

TIZIMLI SAVDO-SOTIQ JARAYONLARIDA LOYIHA BOSHQARUVI ORQALI XIZMAT KO'RSATISH SIFATINI BARQARORLASHTIRISH VA JORIY ETISH MEXANIZMLARI

*Bank va Moliya Akademiyasi Tinglovchisi
Madraximova Dilafr'o'z Bobir qizi*

Annotatsiya: Ushbu ilmiy maqola zamonaviy savdo-sotiq jarayonlarida loyiha boshqaruvi yondashuvlari orqali xizmat ko'rsatish sifatini barqarorlashtirish va uni joriy etish mexanizmlari masalasiga bag'ishlangan. Maqolada savdo-sotiq sohasi uchun muhim bo'lgan ilg'or boshqaruv texnologiyalari, xizmat sifati va jarayonlarni standartlashtirish yo'llari, loyiha asosida resurslarni optimal taqsimlash, xodimlarning malakasini oshirish, sifat monitoringini tashkil etish kabi muhim tadbirlar atroflicha tahlil etilgan. Shuningdek, jahon va milliy tajribalar asosida barqarorlikka erishish yo'llari, axborot texnologiyalari asosidagi boshqaruv strategiyalari, mijozlar ehtiyojlari va ular asosida xizmat sifatini doimiy optimallashtirish masalalari keng yoritilgan. Maqola yakunida amaliy tavsiyalar, zamonaviy yondashuvlar va strategik takliflar asosida sohada sifatli o'zgarishlar qilishga oid xulosa va tavsiyalar ilgari surilgan.

Kalit so'zlar: loyiha boshqaruvi, savdo-sotiq, xizmat sifati, boshqaruv texnologiyalari, malaka oshirish, monitoring, innovatsiya, standart, barqarorlik.

Bugungi globallashuv va raqobat keskin kuchayib borayotgan sharoitda korxona va kompaniyalar oldida sifatli va doimiy rivojlanib boruvchi xizmat ko'rsatish mexanizmlarini izlab topish vazifasi turibdi. Ayniqsa, savdo-sotiq jarayonlarining samaradorligini ta'minlash, xizmatlarni standartlashtirish hamda mijozlarga mos, tez va sifatli xizmat ko'rsatish ko'nikmalarining shakllanishi barcha sohalarda eng dolzarb masalalardan biridir. Muammolardan muhim biri shunda ekanki, xizmat ko'rsatish sifati ko'plab omillar - tashkilotning ichki tuzilmasi, xodimlarning malakasi, tizimli boshqaruv mexanizmlari, zamonaviy IT texnologiyalarning joriy qilinishi, loyiha yondashuvlarining amaliyotda faol ishlatilishi bilan chambarchas bog'liq. Mamlakatimizda ham oxirgi yillarda xizmat ko'rsatish va savdo-sotiq jarayonlarining tizimlashtirilishi zamonaviylashtirilmoqda, korxonalarda modern menejment, loyiha boshqaruvi va ilg'or standartlar asosida yangi tashkilotchilik g'oyalari paydo bo'lmoqda [1].

Xizmat ko'rsatish sohasida loyiha boshqaruvi — bu faoliyat turlarini bosqichma-bosqich rejalashtirish, resurslarni optimal taqsimlash, monitoring tizimini yo'lga qo'yish va natijalar tahlilini olib borish asosidir. Bu usul, avvalo, tashkilotlarning savdo-sotiqda va xizmat ko'rsatishda aniq maqsadlarga yo'naltirilgan, bosqichli, mezon va indikatorlar asosida ishlashini, qanday natijaga erishilayotganini, xizmat

sifatini oshirish uchun qanday innovatsiyalardan foydalanilayotgani haqida ilmiy va amaliy tahlil yuritish imkonini beradi. Yurtimiz va jahon tajribasida isbotlanganidek, har bir bosqichda maqsadli natija sari intilish va eng muhim indikatorlar asosida baholash ko‘p jihatdan xizmat ko‘rsatish sifatini oshirish va uni barqaror holatda saqlab turishda muhim vosita bo‘lib xizmat qiladi.

Korxonalar va tashkilotlar oldida xizmat ko‘rsatishni barqarorlashtirish vazifasi turgan ekan, avvalo bu borada zamonaviy boshqaruv texnologiyalarini joriy etish, aniq maqsad va vazifalar belgilash, jarayonlarni raqamlashtirish, axborot almashinuvi va kommunikatsiyalarni takomillashtirish, bozor dinamikasiga moslashtirish talab qilinadi. Har bir tizimli jarayonda loyiha boshqaruvi yondashuvlari asosida jamoada muvofiqlik, resurslarni samarali boshqarish, javobgarlik va kuchli ichki nazorat o‘rnatiladi. Aynan shunda loyiha asosida olib borilayotgan savdo-sotiq va xizmat ko‘rsatish amaliyoti yuqori sifat me‘yorlarini, doimiy monitoring va tezkor liderlik imkonini beradi [2].

