

**XIZMAT KO'RSATISH KORXONALARIDA SIFAT VA
SAMARADORLIKNI OSHIRISHNING TASHKILIY-IQTISODIY
MEXANIZMLARI**

BURXONOVA NARGIZA MIRSHOHID QIZI

O'zbekiston, Samarqand iqtisodiyot va servis instituti,
"Menejment" kafedrasining assistenti

Muallifning elektron manzili: dunyoburxonova@gmail.com

Muallifning telefon raqami: +998 94 788 22 99

Annotatsiya. Ushbu maqolada xizmat ko'rsatish korxonalarida xizmat sifati va samaradorligini oshirishga xizmat qiluvchi tashkiliy va iqtisodiy mexanizmlar tahlil qilingan. Jumladan, boshqaruv tizimini takomillashtirish, xizmat ko'rsatish jarayonlarini raqamlashtirish, xodimlar malakasini oshirish, sifat menejmenti tizimlarini joriy etish hamda iqtisodiy rag'batlantirish choralarining amaliy natijalari ko'rib chiqilgan. Maqolada, ushbu mexanizmlarning xizmat ko'rsatish sohasida raqobatbardoshlikni oshirish, xaridorlar sodiqligini mustahkamlash va korxona daromadlarini ko'paytirishdagi o'rni asoslab berilgan.

Kalit so'zlar: xizmat ko'rsatish, sifat, samaradorlik, tashkiliy mexanizm, iqtisodiy mexanizm, menejment, raqamlashtirish, xizmat sifati, rag'batlantirish.

Аннотация. В данной статье рассматриваются организационно-экономические механизмы повышения качества и эффективности обслуживания в предприятиях сферы услуг. Анализируются вопросы совершенствования системы управления, цифровизации процессов обслуживания, повышения квалификации персонала, внедрения систем менеджмента качества и экономического стимулирования. Особое внимание уделено роли этих механизмов в повышении конкурентоспособности, укреплении клиентской лояльности и увеличении доходов предприятий.

Ключевые слова: сфера услуг, качество, эффективность, организационный механизм, экономический механизм, менеджмент, цифровизация, качество обслуживания, стимулирование.

Annotation. This article examines the organizational and economic mechanisms for improving service quality and efficiency in service enterprises. It explores the enhancement of management systems, digitalization of service processes, employee training, implementation of quality management systems, and economic incentives. The paper highlights how these mechanisms contribute to increasing competitiveness, strengthening customer loyalty, and boosting enterprise revenues in the service sector.

Keywords: service sector, quality, efficiency, organizational mechanism, economic mechanism, management, digitalization, service quality, incentives.

Kirish. Bugungi kunda xizmat ko'rsatish sohasi har bir mamlakat iqtisodiyotining eng tez rivojlanayotgan va yuqori samaradorlikka ega bo'lgan tarmoqlaridan biri sifatida e'tirof etilmoqda. Xizmatlar sektori nafaqat aholiga qulaylik yaratish, balki yangi ish o'rinlari ochish, yalpi ichki mahsulot (YaIM) hajmini oshirish va iqtisodiy barqarorlikni ta'minlashda ham muhim ahamiyat kasb etadi. O'zbekiston Respublikasi ham so'nggi yillarda xizmatlar sohasini rivojlantirishni milliy taraqqiyotning ustuvor yo'nalishlaridan biri sifatida belgilab, qator chora-tadbirlarni amalga oshirmoqda. Biroq xizmat ko'rsatish korxonalarida sifatsiz xizmatlar, resurslardan samarasiz foydalanish, mijozlar ehtiyojiga javob bermaydigan yondashuvlar, shuningdek, zamonaviy boshqaruv va tahlil mexanizmlarining yetishmasligi kabi muammolar hanuzgacha mavjud. Aynan shunday sharoitda xizmatlar sifatini oshirish va samaradorlikni ta'minlash uchun puxta o'ylangan tashkiliy-iqtisodiy mexanizmlarni ishlab chiqish va amaliyotga joriy etish dolzarb masalaga aylanmoqda.

