

**XIZMAT KO‘RSATISH SOHASIDAGI BIZNES JARAYONLARI:  
SAMARADORLIK VA MIJOZ KO‘NGLIGA YO‘L**

*Xamidov Doston Rustam o‘g‘li*  
*Samarqand iqtisodiyot va servis*  
*instituti mustaqil tadqiqotchisi*

**Annatsiya:** Ushbu maqolada xizmat ko‘rsatish sohasi bugungi kunda global iqtisodiyotning eng tez rivojlanayotgan va eng yuqori daromad keltiradigan tarmoqlaridan biridir. Ushbu sohada muvaffaqiyatga erishishning asosi esa biznes jarayonlarini (business processes) to‘g‘ri shakllantirish, boshqarish va optimallashtirish yoritilgan.

**Kalit so‘zlar:** Xizmat ko‘rsatish, soha, raqobat, biznes, yordam, sifat, korxonalar, boshqaruv, jarayon, marketing, rejalashtirish

**Аннотация:** В данной статье рассматривается сектор услуг как один из самых быстрорастущих и прибыльных секторов мировой экономики сегодня. Основой успеха в этом секторе является правильное формирование, управление и оптимизация бизнес-процессов.

**Ключевые слова:** Услуги, промышленность, конкуренция, бизнес, поддержка, качество, предприятие, управление, процесс, маркетинг, планирование

**Abstract:** This article discusses the service sector as one of the fastest growing and most profitable sectors of the global economy today. The basis for success in this sector is the correct formation, management and optimization of business processes.

**Keywords:** Service, industry, competition, business, support, quality, enterprise, management, process, marketing, planning

Bugungi raqobatbardosh bozorda har qanday xizmat ko‘rsatish korxonasi (restoran, mehmonxona, IT-konsalting, bank yoki go‘zallik saloni bo‘lsin) shunchaki sifatli xizmat ko‘rsatish bilan cheklana olmaydi. Mijozlar tezkorlik, qulaylik va individual yondashuvni talab qilmoqdalar. Bu maqsadlarga erishishning yagona yo‘li ichki biznes jarayonlarini mukammal tizimlashtirishdir.

**1. Biznes jarayoni o‘zi nima?** Xizmat ko‘rsatish sohasida biznes jarayoni - bu mijozning aniq bir ehtiyojini qondirish va kompaniya uchun qiymat (foyda) yaratishga qaratilgan, o‘zaro bog‘liq bo‘lgan harakatlar va vazifalar ketma-ketligidir. Ishlab chiqarish sohasidan farqli o‘laroq, xizmat ko‘rsatishda yakuniy mahsulot ko‘pincha nomoddiy bo‘ladi va uni yaratishda mijozning o‘zi bevosita ishtirok etadi.

**2. xizmat ko‘rsatishdagi biznes jarayonlarining turlari.** Kompaniyadagi barcha jarayonlarni shartli ravishda uchta asosiy guruhga bo‘lish mumkin:

**Asosiy jarayonlar:** Mijoz bilan bevosita aloqada sodir bo‘ladigan jarayonlar. Masalan: buyurtmani qabul qilish, mijozga maslahat berish, xizmatni ko‘rsatish (soch turmaklash, taomni yetkazish, dastur yozish).

**Yordamchi jarayonlar:** Asosiy jarayonlarning uzluksizligini ta‘minlaydigan ichki tizimlar. Masalan: buxgalteriya, kadrlar boshqaruvi (HR), texnik ta‘minot, marketing.

**Boshqaruv jarayonlari:** Strategik rejalashtirish, sifat nazorati va risklarni boshqarish.

**3. Biznes jarayonlarini tashkil etishning bosqichlari.** Xizmat ko‘rsatishda jarayonlarni noldan qurish yoki borini yaxshilash quyidagi bosqichlarda amalga oshiriladi:

**Jarayonlarni Xaritalash.** Eng birinchi qadam - xizmat ko‘rsatishning har bir detalini "mijoz ko‘zi bilan" chizib chiqishdir. Buni marketingda Customer Journey Map (Mijoz sayohati xaritasi) ham deyiladi. Mijoz sizni qayerdan topdi? Birinchi aloqa qanday bo‘ldi? To‘lov qanday amalga oshirildi?

**Standartlashtirish.** Har bir xodim (operator, ofitsiant, administrator) mijoz bilan qanday gaplashishi, muammolarni qanday hal qilishi bo‘yicha aniq yo‘riqnomaga ega bo‘lishi kerak. Standartlar xizmat sifatining "barqaror" bo‘lishini ta‘minlaydi.

