизимини такомиллаштириш
Хомитов Комилжон Зоитович
2-14
2. Poverty as a socio-economic phenomenon
Мансурова Наргиза Шамсидиновна
Норбоев Аллаор Исмоилович
14-24
3. Истеъмол маданиятининг методологик асослари
А.Н.Низамов
А.М.Амиров
24-33
4. Целевая комплексная программа развития сельского рынка труда
Холмунинов Шайзак Рахматович
33-46
5. Globallashuv jarayonida bilimlarni boshqarishning dolzarb masalalari
Бабакулов Бахромкул Маматкулович
Мирзаходжаев Алишер Ботирович
Умурзокова Дильноза Эгамбердиевна
46-53
6. Пандемия шароитида ўзбекистон иқтисодиёти ва туризм соҳасидаги муаммолар ва уларнинг ечимлари ҳақида
Пардаев Мамаюнус Қаршибаевич
Эштаев Алишер Абдуғаниевич
53-65
7. Феномен альтернативной занятости в условиях трансформации рынка труда
Геворгян Ольга Игоревна
Нехода Евгения Владимировна
65-79
8. Специфика анализа и оценки конкурентоспособности туризма в Узбекистане
Усманова Дилафруз Каршиевна
79-89
9. Directions of improving marketing strategies in industrial enterprises
Эрназаров Ортик Эшназарович
89-115
10. Ta'lim va inson kapitali
Юлдашев Шамсиддин Киямиддинович
Муллаева Мехрангиз Актам кизи
115-124
11. Ижтимоий-иқтисодий тараққиёт босқичлари хусусида айрим фикр-мувоҳозалар
Мухаммедов М.М
Мухаммедова З.М
124-135
12. Агрохизматлар кластерини ривожлантиришнинг инновацион фаоллиги ва мутаносиблигини таъминлашнинг услубий жиҳатлари

Мирзаев Кулмамат Жонузокович Азизкулов Бахтиёр Хушвактович
135-144
13. Инсон ресурсларини ривожлантириш ижтимоий-иқтисодий тараққиётнинг бош омили
Насимов Дилмурод Абдуллоевич Артиков Зокир Сайфиддинович
145-153
14. Сервис корхоналарида хизмат кўрсатиш сифатини ошириш
Арабов Нурали Уралович Артиков Зокир Сайфиддинович
153-164
15. Инклюзивная институциональная среда как важный фактор устойчивого развития экономики и предпринимательства
Камилова Н.А. Насимов И.Х.
164-176
16. Innovative education in the digital economy (experience of foreign countries)
Раббимов Мухриддин Мусокул ўғли
177-181