

MAISHIY XIZMATLAR SIFATINI BOSHQARISH

Qoraqalpoq davlat universiteti

"Menejment va Itisodiyot yo'nalishi." kafedrası

docent **B.A.Erejepova**

erezepovabibisara159@gmail.com

I.O.Davlatboyeva

Menejment ta'limi yo'nalishi talabasi

Annotatsiya: Ushbu maqolada maishiy xizmatlar sifatini boshqarishning mohiyati, uning iqtisodiy va ijtimoiy ahamiyati, hamda xizmat ko'rsatish jarayonida sifat nazoratini amalga oshirish usullari yoritilgan. Bozor iqtisodiyoti sharoitida maishiy xizmatlar tarmog'ining raqobatbardoshligini ta'minlashda sifat menejmenti tizimining roli alohida ahamiyat kasb etadi. Shuningdek, maqolada iste'molchilar ehtiyojlarini chuqur o'rganish, xizmat ko'rsatish standartlarini takomillashtirish va zamonaviy axborot texnologiyalaridan samarali foydalanish orqali xizmat sifatini oshirish bo'yicha takliflar berilgan. Maishiy xizmatlar iste'molchilarning kundalik ehtiyojlarini qondirishda muhim o'rin tutgani sababli, ularning sifati ijtimoiy farovonlik darajasiga bevosita ta'sir ko'rsatadi. Maqolada sifatni boshqarishning nazariy asoslari, xizmat ko'rsatish jarayonida qo'llaniladigan usullar hamda raqamli texnologiyalar orqali sifatni oshirish imkoniyatlari yoritilgan. Shuningdek, soha samaradorligini oshirishda inson omilining, innovatsion boshqaruv va raqamlashtirishning ahamiyati tahlil etilgan.

Kalit so'zlar: maishiy xizmat, sifat boshqaruvi, iste'molchi ehtiyoji, raqamli iqtisodiyot, innovatsiya, samaradorlik.

Annotation: This article highlights the essence of quality management in household services, its economic and social significance, and the methods of implementing quality control in the service delivery process. In the context of

a market economy, the role of the quality management system in ensuring the competitiveness of the household service sector is of particular importance. The article also provides suggestions for improving service quality through an in-depth study of consumer needs, enhancement of service standards, and effective use of modern information technologies. Since household services play an important role in meeting consumers' daily needs, their quality directly affects the level of social well-being. The article covers the theoretical foundations of quality management, the methods applied in service provision, and the possibilities of improving quality through digital technologies. In addition, the importance of the human factor, innovative management, and digitalization in increasing the efficiency of the sector is analyzed.

Keywords: household services, quality management, consumer needs, digital economy, innovation, efficiency.

Bugungi kunda bozor iqtisodiyoti sharoitida maishiy xizmatlar tarmog‘i mamlakat aholisining turmush darajasi va ijtimoiy farovonligini belgilovchi muhim sohalardan biri hisoblanadi. Aholiga ko‘rsatilayotgan xizmatlarning sifati nafaqat iqtisodiy samaradorlikka, balki fuqarolarning kundalik hayotdagi qulayligi va ijtimoiy kayfiyatiga ham bevosita ta‘sir ko‘rsatadi. Shu boisdan maishiy xizmatlar sifatini boshqarish va uni muntazam nazorat qilish masalasi hozirgi davrda dolzarb ahamiyat kasb etmoqda.

Raqobatning kuchayib borishi, iste‘molchilarning talab va ehtiyojlari xilma-xillashuvi, shuningdek, raqamli texnologiyalarning jadal rivojlanishi maishiy xizmatlar tizimida sifat menejmentini yanada takomillashtirishni taqozo etmoqda. Xizmat ko‘rsatish jarayonini samarali tashkil etish, mehnat unumdorligini oshirish, mijozlar qoniqishini ta‘minlash — bularning barchasi xizmat sifatini doimiy nazoratda ushlab turish va boshqaruvning zamonaviy usullarini qo‘llashni talab etadi. Shu nuqtayi nazardan, mazkur maqolada maishiy xizmatlar sifatini boshqarishning nazariy asoslari, sifatni ta‘minlashda qo‘llaniladigan uslublar hamda raqamli iqtisodiyot sharoitida innovatsion

ilmiy –amaliy anjuman

yondashuvlarning ahamiyati tahlil qilinadi. Shuningdek, iste'molchilar ehtiyojlarini chuqur o'rganish, xizmat standartlarini takomillashtirish va raqamli texnologiyalarni joriy etish orqali maishiy xizmatlar sifatini oshirishga oid amaliy tavsiyalar keltiriladi.

