KORXONALARDA XIZMAT KO‘RSATISH JARAYONLARINI TASHKIL ETISH TIZIMINI TAKOMILLASHTIRISHDA “SERVQUAL” VA KPI ASOSIDA BAHOLASH MEXANIZMINI JORIY ETISH

Pardayev Erkin Egamberdi o‘g‘li
Sharof Rashidov nomidagi Samarqand davlat universiteti mustaqil tadqiqotchisi
erkinsayyor93@mail.ru
Tel: +9989357242375

Qabul qilindi: 16.01.2026
Ko‘rib chiqildi: 17.01.2026
Tasdiqlandi: 19.01.2026

Kalit so‘zlar:
xizmat sifati, SERVQUAL, KPI, jarayon samaradorligi, mijozlar qoniqishi, xizmatlarni tashkil etish.

Annotatsiya. Maqolada korxonalarda xizmat ko‘rsatish jarayonlarini tashkil etish tizimini takomillashtirishda xizmat sifati va jarayon samaradorligini baholashning zamonaviy yondashuvlari tahlil qilingan. Tadqiqotda “SERVQUAL” modeli hamda KPI (Key Performance Indicators) asosidagi ko‘rsatkichlar tizimi integratsiyasi orqali xizmat jarayonlarini tashkil etish tizimini takomillashtirish mexanizmi ishlab chiqilgan. Taklif etilayotgan yondashuv mijozlar qoniqishini oshirish, xizmat ko‘rsatish vaqti va xarajatlarini optimallashtirish, xodimlar faoliyatini natijadorlikka yo‘naltirish hamda korxonaning raqobatbardoshligini mustahkamlashga xizmat qiladi.

Xizmatlar sohasida raqobatning kuchayishi sharoitida korxonalar uchun xizmat ko‘rsatish jarayonlarini faqat tashkiliy jihatdan yo‘lga qo‘yishning o‘zi yetarli emas. Jarayonlarning qay darajada samarali ishlayotgani, mijoz qanday qabul qilayotgani va xizmat ko‘rsatish natijasining korxona maqsadlariga qanchalik mos kelayotgani muntazam baholanishi zarur. Amaliyotda ko‘plab xizmat ko‘rsatish korxonalarida baholash tizimining sustligi yoki faqat moliyaviy ko‘rsatkichlar bilan cheklanib qolishi xizmat jarayonlarida “ko‘rinmas yo‘qotishlar” (vaqt, mijoz noroziligi, takroriy murojaatlar, xodimlar xatolari)ni kuchaytiradi.

Shu bois dissertatsiya mavzusidan kelib chiqib, xizmat ko‘rsatish jarayonlarini tashkil etish tizimini takomillashtirishda baholash va nazoratning kompleks tizimini yaratish muhim ilmiy-amaliy masaladir. Mazkur maqolada xizmat sifati va jarayon natijadorligini baholashda keng qo‘llaniladigan SERVQUAL hamda KPI yondashuvlarini birlashtirish orqali amaliy mexanizm asoslab beriladi.

Xizmat ko‘rsatish tizimida baholashning o‘rni va zarurati

Xizmat ko‘rsatish jarayonlarini tashkil etish tizimi — bu xizmatni loyihalashdan tortib, mijoz bilan muloqot, xizmatni ko‘rsatish, yakuniy natijani taqdim etish hamda keyingi aloqa (feedback)gacha bo‘lgan bosqichlarni qamrab oluvchi boshqaruv majmuasidir. Tizim samaradorligi esa quyidagi uch yo‘nalishda namoyon bo‘ladi:

Mijozlar natijasi: qoniqish, sodiqlik, qayta murojaat qilish, tavsiya qilish.

Jarayon natijasi: xizmat ko‘rsatish tezligi, navbat, xatolar soni, standartga moslik.

Korxona natijasi: daromad, xarajat, rentabellik, bozor ulushi, brend obro‘si.

Baholash tizimi aynan shu uch yo‘nalishni birlashtirib tahlil qila olsagina xizmat ko‘rsatish jarayonlarini takomillashtirishga real asos bo‘ladi. Aks holda korxona “ko‘rsatkichlar bor, ammo muammo ketmayapti” holatiga tushib qoladi. Shu sababli xizmat ko‘rsatish tizimini takomillashtirishning muhim sharti — mijoz hissiyoti + jarayon aniqligi + iqtisodiy natijani bir mexanizmda ko‘rishdir.