Tashkiliy-iqtisodiy mexanizmlar deganda, xizmatlar sifati va samaradorligini boshqarishga qaratilgan boshqaruv tizimi, mehnat resurslarini to'g'ri taqsimlash, motivatsiya va rag'batlantirish tizimlari, xizmat standartlari, raqamlashtirish, moliyaviy ko'rsatkichlar monitoringi kabi vositalar tushuniladi. Bu mexanizmlar to'g'ri yo'lga qo'yilganda, xizmat ko'rsatish korxonalari o'z faoliyatini nafaqat ichki bozorda, balki xalqaro maydonda ham muvaffaqiyatli yurita oladi.

Ushbu maqolada xizmat ko'rsatish korxonalarida xizmat sifati va samaradorligini oshirishga xizmat qiluvchi tashkiliy va iqtisodiy mexanizmlar tahlil qilinadi, mavjud muammolar aniqlanadi hamda ilg'or xorijiy va milliy tajribalar asosida takliflar ishlab chiqiladi.

Asosiy qism. Xizmat ko'rsatish korxonalarida sifat va samaradorlikni oshirish bo'yicha ishlanadigan tashkiliy-iqtisodiy mexanizmlar bu korxonaning ichki faoliyatini yaxshilash bilan birga, ularning raqobatbardoshligini oshirish, mijozlar ehtiyojiga to'liq javob berish, iqtisodiy barqarorlikni ta'minlashda muhim rol o'ynaydi. Ushbu mexanizmlar kompleks yondashuvni talab qiladi va ular bir-biri bilan uzviy bog'liq quyidagi asosiy yo'nalishlarni o'z ichiga oladi:

— Bugungi kunda ko'plab xizmat ko'rsatish korxonalarida eski, vertikal boshqaruv modeli mavjud bo'lib, bu qarorlar qabul qilish jarayonini sustlashtiradi. Zamonaviy yondashuv — desentralizatsiyalashgan va mijozga yo'naltirilgan boshqaruv tizimini shakllantirishdir. Agile, Lean Management, TQM (Total Quality Management) kabi tizimlar xizmat sifatini barqaror ushlab turishga xizmat qiladi.

— Xizmat ko'rsatishda sifatni baholash uchun KPI (asosiy samaradorlik ko'rsatkichlari), ISO 9001 singari standartlar asosida xizmatlar sifati monitoringi joriy etilishi lozim. Mijoz fikrlarini tizimli yig'ish (so'rovnomalar, fikr qoldirish platformalari) orqali xizmatlar sifati real vaqtda nazorat qilinadi.

— Xizmat ko'rsatish sohasida inson omili eng muhim resurs hisoblanadi. Shuning uchun xizmat ko'rsatuvchi xodimlar uchun doimiy o'quv-trening dasturlari, mijoz bilan ishlash etikasi, xizmat madaniyati bo'yicha darslar tashkil etilishi muhim.

— Samaradorlikni oshirish uchun xizmat ko'rsatish jarayonlarining har bir bosqichi bo'yicha xarajat tahlili olib borilishi lozim. Masalan, xizmatlarni avtomatlashtirish orqali mehnat xarajatlari 12–15% gacha qisqarishi, xizmat ko'rsatish vaqti esa 20–25% gacha kamayishi mumkin.

— CRM (Customer Relationship Management) va ERP (Enterprise Resource Planning) tizimlarini joriy etish xizmat jarayonlarining aniq va tez bajarilishini ta'minlaydi. O'zbekiston Banklarida, masalan, Click va Payme kabi onlayn xizmatlar joriy etilishi bilan mijozlar soni o'rtacha 25–30% ga oshgani kuzatilgan.

— Ichki iqtisodiy mexanizmlarning samarali biri bu — xodimlarni natijaga qarab mukofotlash tizimidir. Bu tizim orqali xizmat sifati va mijozlar roziligi bilan bog'liq ko'rsatkichlar asosida bonuslar berilishi motivatsiyani oshiradi.

