



XIZMATLAR SIFATINI OSHIRISH VA BOSHQARUV SAMARADORLIGINI TAKOMILLASHTIRISH YO‘NALISHLARI

Razbayev Sayful

Qoraqalpoq Davlat Universiteti PhD

Raximboyev Muzaffar

Qoraqalpoq Davlat Universiteti assistenti

Bozorboyev Jaxongir

Qoraqalpoq Davlat Universiteti 4-kurs turizm yo‘nalishi talabasi

Annotatsiya: Mazkur ishda turizm agentliklari faoliyatida raqobatbardoshlikni ta‘minlashda xizmatlar sifati va boshqaruv samaradorligining tutgan o‘rni ilmiy-nazariy hamda amaliy jihatdan yoritib berilgan. Xizmatlar iqtisodiyoti sharoitida turizm xizmatlarining nomoddiy xarakterga egaligi, sifat omilining mijozlar qoniqishi, sodiqligi va agentlik obro‘sigabevosita ta‘siri asoslab berilgan. Xizmatlar sifatinioshirishda mijozga yo‘naltirilgan boshqaruv, xizmat jarayonlarini standartlashtirish, feedback mexanizmlarini rivojlantirish hamda shaxsiylashtirilgan servisni joriyetishning ahamiyati ochib berilgan.

Kalit so‘zlar: turizm agentliklari, xizmatlar sifati, raqobatbardoshlik, boshqaruv samaradorligi, servis standartlari, kadrlar salohiyati, inson kapitali, axborot texnologiyalari,

Turizm agentliklari raqobatbardoshligini belgilovchi asosiy omillardan biri - ko‘rsatilayotgan xizmatlar sifati hisoblanadi. Xizmat sifati turistlarning qoniqish darajasini belgilaydi va agentlikning bozordagi obro‘sigabevosita ta‘sir ko‘rsatadi. Shuning uchun xizmatlar sifatininazorat qilish, standartlashtirish va doimiy takomillashtirib borish agentlik faoliyatining ustuvor vazifasidir. Bu jarayonda xodimlarning malakasi, mijozlar bilan ishlash madaniyati va servis tezkorligi muhim ahamiyat kasbetadi.



Zamonaviy xizmatlar iqtisodiyoti sharoitida tashkilotlar faoliyatining barqarorligi va raqobatbardoshligi xizmat sifati hamda boshqaruv samaradorligi bilan bevosita bog'liqdir. Ayniqsa, turizm agentliklari faoliyatida xizmatlar nomoddiy xarakterga ega bo'lgani sababli sifat omili strategik ahamiyat kasb etadi. Xizmat sifati iste'molchi qoniqishi, mijoz sodiqligi va moliyaviy natijalar bilan uzviy aloqada bo'lib, boshqaruv tizimini takomillashtirishni talab etadi.

Xizmatlar sifati oshirishning muhim yo'nalishlaridan biri mijozga yo'naltirilgan boshqaruv konsepsiyasini joriy etish hisoblanadi. Ushbu yondashuv xizmat ko'rsatish jarayonining markaziga iste'molchi ehtiyojlarini qo'yishni nazarda tutadi. Xizmat sifati nafaqat yakuniy natija, balki xizmat jarayonining barcha bosqichlarida shakllanadi. Shu sababli mijoz ehtiyojlarini aniqlash, kutishlar darajasini baholash hamda feedback mexanizmlarini rivojlantirish zarur hisoblanadi.

Servis sifati oshirishda standartlashtirish muhim metodik vosita sifatida namoyon bo'ladi. Xizmat ko'rsatish jarayonlarini standart operatsion tartiblar asosida tashkil etish xizmat barqarorligini ta'minlaydi, inson omili bilan bog'liq tafovutlarni kamaytiradi va sifat darajasini nazorat qilish imkonini beradi. Biroq xizmatlar sohasida standartlashtirish moslashuvchanlikni cheklamasligi lozim, chunki mijoz ehtiyojlari individual xarakterga ega.

Xizmat sifati boshqaruvida kadrlar salohiyati hal qiluvchi omil hisoblanadi. Xizmatlar iqtisodiyotida inson kapitali asosiy resurs sifatida qaraladi. Xodimlarning professional malakasi, kommunikativ ko'nikmalari va xizmat madaniyati sifat darajasiga bevosita ta'sir ko'rsatadi. Shu bois kadrlarni tayyorlash, malaka oshirish va motivatsiya tizimini takomillashtirish xizmat sifati oshirishning ustuvor yo'nalishlaridan biridir.