Bozor iqtisodiyoti sharoitida maishiy xizmatlar sohasining samarali faoliyat yuritishi aholining turmush darajasini belgilovchi eng muhim omillardan biridir. Xizmat ko'rsatish tizimi qanchalik rivojlangan bo'lsa, jamiyatdagi ijtimoiy farovonlik ham shunchalik yuqori bo'ladi. Shu sababli maishiy xizmatlar sifatini boshqarish masalasi bugungi kunda dolzarb yo'nalishlardan biri hisoblanadi. Sifatni boshqarish nafaqat xizmatning texnik yoki tashkiliy jihatlariga, balki inson omili, iste'molchi ehtiyojlari va innovatsion yondashuvlarga ham bevosita bog'liq. Maishiy xizmatlar tizimini barqaror rivojlantirish uchun ularning sifatini baholash, nazorat qilish va uzluksiz takomillashtirish zarur.

Maishiy xizmatlar — aholining kundalik turmush faoliyatida zarur bo'lgan ehtiyojlarini qondirishga qaratilgan xizmatlar majmuasidir. Ular jamiyat hayotining ajralmas qismi bo'lib, iqtisodiy o'sish, bandlikni ta'minlash va aholi turmush darajasini yaxshilashda muhim o'rin tutadi. Maishiy xizmatlar sifatini boshqarish esa bu xizmatlarning samaradorligini, iste'molchilar qoniqishini va sohaning raqobatbardoshligini ta'minlaydigan jarayondir.

Sifat menejmenti tizimi — xizmat ko'rsatishning barcha bosqichlarida (rejalashtirish, amalga oshirish, nazorat qilish va tahlil qilish) sifatni doimiy takomillashtirishga qaratilgan boshqaruv faoliyatidir. Bu tizim orqali xizmat ko'rsatuvchi korxonalarda mijozlarga qulay, tezkor, ishonchli va innovatsion xizmatlarni taqdim etish imkoniyati yaratiladi.

Maishiy xizmatlar sifatini ta'minlashda quyidagi yo'nalishlarga alohida e'tibor qaratish lozim. Har bir yo'nalish xizmat sifati, iste'molchi qoniqishi va sohaning raqobatbardoshligini oshirishda muhim o'rin tutadi.

1. Xizmat ko'rsatish jarayonida standartlarni qo'llash: Xizmatlar sifati davlat va xalqaro me'yoriy hujjatlar, jumladan ISO 9001 kabi sifat menejmenti standartlariga muvofiq tashkil etilishi zarur. Ushbu standartlar xizmat ko'rsatish jarayonini yagona tartibga soladi, nazorat tizimini kuchaytiradi hamda xizmat sifatining barqarorligini ta'minlaydi. Standartlashtirish orqali xizmat sifati o'lchovli, solishtiriladigan va muntazam baholanishi mumkin bo'ladi. Shu tariqa iste'molchi uchun ishonchli va barqaror xizmat muhiti yaratiladi.

2. Xodimlarning malakasini oshirish: Xizmat ko'rsatish sifatiga eng katta ta'sir ko'rsatuvchi omil bu inson resursidir. Xodimlarning kasbiy tayyorgarligi, odob-axloqi va kommunikativ ko'nikmalari mijozlarning ishonchini mustahkamlaydi. Shu sababli xizmat korxonalarida doimiy ravishda o'quv-seminarlar, treninglar, motivatsion dasturlar o'tkazilishi lozim. Malakali xodim mijoz bilan samimiy muloqot o'rnatadi, muammolarni tez hal qiladi va xizmat madaniyatini yuksaltiradi. Natijada korxonada imiji mustahkamlanib, mijozlar sadoqati ortadi.

