

XIZMAT SIFATINI BELGILAB BERUVCHI ASOSIY OMILLAR VA ULARNING TAVSIFI

Boyjigitov Sanjarbek Komiljon o'g'li

SamISI "Marketing" kafedrası assistenti

Annotatsiya. Mazkur maqolada xizmatlar marketingining shakllanish tarixi, xizmat sifatini belgilab beruvchi asosiy omillar va ularning tavsifi haqida muallif tomonidan o'rganilgan. Qolaversa, xizmatlar marketingida sifatni belgilab beruvchi asosiy omillar yechimi haqida fikr-mulohazalar keltirilgan.

Kalit so'zlar: xizmat, xizmatlar marketingi, sifat, xizmatlar sifati, sifatni belgilovchi omillar.

MAIN FACTORS DETERMINING SERVICE QUALITY AND THEIR DESCRIPTION

Boyjigitov Sanjarbek Komiljon ugli

Assistant of department of "Marketing" SamIES

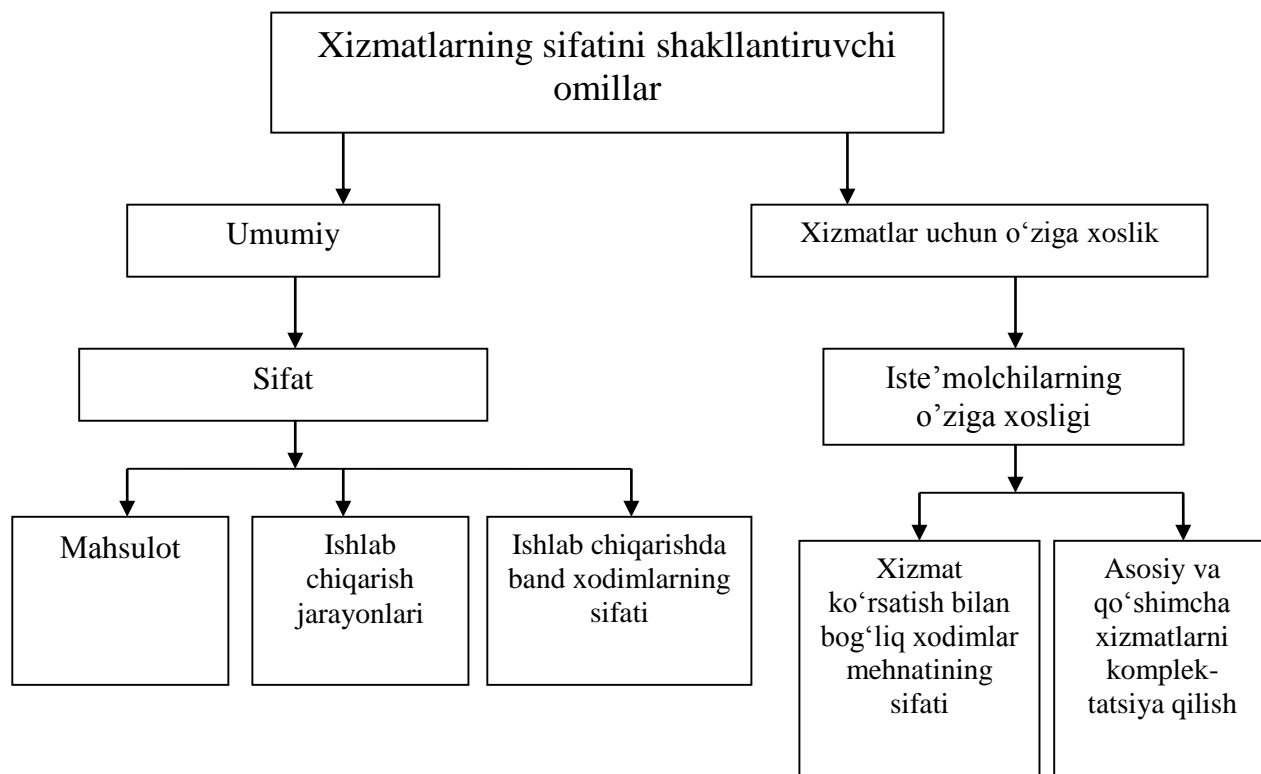
Abstract. In this article, the history of the formation of service marketing, the main factors that determine the quality of service and their description are studied by the author. In addition, the solution of the main determinants of quality in services marketing is presented.

Key words: service, services marketing, quality, quality of services, factors determining quality.

Xizmatlarning sifatiga ta'sir qiluvchi omillar, ularni shakllantiruvchi omillar hisoblanadi. Tovarlardan farq qilib xizmatlar saqlanmaydi. Shu sababli xizmatlarni saqlash omillari ham mavjud emas. Shuni qayd etish lozimki, tovarlar va xizmatlarni shakllantiruvchi omillarda juda ko'p o'xshashliklar mavjud. Lekin shu bilan bir qatorda ma'lum farqlar ham mavjud. Quyidagi 7-chizmadagi ma'lumotlar bundan dalolat beradi.