Loyiha boshqaruvi jarayonida asosiy ustuvor yo‘nalishlar sifatida xizmat sifatini doimiy baholab borish, har bir bosqichda xizmatni me‘yoriy va xalqaro standartlarga moslashtirish, natijalar monitoringini olib borish, xodimlarni samarali malaka oshirish, yangi texnologiyalar va innovatsiyalarni tatbiq qilish muhim ahamiyatga ega. Keng ko‘lamli tajribalar va jahon amaliyoti shuni tasdiqlaydiki, aynan loyiha boshqaruvi vositalari yordamida xodimlarni maqbul maqsadlarga safarbar qilish, ilg‘or korxonalarda xizmatlarni individual ravishda boshqarish va barqaror natijalarga erishish mumkin [3].

Jarayonlarda yani, xizmat ko‘rsatish sohasida muhim jihatlardan biri — bu xizmatlarni monitoring qilish tizimini yo‘lga qo‘yish hisoblanadi. Har bir xizmat bosqichma-bosqich tahlil qilinib, xatoliklar va kamchiliklarni aniqlash, yuzaga kelgan muammolarni bartaraf etishning zamonaviy yondashuvlarini ishlab chiqish korxonaning obro‘si va rentabelligini oshiradi. Bu borada, loyiha boshqaruvida axborot-kommunikatsiya texnologiyalarini joriy qilish, sifat menejmentida xalqaro va mahalliy standartlarga asoslanish, xaridorlar nomidan doimiy tahlil va so‘rovlar o‘tkazish, xodimlarni rag‘batlantirish va takomillashtirish muhim hisoblanadi. Loyiha boshqaruvi sohasida dunyodagi yetakchi tashkilotlar, mutaxassislar tajribasiga tayanilsa, zamonaviy monitoring texnologiyalari orqali bosqichma-bosqich sifatni baholash natijasida xatoliklar soni sezilarli kamayadi, xizmatlar zamon talablari darajasiga ko‘tartiriladi.

Ayniqsa, so‘nggi yillarda innovatsiyalar va raqamli texnologiyalarning keng joriy qilinishi natijasida loyiha boshqaruvi elementlari yordamida savdo va xizmatlar sohasida raqamlashtirilgan platformalar, CRM, elektron monitoring, mobil aloqalar, sun‘iy intellekt asosida mijozlar xatti-harakati tahlili, tezkor fikr-mulohaza tizimi, xizmat sifatini baholovchi onlayn vositalar faol joriy qilinmoqda. Bu esa samaradorlik

va sifat ko'rsatkichlarini jadallik bilan oshirishga, mehnat samaradorligining o'sishiga, xizmat sifatining doimiy nazoratiga olib kelmoqda. Shuningdek, yirik va o'rta tijoriy tashkilotlarda loyihalash asosida ishlash, ya'ni har bir yangi xizmat loyihasi uchun alohida loyiha yaratish, resurslarni taqsimlash, kerakli muddatlarni aniq belgilash, natija va samaralarni doimiy monitoring va tahlil qilish orqali zamonaviy xizmat ko'rsatishning poydevori mustahkamlanadi. Ishlab chiqilgan loyiha asosida sifat mezonlari, mijozlar ehtiyojining maksimal qondirilganligi, xizmatdan keyingi xizmat ko'rsatish, so'rov va takliflarni ko'rib chiqish, takomillashtirish texnologiyalarini joriy qilish orqali muvaffaqiyatli va barqaror natijalarga erishiladi [4].

Tizimli savdo-sotiq jarayonlarida loyiha boshqaruvi orqali xizmat sifatini barqarorlashtirishda inson omilining roli ham beqiyos. Har bir xodimni o'z joyida to'g'ri motivatsiyalash, malaka oshirish, ularni zamonaviy texnologiyalarga moslashtirish, shuningdek, har bir bo'lim va boshqarmaga alohida loyihaviy yondashuv asosida individual vazifalarni belgilash muhim ahamiyat kasb etadi. Bu o'z navbatida, umumiy natijani ta'minlaydigan ichki madaniyat, ishonch, jamoaviy ishchanlik muhiti shakllanishiga olib keladi. Xizmat ko'rsatish sifatiga ta'sir etuvchi muhim faktorlar – mijoz talabining o'zgarishi, bozordagi raqobat, axborot texnologiyalarining rivoji, ichki jarayonlarning avtomatlashtirilishi, xizmat ko'rsatish standartlarining doimiy o'zgarib borishi – bularning ba'shidan oxirigacha har biri loyihaviy boshqaruv orqali tizimlashtirilsa, sifat yuqoriligi va barqarorligi ta'minlanadi. Eng muhimi, mijozlar bilan muloqot va ulardan olinadigan tezkor fikrlar asosida tashkilot xizmatlarini doimiy rivojlantirishga doir strategiyalar ishlab chiqiladi [5].