3. Raqamli texnologiyalarni joriy etish: Zamonaviy texnologiyalar maishiy xizmatlar sifatini oshirishda muhim omilga aylandi. Elektron navbat tizimlari, mobil ilovalar, onlayn buyurtma xizmatlari, to'lov platformalari va mijoz fikrini o'rganish tizimlari xizmat ko'rsatish jarayonini tez, shaffof va qulay qiladi. Raqamlashtirish nafaqat xizmat tezligini oshiradi, balki inson omili bilan bog'liq xatoliklarni kamaytiradi. Bundan tashqari, raqamli tahlil vositalari orqali iste'molchi xatti-harakatlari o'rganilib, xizmatni individuallashtirish imkoniyati paydo bo'ladi.

4. Iste'molchilar fikrini o'rganish: Xizmat sifati haqida eng ishonchli ma'lumot manbai — bu bevosita iste'molchining fikridir. Muntazam so'rovnomalar, elektron anketa va mijoz shikoyatlarini tahlil qilish orqali xizmatdagi kamchiliklarni aniqlab, ularni bartaraf etish mumkin. Bu jarayon

ilmiy –amaliy anjuman

iste'molchilar bilan doimiy aloqani yo'lga qo'yadi, ularning ishonchini oshiradi va xizmat sifatining doimiy nazoratda bo'lishini ta'minlaydi. Mijoz fikrini inobatga olgan holda xizmatlar takomillashtirilsa, soha raqobatbardoshligi ham oshadi.

5. Innovatsion boshqaruv yondashuvlari: Xizmatlarni takomillashtirishda "lean menedjment", "kaizen" va "TQM" (Total Quality Management) kabi tizimlarni joriy etish muhim ahamiyat kasb etadi. Bu yondashuvlar ortiqcha xarajat va vaqtni qisqartiradi, samaradorlikni oshiradi hamda xizmat sifatini doimiy ravishda yaxshilab borishni ta'minlaydi. Innovatsion boshqaruv jarayonida har bir xodim sifatni oshirish jarayonida faol ishtirok etadi. Bu esa korxonada madaniyatini rivojlantirib, xizmatlarni xalqaro raqobat darajasiga olib chiqadi.

Yuqorida keltirilgan yo'nalishlar maishiy xizmatlar sifatini ta'minlashda o'zaro uzviy bog'liq bo'lgan omillar hisoblanadi. Har bir yo'nalish boshqasini to'ldiradi va birgalikda yagona sifat menejmenti tizimini shakllantiradi. Masalan, standartlarni joriy etish xizmatning asosiy mezonlarini belgilasa, xodimlarning malakasi ularning amalda to'g'ri bajarilishini ta'minlaydi. Raqamli texnologiyalar bu jarayonlarni avtomatlashtiradi, tezkorlikni oshiradi va inson xatolarini kamaytiradi. Shuningdek, iste'molchilar fikrini o'rganish tizimi xizmat ko'rsatishdagi real muammolarni aniqlab, ularni tahlil qilish va bartaraf etish imkonini beradi. Innovatsion boshqaruv yondashuvlari esa barcha bosqichlarda takomillashtirishni ta'minlab, xizmatlar sifatining uzluksiz rivojlanishini kafolatlaydi. Umuman olganda, ushbu yo'nalishlarning uyg'un qo'llanilishi maishiy xizmatlar tizimining samaradorligini oshiradi, iste'molchilarga ko'rsatilayotgan xizmat madaniyatini yuksaltiradi va tarmoqning raqobatbardoshligini mustahkamlaydi.