Xizmat ko'rsatish uchun foydalaniladigan mahsulotlar sifati xizmatlar sifatiga katta ta'sir ko'rsatadi. Xizmatlar ko'rsatishda quyidagi xom ashyolar va

mahsulotlardan foydalaniladi: xom ashyo, material, polufabrikatlar, tayyor mahsulotlar va tovarlar. Masalan, oziq-ovqat xom ashyolari va yarim tayyor mahsulotlar kulinariya va qandolat mahsulotlarining sifatini shakllantirishda muhim omil bo'lib xizmat qiladi. Materiallar va komplekt mahsulotlari, nooziq-ovqat iste'mol tovarlarini, ishlab chiqarish tovarlari, transport vositalarini ta'mirlash xizmatlarida muhim ahamiyat kasb etadi.



1-chizma. Xizmatlar sifatini shakllantiruvchi omillar

Boshqa tayyorlovchilar va sotuvchilardan sotib olingan tayyor mahsulotlar va tovarlar umumiy ovqatlanish korxonalarida, maishiy xizmat ko'rsatish korxonalarida, transport xizmati ko'rsatish korxonalarida xizmat ko'rsatish vositasi bo'lib xizmat qiladi.

Umumiy ovqatlanish korxonalarida uchun o'zi ishlab chiqargan tayyor mahsulotlar va sotib olingan mahsulotlar (vino-aroq ichimliklari, qandolat tovarlari, kulinariya mahsulotlari, tamaki mahsulotlari va boshqalar) xizmat ko'rsatishda muhim vosita bo'lib xizmat qiladi.

Ishlab chiqarish jarayonlarining sifati ham xizmatlar sifatiga ta'sir ko'rsatuvchi omillardan sanaladi. Ba'zan, xizmat ko'rsatish sohasidagi ishlab chiqarish jarayonlari moddiy natija sifatida namoyon bo'ladi. Masalan, umumiy ovqatlanish korxonalarini xizmati kiyim va poyafzal tikish, bosh kiyim tikish, mebel tayyorlash kabi xizmatlarda xizmat natijasi moddiy mahsulot tarzida namoyon bo'ladi.

Ishlab chiqarish bilan band xodimlarning mehnatining sifati ham ishlab chiqarish jarayonlari mavjud bo'lganda sifatni shakllantiruvchi muhim omillardan biri hisoblanadi. Ishlab chiqarishning avtomatlashtirilganlik darajasi qancha past bo'lsa, bu omilning ahamiyati yanada ortadi.

Mehnat sifatiga xodimlarning bilim darajasi, ish tajribasi, shaxsiy ko'rsatkichlari va oxirgi natijadan manfaatdorligi katta darajada ta'sir ko'rsatadi. Xizmatlarning sifatiga va uning natijasiga ta'sir ko'rsatuvchi omillardan yana biri mijozlarning buyurtmasi hisoblanadi. Iste'molchi o'zining buyurtmalarida asosiy va qo'shimcha xizmatlarning turini ko'rsatib, ularning sifatiga qanday talablar qo'yilishini ham ko'rsatib beradi. Agar bu talablar majburiy talablarga kirmasa u holda, xizmat ko'rsatuvchi bu talablarni mijoz talabi asosida bajaradi.

Shunday qilib, buyurtmani qabul qilishda buyurtmachilarning va xizmat ko'rsatuvchining bir-biriga bog'liqligi namoyon bo'ladi.

Xizmat ko'rsatuvchining mehnati sifati. Ishlab chiqarish jarayonida ishtirok etayotgan hodimga talab qo'yilgani singari, xizmat ko'rsatuvchi xodimlarga talablar qo'yiladi. Lekin bu yerda ma'lum bir o'ziga xosliklar ham mavjud. O'ziga xoslik shundan iboratki, xizmat ko'rsatish jarayonida xizmat iste'molchisi va xizmat ko'rsatuvchi bir-biri bilan muloqotda bo'ladi. Shu sababli xizmat ko'rsatuvchida tezda muloqotga kirishuvchanlik, xushmuomalalik, e'tiborli bo'lishlik, kuzatuvchanlik va hushyorlik kabi sifatlar bo'lishi juda muhim hisoblanadi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati

1. Po'latov M.E., Xolmamatov D.H., Yahyoxonov N.B. Xizmatlar marketing. O'quv qo'llanma. Samarqand. Fan bulog'i nashryoti, 2021 y., - 445 bet.

2. Ergashxodjaeva Sh.Dj., Qosimova M.S., Yusupov M.A. Marketing asoslari. - O'zbekiston Respublikasi Oliy va o'rta maxsus ta'lim vazirligi - T.: "IQTISODIYOT", 2019. - 305 bet.

3. Haqberdievich K. D., Shavkiddinovich M. M. USE OF INTERNATIONAL MARKETING STRATEGIES IN THE DEVELOPMENT OF FREE ECONOMIC ZONES //Journal of marketing, business and management. – 2022. – T. 1. – №. 1. – С. 53-61.

4. Haqberdievich K. D., Shavkiddinovich M. M. SWOT ANALYSIS OF FREE ECONOMIC ZONES (FEZ) IN UZBEKISTAN //Gospodarka i Innowacje. – 2022. – T. 22. – С. 610-615.

5. Мурадова Н. У. Специфика рынка лизинговых услуг и используемых в них маркетинговых инструментов // ГЛОБАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ МОДЕРНИЗАЦИИ НАЦИОНАЛЬНОЙ ЭКОНОМИКИ. – 2019. – С. 493-499.

6. Kholmamatov Diyor Haqberdiyevich. [Main Directions of Application Marketing Logistics](#). Academic Journal of Digital Economics and Stability, 2021