Tizimli savdo-sotiq jarayonlarida loyiha boshqaruvi orqali xizmat ko'rsatish sifatini barqarorlashtirish va amaliyotga joriy etish mexanizmlari har tomonlama, chuqur tahlil qilinmoqda. Bunda, birinchi navbatda, loyiha boshqaruvi yondashuvining zamonaviy savdo va xizmat ko'rsatish tizimlarida chuqur ahamiyat kasb etayotgani kuzatilmoqda. Bugun bozor segmentlarida o'ziga xos va farqli xizmat ko'rsatuvchi tashkilotlar raqobat maydonida olib borgan faoliyat natijalariga e'tibor berilsa, ularning asosiy ustunligi aynan loyiha asosida tashkil qilinayotgan boshqaruv mexanizmlariga tayanganini ko'rish mumkin.

O'tkazilgan tahlillar shuni ko'rsatadiki, savdo-sotiq va xizmat ko'rsatishda loyiha boshqaruvi nafaqat maqsadlarni aniqlashtirish, balki ularga erishishda kuchli jamoa hamda resurslarni oqilona taqsimlash asosini yaratmoqda. Jarayonlarda aniq vazifalar, me'yoriy hujjatlar va o'zaro muvofiqlashtirilgan faoliyat natijasida xizmatlar sifati doimiy monitoring va tahlil asosida yaxshilanmoqda. Bu holat xizmatlarning standartlarga muvofiqligini belgilashda, mijozlar ehtiyojini atroflicha o'rganishda, xatoliklarni aniqlash va ularni tezkorlik bilan bartaraf etishda juda muhim ahamiyat kasb etadi. Yana bir muhim jihat shuki, loyiha boshqaruvi asosida xizmat ko'rsatish

jarayonlari bosqichma-bosqich amalga oshirilishda har bir bosqichda yakuniy natijani baholash imkoni mavjud bo‘ladi. Bu usul xizmatlarning sifat ko‘rsatkichlarini oshirish, yangi innovatsion texnologiyalarni integratsiya qilish, marketing strategiyalarini moslashtirish, bozor talabi va mijozlar fikrini doimiy bir maromda o‘rganishga imkon yaratadi. Amaliyotda, ko‘plab kompaniya va tashkilotlar loyihalash asosida xizmatlarni joriy qilganlaridan so‘ng, ichki jarayonlarda ijobiy siljishlar, xodimlarning ish samaradorligi, xizmat ko‘rsatish tezligi va sifati bir maromda o‘sib borayotganini ta’kidlamoqda.

Boshqaruv jarayonlariga zamonaviy axborot va raqamli texnologiyalarning jalb qilinishi, xizmat ko‘rsatish zamon talablariga mos ravishda optimallashtirilishini ta’minladi. Bu bilan xizmatlar onlayn va oflayn tizimlarda sifatli, tezkor va ishonchli holatda bajarilmoqda. O‘z navbatida, elektron monitoring, CRM tizimlari, sun‘iy intellekt asosidagi tahlil platformalari orqali xizmat sifati doimiy nazorat va tahlil qilinmoqda, natijada, xizmatlarning barqaror va raqobatbardosh saqlanishi kafolatlanmoqda [6].