Maishiy xizmatlar tarmog'ida bir qancha dolzarb muammolar ham

mavjud. Bugungi kunda maishiy xizmatlar sifatini boshqarishda quyidagi muammolar saqlanib qolmoqda:

1. xizmat ko‘rsatish standartlarining to‘liq joriy etilmaganligi;
2. kadrlar malakasining yetarli darajada emasligi;
3. raqamli texnologiyalarni tatbiq etish darajasining pastligi;
4. iste‘molchi fikrini inobatga olish tizimining sustligi;
5. xizmatlarning narxi va sifati o‘rtasida muvozanat yetishmasligi.

Yuqoridagi muammolarni hal etish uchun quyidagi amaliy chora-tadbirlarni amalga oshirish maqsadga muvofiqdir:

1. Xizmat standartlarini to‘liq joriy etish — xalqaro va milliy standartlarga mos sifat mezonlarini ishlab chiqish hamda ularning bajarilishini qat’iy nazorat qilish orqali xizmat sifati barqarorligini ta’minlash. Masalan, Sifat menejmenti tizimi ISO 9001 xalqaro standarti asosida tashkil etilishi mumkin. Bu tizim xizmat jarayonida mas’uliyatni aniq taqsimlaydi va mijozlar ishonchini oshiradi.

2. Kadrlar malakasini oshirish — xodimlar uchun doimiy o‘quv kurslari, amaliy seminarlar va tajriba almashish dasturlarini tashkil etish orqali xizmat madaniyatini yuksaltirish. Treninglar amaliy mashg‘ulotlar va mijozlar bilan muloqot psixologiyasi asosida tashkil etilsa, xodimlarning kasbiy madaniyati va motivatsiyasi ortadi.

3. Raqamli texnologiyalarni keng tatbiq etish — xizmatlarni onlayn buyurtma qilish, elektron navbat tizimi va mobil ilovalarni joriy etish orqali samaradorlikni oshirish. Bu jarayonlar orqali xizmatlar monitoringi soddalashadi, mijoz shikoyatlari va takliflari tezda ko‘rib chiqiladi. Shuningdek, raqamli tizim korrupsiya va byurokrtiyani kamaytiradi.

4. Iste'molchi fikrini inobatga olish tizimini kuchaytirish — mijozlar fikr-mulohazalarini tahlil qiluvchi muntazam so'rovnomalar, reyting tizimlari va "mijoz ovozi" platformalarini yaratish. Tizim asosida muntazam "mijozlar qoniqish indeksi" ishlab chiqilsa, xizmatlar sifati bo'yicha aniq tahlillar amalga oshiriladi.

5. Narx va sifat muvozanatini ta'minlash — xizmat narxlarini adolatli shakllantirish, tannarxni optimallashtirish va resurslardan samarali foydalanish orqali iste'molchilar ishonchini mustahkamlash. Masalan, qishloq joylarda maishiy texnika ta'miri, shahar joylarda esa transport va sartaroshlik xizmatlariga talab yuqori. Shu bois standartlar hududiy ehtiyojga moslashtirilishi kerak.

Bu chora-tadbirlarning izchil amalga oshirilishi maishiy xizmatlar sifatini oshirish, soha raqobatbardoshligini mustahkamlash hamda aholining turmush darajasini yaxshilashga xizmat qiladi.

Maishiy xizmatlar sifatini boshqarishda inson omilining o'rni beqiyosdir. Chunki xizmatning yakuniy natijasi bevosita xodimning kasbiy malakasi, muomala madaniyati va iste'molchiga bo'lgan e'tiboriga bog'liq. Har bir xizmat jarayonida inson faktori hal qiluvchi rol o'ynaydi — u nafaqat texnik jihatdan xizmatni bajaradi, balki iste'molchida ishonch, qulaylik va qoniqish hissini ham shakllantiradi. Shu bois maishiy xizmatlar korxonalarida mehnatni rag'batlantirish, ijobiy ish muhiti yaratish va motivatsiya tizimini takomillashtirish muhim ahamiyat kasb etadi. Xodimlarni moddiy va ma'naviy rag'batlantirish orqali ularning ishga bo'lgan mas'uliyati va mijozlar bilan muloqot sifati oshadi. Natijada xizmatlar sifati barqarorlashadi, iste'molchilar ishonchi mustahkamlanadi va korxonaning raqobatbardoshligi kuchayadi.