Axborot texnologiyalaridan foydalanish xizmatlar sifati oshirishning zamonaviy instrumenti hisoblanadi. Raqamli texnologiyalar xizmat tezkorligini oshiradi, xatoliklarni kamaytiradi va mijozlarga qulaylik yaratadi. CRM tizimlari mijozlar bilan munosabatlarni boshqarish, xizmatlarni shaxsiylashtirish hamda



iste'molchi xatti-harakatlarini tahlil qilish imkonini beradi. Avtomatlashtirilgan tizimlar esa operatsion jarayonlarning aniqligi va samaradorligini oshiradi.

Boshqaruv samaradorligini takomillashtirish yo'nalishlari tashkilot resurslaridan optimal foydalanish va natijadorlikni oshirish bilan bog'liqdir. Zamonaviy boshqaruv tizimlarida samaradorlik faqat moliyaviy natijalar bilan cheklanmaydi. Operatsion tezkorlik, xizmat sifati, mijoz qoniqishi va innovatsion faoliyat ham muhim indikatorlar sifatida qaraladi.

Boshqaruv samaradorligini oshirishning muhim yo'nalishlaridan biri jarayonlarga asoslangan boshqaruvni joriy etishdir. Ushbu yondashuv tashkilot faoliyatini alohida funksiyalar emas, balki o'zaro bog'liq jarayonlar tizimi sifatida ko'rib chiqadi. Jarayonlarni optimallashtirish vaqt yo'qotishlarini kamaytiradi, xarajatlarni qisqartiradi va xizmat ko'rsatish samaradorligini oshiradi.

Strategik boshqaruvni takomillashtirish ham samaradorlikni oshiruvchi muhim yo'nalishdir. Bozor noaniqligi sharoitida uzoq muddatli maqsadlarni belgilash, rivojlanish strategiyasini ishlab chiqish va risklarni baholash boshqaruv tizimining barqarorligini ta'minlaydi. Strategik rejalashtirish tashkilot faoliyatining istiqbolli yo'nalishlarini aniqlash imkonini beradi.

Nazorat va baholash tizimini takomillashtirish boshqaruv samaradorligining ajralmas elementi hisoblanadi. KPI tizimlari, moliyaviy monitoring, servis indikatorlari va mijoz qoniqish ko'rsatkichlari boshqaruv qarorlarining asoslanganligini oshiradi. Zamonaviy boshqaruv tizimlarida nazorat faqat natijani emas, balki jarayonlarni ham qamrab oladi.

Innovatsion boshqaruv xizmatlar sifati va samaradorlikni oshirishning muhim omillaridan biridir. Yangi xizmat turlari, texnologik yechimlar va boshqaruv metodlarini joriy etish tashkilotning raqobatbardoshligini oshiradi. Innovatsiyalar xizmat differentsiyasini ta'minlaydi va bozor talablariga moslashish imkonini beradi.

Umuman olganda, xizmatlar sifatini oshirish va boshqaruv samaradorligini takomillashtirish quyidagi ustuvor yo'nalishlarga asoslanadi:



- mijozga yo‘naltirilgan boshqaruv
- xizmat jarayonlarini optimallashtirish
- kadrlar salohiyatini rivojlantirish
- axborot texnologiyalarini joriy etish
- strategik boshqaruvni takomillashtirish
- nazorat va baholash tizimini kuchaytirish
- innovatsion faoliyatni rag‘batlantirish

Boshqaruv tizimini takomillashtirish ham agentliklar rivojlanishining muhim yo‘nalishidir. Zamonaviy menejment usullarini joriy etish, strategik rejalashtirishni yo‘lga qo‘yish va moliyaviy ko‘rsatkichlarni muntazam tahlil qilish agentlik faoliyatining barqarorligini ta‘minlaydi. Resurslardan oqilona foydalanish, xarajatlarni optimallashtirish va daromad manbalarini diversifikatsiya qilish orqali iqtisodiy samaradorlikni oshirish mumkin. Natijada, xizmatlar sifati va boshqaruv samaradorligining uyg‘unlashuvi turizm agentliklarining uzoq muddatli rivojlanishini ta‘minlaydi. Xodimlarning malakasini oshirish, xizmatlar standartlarini joriy etish va mijozlar bilan muloqot madaniyatini rivojlantirish agentlikning bozor raqobatbardoshligini mustahkamlaydi.