Keng amaliy tajribalar ko‘rsatadiki, loyiha boshqaruvi asosida olib borilayotgan servis xizmatlari, mijozlar ehtiyojlariga moslashganligi, doimiy monitoring va innovatsion takliflar asosida yangilanib borishi xizmat sifatini mustahkam ushlab turishga asos bo‘lmoqda. Shuningdek, xodimlarning o‘z joyida malaka oshirish, ularni zamonaviy texnologiyalar asosida tayyorlash, ichki va tashqi treninglar o‘tkazish, rag‘batlantirish va jamoaviy ishlash muhitini yaratish xizmatlar sifati va samaradorligini oshirishda muhim natijalarni berdi. Tahlillardan kelib chiqadigan navbatdagi muhim xulosa shuki, xizmatlarning samaradorligini oshirishda loyiha boshqaruvi doirasida ilg‘or xalqaro va milliy standartlarga asoslanilgan mezon va indikatorlarning joriy qilinishi tashkilotning ham mijozlar oldidagi ishonchini, ham bozor raqobatbardoshligini oshiradi. Xizmatda yuzaga kelgan xatolik va kamchiliklar monitoringi tezda aniqlanib, ularni bartaraf qilish mexanizmlari ishlab chiqiladi. Bu, xizmat ko‘rsatuvchi tashkilotning bozor holatida doimiy ustunligini va sifat kafolatining uzluksiz saqlanishini ta’minlaydi.

Hozirgi kunda yetakchi korxonalar faoliyati tajribasi shuni ko‘rsatadiki, xizmat ko‘rsatish jarayoniga loyiha boshqaruvi asosida muntazam monitoring va tahlillar asosida yondashish orqali sifatni boshqarish, mijozlar ehtiyojiga tez javob berish, xizmatni individuallashtirish va shaxsiylashtirish bo‘yicha katta natijalarga erishilgan. Bu esa har qanday raqobatli bozor sharoitida ham xizmatlarni yuqori sifatli va innovatsion usulda amalga oshirishga imkon bermoqda. Shuningdek, xizmat jarayonida loyiha boshqaruvida ishtirok etuvchi xodimlar uchun o‘z ishinings natijalarini chuqur tahlil qilish, mas’uliyat va javobgarlik mexanizmlarining kuchayishi, ichki muvofiqlik va jamoaviylik muhitining kuchli bo‘lishi ham yuqori natija uchun muhim omil bo‘lib chiqmoqda. Har bir loyiha doirasida natijalarni

muntazam tahlil qilish, yangi xizmat turlarini bozorda sinovdan o'tkazish, ichki va tashqi muvofiqlikni kuchaytirish xizmat ko'rsatish sifatini barqaror va yuqori holatda ushlashga xizmat qilmoqda. Natijalardan yana biri — loyiha boshqaruvi asosida xizmatlarni amalga oshirishda kompaniya va tashkilotlarning brendi va ishonchliligi mustahkamlanmoqda, mijozlar sodiqligi oshmoqda, bozordagi ulushi kengaymoqda. Tashkilotlar uchun loyiha boshqaruvi xizmatlarda har bir bosqichni nazorat ostiga olish, qisqa muddatda mijoz talablariga javob bera olish, xizmatlarni mos va tez o'zgartira olish, xizmat sifati bo'yicha doimiy oshkor monitoring yuritish imkonini bermoqda.

Yakuniy natijalarda yana shuni aytish mumkinki, xizmat ko'rsatish jarayonlariga loyiha boshqaruvining keng ko'lamli tatbiqi va bosqichma-bosqich monitoringi xizmatlarni zamonaviy talablarga moslashish, bozordagi raqobatga bardosh bera olish va mijozlar ehtiyojlariga mos ravishda yangilanib borishga yo'l ochmoqda. Bu usul nafaqat xizmat sifatini yuqori bosqichga olib chiqdi, balki tashkilot uchun uzoq muddatli barqaror rivojlanish, global va mahalliy bozorda o'z o'rnini va obro'sini mustahkamlashga asos bo'lib xizmat qildi.

Xizmat ko'rsatish sohasida olib borilgan statistik kuzatishlar shuni ko'rsatadiki, so'nggi yillarda mijozlar tomonidan xizmatlarga bo'lgan talab sezilarli darajada oshgan. Xodimlar soni va ularning malaka darajasi ham asta-sekin o'sib bormoqda, xizmat ko'rsatish sifati hamda mijozlarning umumiy qoniqish darajasi yuqoriligi kuzatilmoqda. Yil davomida xizmatdan foydalanayotgan mijozlar oqimi bosqichma-bosqich ortib borgan, bunda telefon, onlayn va oflayn xizmat kanallari orqali murojaat qilganlarning ulushi sezilarli bo'lgan. Hamma soha vakillari o'rtasida savol va takliflar bo'yicha elektron so'rovnomalar muntazam ravishda tashkil etilgan, natijada, eng ko'p so'raladigan savollar va duch kelinadigan muammolar to'g'risida aniq ma'lumotlar yig'ilgan.