Raqamli iqtisodiyotning jadal rivojlanishi maishiy xizmatlar sohasida sifatni boshqarishning yangi bosqichini boshlab berdi. Bugungi kunda raqamli texnologiyalar yordamida xizmat ko'rsatish jarayonlari yanada qulay, tezkor va

ilmiy –amaliy anjuman

shaffof tus olmoqda. Xususan, “onlayn buyurtma”, “mobil to‘lov”, “xizmatni baholash ilovalari” kabi elektron tizimlar mijozlarga vaqt tejash, xizmatni masofadan tanlash va baholash imkonini bermoqda. Bundan tashqari, sun‘iy intellekt asosidagi tahlil tizimlari mijozlarning ehtiyoj va xatti-harakatlarini o‘rganib, xizmat jarayonlarini avtomatik tarzda optimallashtirish imkonini yaratmoqda. Masalan, AI asosida ishlaydigan dasturlar mijozlar fikrini tahlil qilib, xizmat turlarini yangilash yoki ularni individuallashtirish bo‘yicha tavsiyalar beradi. Bu esa nafaqat xizmat sifati, balki korxonaning boshqaruv samaradorligini ham oshiradi. Shunday qilib, raqamli texnologiyalarni joriy etish nafaqat xizmat ko‘rsatish jarayonini soddalashtiradi, balki sifatni barqaror boshqarishning yangi mexanizmlarini shakllantiradi.

Xulosa qilib aytganda, maishiy xizmatlar sifatini boshqarish — bu nafaqat iqtisodiy, balki ijtimoiy ahamiyatga ega jarayon bo‘lib, u aholining turmush darajasi va farovonligini bevosita belgilaydi. Xizmatlar sifati yuqori bo‘lgan jamiyatda iste‘molchi ishonchi mustahkamlanadi, xizmat ko‘rsatuvchi korxonalar raqobatbardoshligi ortadi va iqtisodiyotda barqaror o‘sish ta‘minlanadi.

Maishiy xizmatlar sohasida sifatni ta‘minlash uchun boshqaruvning barcha bosqichlarida zamonaviy yondashuvlarni joriy etish muhimdir. Xususan, xalqaro sifat standartlarini qo‘llash, xodimlarning malakasini oshirish, raqamli texnologiyalarni keng tatbiq etish hamda iste‘molchilar fikrini muntazam o‘rganish — xizmat sifatini oshirishning eng samarali yo‘llaridan hisoblanadi. Shuningdek, inson omiliga asoslangan boshqaruv, innovatsion fikrlash va ilg‘or tajribalarni amaliyotga tatbiq etish orqali maishiy xizmatlar tizimini yanada takomillashtirish mumkin. Bu esa aholiga qulay, tezkor va sifatli xizmatlarni taqdim etish imkonini yaratadi. Umuman olganda, maishiy xizmatlar sifatini boshqarish — bu sohaning raqobatbardoshligini, iqtisodiy samaradorligini va jamiyatdagi ijtimoiy barqarorlikni ta‘minlaydigan eng

muhim omillardan biridir. Shu sababli, ushbu yo‘nalishda doimiy tahlil, innovatsion yondashuv va raqamli boshqaruv mexanizmlarini rivojlantirish dolzarb vazifa bo‘lib qoladi.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining “Raqamli iqtisodiyotni rivojlantirish chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi PQ–3832-son qarori. — Toshkent, 2018.
2. Karimov A. “Xizmat ko‘rsatish sohasi iqtisodiyoti: nazariya va amaliyot.” — Toshkent: Iqtisodiyot nashriyoti, 2021.
3. Jo‘rayev Sh. “Sifat menejmenti tizimlari va ularni joriy etish mexanizmlari.” — Toshkent: Innovatsiya, 2020.
4. Qodirova D. “Maishiy xizmatlar sohasida boshqaruv madaniyati.” — “Iqtisodiyot va innovatsion texnologiyalar” jurnali, №2, 2022.
5. Porter M. Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance. — New York: Free Press, 2008.