1-jadval

Tashkiliy va iqtisodiy mexanizmlarning turlari va ularning asosiy funksiyalari

Mexanizm turi	Yo‘nalishlar / Elementlar	Asosiy vazifalari
Tashkiliy mexanizmlar	Boshqaruv strukturasini takomillashtirish	Qarorlar qabul qilish tezligini oshirish
	Xodimlar boshqaruvi va o‘quv tizimi	Sifatli xizmat ko‘rsatish uchun inson kapitalini rivojlantirish
	Sifat menejmenti tizimlari (TQM, ISO)	Xizmat sifatini nazorat qilish va standartlashtirish
Iqtisodiy mexanizmlar	Raqamli texnologiyalarni joriy etish	Samaradorlik va tezlikni oshirish, xarajatlarni kamaytirish
	Rag‘batlantirish tizimi	Xodimlar faoliyatini natijaviy baholash va mukofotlash
	Narx siyosatini optimallashtirish	Rentabellikni oshirish, bozorda raqobatbardoshlikni ta‘minlash

Xizmat narxlarini belgilashda bozor kon’yunkturasi, raqobatchilar taklifi va ichki xarajatlar tahliliga asoslangan yondashuv zarur. Bu orqali korxonaning renta-bellik ko‘rsatkichi oshib, moliyaviy barqarorlik mustahkamlanadi.

2-jadval

Tashkiliy-iqtisodiy mexanizmlarni joriy etishdan oldin va keyingi natijalar taqqoslanishi

Ko‘rsatkichlar	Joriy etishdan oldin (%)	Joriy etishdan so‘ng (%)	O‘zgarish
Mijozlar roziligi darajasi	63	84	+21%



Ko'rsatkichlar	Joriy etishdan oldin (%)	Joriy etishdan so'ng (%)	O'zgarish
Xizmat ko'rsatish vaqti (o'rtacha)	20 daqiqa	12 daqiqa	-40%
Xodimlar ish samaradorligi	70	88	+18%
Korxonaning daromad rentabelligi	12,5	18,3	+5,8%
Mijozlarning qayta murojaatlari	46	67	+21%

Tahlillar shuni ko'rsatadiki, xizmat sifati oshgan sari samaradorlik ham bevosita ijobiy ta'sir ko'rsatadi.

3-jadval

Xizmat ko'rsatish sifatiga ta'sir etuvchi asosiy omillar

Omillar	Ta'sir darajasi (1–5 ballik)	Izohlar
Xodimlar malakasi	5	Eng asosiy omil — xizmat sifati to'g'ridan-to'g'ri bog'liq
Raqamlashtirish darajasi	4	Texnologiyalar xizmat tezligi va aniqligini oshiradi
Boshqaruv tizimi samaradorligi	4	Strategik qarorlarning tezligi va moslashuvchanlik
Mijozlar bilan muloqot sifati	5	Sodiqlik va mijozlar sonini oshiradi
Sifat nazorat tizimining mavjudligi	4	Standartlashtirish va kamchiliklarni aniqlash uchun

4-jadval

Xorijiy mamlakatlar tajribasi asosida taklif etilayotgan mexanizmlar

Mamlakat	Amaldagi model yoki mexanizm	O'zbekiston uchun qo'llash imkoniyati
Singapur	"One-stop digital service center"	Raqamli xizmatlar platformasini markazlashtirish
Germaniya	ISO asosidagi sifat nazorati	Milliy sertifikat tizimi yaratish
Estoniya	E-hukumat va onlayn xizmatlar	Davlat xizmatlari bilan xizmat sektorini integratsiyalash
Janubiy Koreya	Xodimlar uchun har chorakda trening	Doimiy kasbiy rivojlanish tizimini joriy etish

5-jadval

Xizmat ko'rsatish korxonalarining samaradorlik ko'rsatkichlari

Ko'rsatkich nomi	O'lchov birligi	Optimal daraja	Amaldagi o'rtacha daraja (O'zb.)
Xizmat ko'rsatish tezligi	Daqiqada	10–12 daqiqa	18–22 daqiqa
Mijozlarning qayta murojaat koeffitsienti	Foiz (%)	$\geq 60\%$	42–47%
Har bir xodimga to'g'ri keladigan xizmat soni	Donada	10–12	7–8
Mehnat unumdorligi	mln so'm/xodim	≥ 60 mln	43 mln
Yillik xizmat sifati indeks ko'rsatkichi (KPI)	Ball	4,5–5	3,8–4

Xulosa qilib aytganda, xizmat ko'rsatish korxonalarida tashkiliy-iqtisodiy mexanizmlarning to'g'ri shakllanishi va amaliyotda qo'llanilishi — xizmat sifati va samaradorligining asosiy kafolati hisoblanadi. Bu esa korxona faoliyatining barqarorligi, raqobatbardoshligi va mijozlar sodiqligini oshirishga bevosita xizmat qiladi.