Turizm agentliklari faoliyatida raqobatbardoshlikning asosiy omillaridan biri -ko‘rsatilayotgan xizmatlar sifati va boshqaruv tizimining samaradorligidir. Xizmatlar sifati mijozlar qoniqish darajasini belgilaydi, boshqaruv samaradorligi esa agentlik resurslaridan oqilona foydalanish hamda barqaror moliyaviy natijalarga erishishni ta‘minlaydi. Shu bois mazkur ikki yo‘nalish o‘zaro uzviy bog‘liq holda takomillashtirilishi zarur.

Zamonaviy mehmonxonalar va savdo-ko‘ngilochar majmualardan iborat bo‘lgan turizm markazlari va yirik savdo majmualari tashkil etiladigan tuman (shahar)lar ro‘yxati¹

| q/s | Rayon (shahar) nomi | Hudud nomi |
|-----|---------------------|-------------------------------|
| 1. | Nukus shahri | Qoraqalpog‘iston Respublikasi |

¹ Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2023 йил 26 апрелдаги ПҚ-135-сон қарори



| | | |
|-----|--------------------|----------------------|
| 2. | Buxara shahri | Buxoro viloyati |
| 3. | Zomin tumani | Jizzax viloyati |
| 4. | Shaxrisabz shahri. | Qashqadaryo viloyati |
| 5. | Qarshi shahri | |
| 6. | Samarqand shahri. | Samarqand viloyati |
| 7. | Samarqand rayoni. | |
| 8. | Termiz shahri. | Surxondaryo viloyati |
| 9. | Qoqan shahri | Farg'ona viloyati |
| 10. | Marg'ilon shahri | |
| 11. | Xiva shahri | Xorazm viloyati |
| 12 | Bostanliq rayoni | Tashkent viloyati |

Xizmatlar sifatini oshirish yo'nalishlari. Turizm xizmatlari nomoddiy xarakterga ega bo'lib, ularning sifati ko'p jihatdan inson omiliga bog'liq. Shu sababli xizmatlar sifatini oshirish quyidagi asosiy yo'nalishlar orqali amalga oshiriladi:

1. Xizmat standartlarini joriy etish. Mijozlarga xizmat ko'rsatish jarayonining har bir bosqichi -maslahat berish, bronlash, hujjatlarni rasmiylashtirish va safardan keyingi aloqa -aniq reglamentlar asosida tashkil etilishi lozim. Standartlashtirish xizmat sifati barqarorligini ta'minlaydi.

2. Mijozlar fikrini o'rganish tizimini yo'lga qo'yish. So'rovnomalar, onlayn sharhlar va fikr-mulohazalar tahlili orqali xizmatlar sifati muntazam baholanadi. Kamchiliklarni tezkor bartaraf etish agentlik obro'sini oshiradi.

3. Xodimlar malakasini oshirish. Turizm agentliklarida xizmat sifati bevosita xodimlarning bilim va ko'nikmalariga bog'liq. Muntazam treninglar, xorijiy tillarni o'rganish va servis madaniyatini rivojlantirish xizmat darajasini sezilarli oshiradi.

4. Shaxsiylashtirilgan xizmat ko'rsatish. Mijozlarning ehtiyoj va afzalliklarini inobatga olgan holda individual takliflar tayyorlash sodiq mijozlar sonini ko'paytiradi. Bu jarayonda raqamli tizimlar muhim rol o'ynaydi.

Xizmatlar sifatini oshirish va boshqaruv samaradorligini takomillashtirish turizm agentliklarining raqobatbardoshligini ta'minlovchi o'zaro bog'liq



jarayonlardir. Xizmat sifati mijozlar ishonchini mustahkamlasa, samarali boshqaruv resurslardan oqilona foydalanish va barqaror rivojlanishni ta'minlaydi. Mazkur yo'nalishlarda tizimli ish olib borish agentliklarning uzoq muddatli muvaffaqiyatiga xizmat qiladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Shavkat Mirziyoyev. O'zbekiston Respublikasining turizm sohasini jadal rivojlantirishni ta'minlash chora-tadbirlari to'g'risida: PF-4861-son Farmon, 02.12.2016 y.
2. O'zbekiston Respublikasida turizmni jadal rivojlantirishga oid qo'shimcha chora-tadbirlar to'g'risida: PF-5611-son Farmon, 05.01.2019 y.
3. Ichki va ziyorat turizmini yanada rivojlantirish chora-tadbirlari to'g'risida: PF-6165-son Farmon, 09.02.2021 y.
4. Turizm sohasida davlat boshqaruvi tizimini takomillashtirish to'g'risida: PQ-4095-son Qaror, 28.12.2018 y.
5. Turizm infratuzilmasini rivojlantirish chora-tadbirlari to'g'risida: PQ-3514-son Qaror, 07.02.2018 y.