Olib borilgan tahlil davomida xizmatlarning sifati va tezligi doimiy monitoring qilinib, mijozlarni qoniqtiradigan asosiy omillar aniqlangan. Bunda, eng muhim faktor sifatida — xizmat ko'rsatish vaqtining qisqaligi, xodimlarning muloqot madaniyati va xizmatlarning sifatli taqdim etilishi qayd etilgan. Tahlil davomida xizmatdan norozi bo'lgan yoki shikoyatlar bildirayotgan mijozlar ulushi kamaygani, xizmat darajasidan mamnun mijozlar soni oshganini ham ko'rish mumkin.

Talab va ehtiyojlarni o'rganishda, xizmat sifatidan qoniqish darajasini aniqlab beruvchi so'rovlar natijasida mijozlarning aksariyat qismi xizmatlardan muntazam foydalanishini bildirgan, muayyan holatlarda esa xizmatdan qayta qayta foydalanish istagini bildirgan mijozlar doirasi ham kengayib borgan. Shu bilan bir qatorda, statistik kuzatuvlar natijasida xizmat ko'rsatish jarayonida aniqlangan kamchiliklar bosqichma-bosqich bartaraf etilib, xizmat sifatini yanada takomillashtirishga imkon yaratilgan. Jarayon davomida olib borilgan ichki va tashqi monitoring ishlarida tashkilot

faoliyatining samaradorlik darajasi oshgani, xizmatlarning yangi turlari va elektron imkoniyatlar orqali ko'p sonli mijozlarga qisqa muddatlarda xizmat ko'rsatish imkoniyati yaratilgani aniqlangan. Xizmat ko'rsatish bosqichlarida xodimlarning bilim va ko'nikmalarini oshirib borish, ularni muntazam tayyorgarlikdan o'tkazish sifati yuqori xizmat ko'rsatishda muhim omil bo'layotgani aniqlangan.

Umuman, statistik tahlil natijalari shuni ko'rsatadiki, xizmat ko'rsatish jarayonlarida doimiy tahlil va monitoring olib borilishi xizmatlarning sifat va samaradorligini oshirishga zamin yaratmoqda. Yangi xizmatlar soni, ularning joriy etilish tezligi va mijozlarning ularga bo'lgan qiziqishi haqida muntazam ma'lumotlar asosida xizmatlarni rivojlantirish choralari ishlab chiqilmoqda. Mijozlarning qayta murojaatlari ko'paygan, xizmatdan to'liq qoniqish bildirayotganlar doirasi kengaygan hamda xizmatlarning umumiy sifat darajasi yanada ko'tarilgan.

Xulosa

Yuqoridagi tahlillardan xulosa qilish mumkinki, tizimli savdo-sotiq jarayonlarida loyiha boshqaruvi asosida xizmat ko'rsatish sifatini barqarorlashtirish uchun zamonaviy boshqaruv texnologiyalarini joriy qilish, malakali xodimlar jamoasini shakllantirish, xizmatlarni raqamlashtirish, jarayonlar monitoringini va natijalarni doimiy baholash orqali har tomonlama samarali va barqaror servis tizimi yaratish mumkin. Loyiha boshqaruvi vositalari orqali resurs asrash, natijalarni bosqichma-bosqich tahlillash, ilg'or innovatsiyalarni joriy qilish sohada doimiy sifatli hamda raqobatbardosh xizmatlarni ta'minlaydi. Bu o'z navbatida, kompaniya va tashkilotlarni bozor muhitida ishonchli hamda barqaror taraqqiy etuvchi muassasaga aylantiradi. Shuningdek, loyiha boshqaruvi yondashuvlari asosidagi xizmatni amalga oshirish, xodimlar malakasini muntazam oshirish hamda zamonaviy boshqaruv tizimlarini uzluksiz rivojlantirish xizmat sifati va barqarorligini mustahkamlashga asosiy yo'nalish sifatida xizmat qiladi.

Foydalanilgan adabiyotlar:

1. Kerzner H. Project Management: A Systems Approach to Planning, Scheduling, and Controlling. Wiley, 2013.
2. Juran J.M., Godfrey A.B. Juran's Quality Handbook: The Complete Guide to Performance Excellence. McGraw-Hill, 2017.
3. Laudon K.C., Traver C.G. E-commerce: Business, Technology, Society. Pearson, 2017.
4. Turner J.R. Handbook of Project-Based Management: Leading Strategic Change in Organizations. McGraw-Hill, 2014.
5. Project Management Institute. A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK Guide). PMI, 2017.
6. Hill C.W.L. International Business: Competing in the Global Marketplace. McGraw-Hill, 2015.

7. Pedersen K. The Impact of Project Management Training on Employee Performance. International Journal of Project Management, 2014.
8. ISO 9001:2015. Quality management systems—Requirements. ISO, 2015.