**Avtomatlashtirish va raqamlashtirish.** Bugungi kunda inson omilini kamaytirish va tezlikni oshirish uchun CRM (Customer Relationship Management) tizimlari, onlayn navbatlar, botlar va avtomatik to‘lov tizimlaridan foydalanish shart.

**4. Xizmat ko‘rsatish jarayonlarining o‘ziga xos xususiyatlari**  
**Xususiyat mazmuni,** yechim, nomiddiylik, xizmatni sotib olishdan oldin ushlab ko‘rib bo‘lmaydi. Mijozda ishonch uyg‘otish uchun jarayon shaffof bo‘lishi (masalan, yetkazib berish kuzatuv) kerak.

**Vaqtga bog‘liqlik.** Xizmatni saqlab qo‘yib, keyin sotib bo‘lmaydi (masalan, mehmonxonadagi bo‘sh xona). Talab yuqori bo‘lgan vaqtda jarayonlarni tezlashtirish va dinamik narxlashni joriy etish.

**Inson omili.** Turli xodimlarning kayfiyati xizmat sifatiga ta‘sir qilishi mumkin. Xodimlarni doimiy motivatsiya qilish va xizmat ko‘rsatish skriptlarini joriy etish.

**5. Jarayonlarni Optimallashtirish:** Xizmat ko‘rsatish sohasida ham "ortiqcha isrofgarchiliklar" mavjud. Jarayonlarni optimallashtirish orqali quyidagilarni yo‘qotish kerak:

**Kutish vaqti:** Mijozning navbatda yoki javob kutib uzoq qolib ketishi.  
**Ortiqcha harakatlar:** Xodimning bir hujjat yoki ma‘lumot uchun bir nechta tizimga kirishi.

**Xatolar:** Buyurtmani noto‘g‘ri rasmiylashtirish (buning oqibatida xizmatni qayta ko‘rsatishga vaqt ketadi).

## Xulosa

Xulosa qilib shuni aytishimiz mumkinki xizmat ko‘rsatish sohasida biznes jarayonlarni boshqarish va xizmat sifatini yaxshilashda biznes jarayonlarni tashkil etish masalalarini o‘rganuvchi va ularni tuzish bo‘yicha yechimlar beruvchi biznes jarayonlarini ishlab chiqish uslubiy yo‘nalish hisoblanadi. Biznes jarayonlari zamonaviy konsepsiyasi biznes transformatsiyasi va qaytadan o‘ylab ko‘rishini, uning funktsional qismlari faoliyatini chambarchas tashkil etish va tez moslashuvchanligini oshirishni talab qiladi. Xizmat ko‘rsatish sohasidagi biznes jarayonlarini to‘g‘ri yo‘lga qo‘yish bu shunchaki tartib o‘rnatish emas, balki mijoz sodiqligini (loyalty) oshirish va biznes xarajatlarini kamaytirishning eng samarali yo‘lidir. Jarayonlari raqamlashtirilgan, standartlashtirilgan va har doim mijozning qulayligiga yo‘naltirilgan kompaniyalar bozorda har doim g‘olib bo‘lishadi.

#### Foydalanilgan adabiyotlar:

1. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2022 yil 28 yanvardagi “2022-2026 yillarda Yangi O‘zbekistonning taraqqiyot strategiyasi to‘g‘risida”gi farmoni. // [www.lex.uz](http://www.lex.uz).
2. Kotler, F., Marketing menedjment.
3. Tuxliyev I.S., Hayitboyev R., Ibodullayev N.YE., Amriddinova R.S. Turizm asoslari: O‘quv qo‘llanma – S.: SamISI, 2010 - 247 bet.
4. Botirova R., Ikromov I. (2017) Hududlarda xizmat ko‘rsatish sohasini rivojlantirishning dolzarb yo‘nalishlari. №11(119).
5. Ochilov I. Bozor munosabatlari sharoitida xizmatlarning turlari va ularning tavsifi. // Xizmat ko‘rsatish, servis va turizm sohalarini rivojlantirish: muammolar va ularning yechimlari. Monografiya. T.: “IQTISODIYOT-MOLIYA”, 2008 yil.
6. M.Q.Pardayev, H.N.Musayev Xizmat ko‘rsatish, servis va turizm sohalarini rivojlantirish: muammolar va ularning yechimlari. Monografiya. Professorlar lar tahriri ostida - T.: Iqtisod-moliya, 2008. - 194 bet.