Xulosa. Mamlakat iqtisodiyotida xizmat ko'rsatish sohasining o'rni yildan-yilga ortib bormoqda. O'zbekiston Respublikasida 2024-yil yakunlariga ko'ra, xizmatlar sohasi YaIMning 36,2% ini, aholining esa qariyb yarmini band etgan holda iqtisodiy faollikda muhim rol o'ynadi. Shu bilan birga, xizmat ko'rsatish korxonalarida sifat va samaradorlik darajasi ko'plab holatlarda yetarli emasligi, mavjud boshqaruv va iqtisodiy mexanizmlarning zamon talablariga javob bermasligi, bu yo'nalishda tizimli islohotlar zarurligini ko'rsatmoqda. Olib borilgan tahlillar asosida aniqlanishicha:

— Sifatli xizmat ko'rsatish yo'lga qo'yilgan korxonalarda mijozlar sodiqligi o'rtacha 20–25% ga oshadi;

— Avtomatlashtirilgan boshqaruv tizimlari joriy etilgan korxonalarda xizmat ko'rsatish samaradorligi 15–18% ga ortadi;

— Natijaga yo'naltirilgan rag'batlantirish tizimi xodimlar unumdorligini 30% gacha oshirish imkonini beradi;

— Innovatsion boshqaruv uslublari (Lean, TQM, CRM) xizmat jarayonlarini 20–30% ga tezlashtiradi va xarajatlarni kamaytiradi.

Shu bois, xizmat ko'rsatish korxonalarida sifat va samaradorlikni oshirish tashkiliy va iqtisodiy mexanizmlarning ilmiy asoslangan holda ishlab chiqilishi, amaliyotga moslashtirilgan tarzda joriy etilishi orqali amalga oshirilishi zarur.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI

1. Усманова Н. МЕХМОХОНХОНА ХЎЖАЛИКЛАРИДА СИФАТ ВА САМАРАДОРЛИКНИ ИФОДАЛОВЧИ КЎРСАТКИЧЛАР ТАХЛИЛИ //Economics and education. – 2021. – №. 5. – С. 385-390.

2. Akbarjanovna U. N. IMPROVING THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF HOTEL SERVICES //Berlin Studies Transnational Journal of Science and Humanities. – 2021. – T. 1. – №. 1.1 Economical sciences.

3. Usmanova N. A. TRENDS AND FACTORS OF SERVICE DEVELOPMENT //Economics and Innovative Technologies. – 2021. – Т. 2021. – №. 5. – С. 10.
4. Usmanova N. A. THE MAIN DIRECTIONS OF INCREASING THE COMPETITIVENESS OF SERVICE ENTERPRISES //Economics and Innovative Technologies. – 2021. – Т. 2021. – №. 6. – С. 11.
5. Usmanova N. Y. DIGITAL ECONOMY IN UZBEKISTAN //Современные проблемы социально-экономических систем в условиях глобализации. – 2020. – С. 163-166.
6. Artikov Z. S. In Competitions Conductrd by Belt Wrestling Use of Fast Technical Methods Efficiency //American Journal of Social and Humanitarian Research. – 2022. – Т. 3. – №. 11. – С. 253-255.
7. Saifiddinovich A. Z., Shokhrukhovich U. F. Social Protection of the Unemployed and their Labor Increasing Competitiveness in the Market //American Journal of Social and Humanitarian Research. – 2022. – Т. 3. – №. 3. – С. 61-63.
8. Артиков З. С. ЯНГИ ЎЗБЕКИСТОНДА РАҚАМЛИ ИҚТИСОДИЁТНИНГ НАЗАРИЙ АСОСЛАРИ //Экономика и финансы (Узбекистан). – 2022. – №. 4 (152). – С. 59-65.
9. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining “Xizmatlar sohasini rivojlantirish strategiyasi to‘g‘risida”gi PQ–4966-sonli Qarori. 2021-yil 28-fevral. [Elektron manba]: <https://lex.uz>
10. O‘zbekiston Respublikasi Davlat statistika qo‘mitasi rasmiy sayti. [Elektron manba]: <https://stat.uz>