Servqual modeli: mijoz ko‘zi bilan sifatni o‘lchash

SERVQUAL yondashuvi xizmat sifati bo‘yicha mijozning kutilmasi va real tajribasi o‘rtasidagi farqni aniqlashga asoslanadi. Modelda xizmat sifati asosan 5 o‘lchov orqali baholanadi:

Moddiy ko‘rinish (Tangibles): bino, jihoz, gigiyena, tashqi ko‘rinish.

Ishonchlilik (Reliability): va’dani bajarish, xatolarsiz xizmat.

Tezkorlik (Responsiveness): murojaatga tez javob, navbatni boshqarish.

Ishonch va kafolat (Assurance): xodim malakasi, xavfsizlik, tushuntirish.

E’tibor va hamdardlik (Empathy): individual yondashuv, hurmat, qulaylik.

SERVQUALning kuchli tomoni shundaki, u xizmat sifatini korxonaning ichki bahosi emas, mijoz hissiyoti va tajribasi orqali o‘lchaydi. Ammo u ko‘pincha jarayonning ichki samaradorlik omillarini (xarajat, vaqt, xodim unumdorligi) yetarli ko‘rsatmaydi. Shuning uchun SERVQUALni KPI bilan integratsiya qilish zarur.

KPI asosida baholash: jarayon va natijadorlikni o‘lchash

KPI — bu korxonaning maqsadiga erishish darajasini ko‘rsatadigan aniq, o‘lchanadigan ko‘rsatkichlar tizimi. Xizmat ko‘rsatish jarayonlarini tashkil etishda KPIlar odatda quyidagi bloklarda shakllanadi:

- Jarayon KPIlari (operatsion)
- Xizmat ko‘rsatishning o‘rtacha vaqti (AHT)
- Navbatning o‘rtacha davomiyligi
- Bir kunda xizmat ko‘rsatilgan mijozlar soni
- Birinchi murojaatda hal bo‘lish darajasi (FCR)
- Xatolar / qayta xizmat ko‘rsatish ulushi

Sifat KPIlari

Shikoyatlar soni va ulushi, qoniqish indeksi (CSAT), tavsiya ko‘rsatkichi (NPS), standartga moslik (audit natijalari)

Moliyaviy KPIlar

Bir xizmat birligining tannarxi, xizmatdan tushadigan daromad, rentabellik, marja, qo‘shimcha sotuvlar ulushi (upsell/cross-sell).

KPIning afzalligi — jarayonning ichki “mexanikasi”ni aniq ko‘rsatadi. Lekin KPI ko‘rsatkichlari ba’zan mijoz hissiyotini yetarli aks ettirmaydi. Shuning uchun SERVQUAL (mijoz ko‘zi) + KPI (jarayon ko‘zi) integratsiyasi eng maqbul yo‘ldir.

SERVQUAL–KPI integratsiyasi asosida takomillashtirish mexanizmi

Taklif etilayotgan mexanizm 4 bosqichda ishlaydi:

1-bosqich: Jarayon xaritasi va xizmat nuqtalarini aniqlash

Avvalo xizmat ko‘rsatish jarayoni bosqichlarga ajratiladi: murojaat → kutish → qabul → xizmat ko‘rsatish → to‘lov / yakun → feedback. Har bosqichda “mijoz tajribasi nuqtalari” (touchpoints) belgilanadi.

2-bosqich: SERVQUAL orqali sifat “bo‘shliq”larini aniqlash

Mijozlardan so‘rovnoma olinadi va 5 o‘lchov bo‘yicha “kutilma–tajriba farqi” hisoblanadi. Eng katta farq qaysi o‘lchovda chiqsa, o‘sha yo‘nalish muammoli zona sifatida belgilanadi.

3-bosqich: Muammoli zonaga mos KPIlar paketini belgilash

Masalan:

- muammo tezkorlik bo‘lsa → navbat vaqti, AHT, FCR KPIlari;
- muammo ishonchlilik bo‘lsa → xatolar ulushi, qayta murojaat KPIlari;
- muammo e’tibor bo‘lsa → CSAT/NPS, shikoyatlar, xodim etikasi auditi.

4-bosqich: Takomillashtirish va monitoring

Aniqlangan muammolarga qarshi choralar joriy etiladi:

- xizmat standartlari va skriptlar;
- xodim malakasini oshirish;
- navbatni boshqarish (elektron navbat, oldindan yozilish);
- raqamli CRM orqali murojaatlarni kuzatish;
- rag‘batlantirishni KPI bilan bog‘lash.

Natijalar har oy SERVQUAL mini-so‘rov + KPI panel orqali monitoring qilinadi. Shu tarzda takomillashtirish “bir martalik” emas, doimiy jarayonga aylanadi.

XULOSA

Korxonalarda xizmat ko‘rsatish jarayonlarini tashkil etish tizimini takomillashtirish, avvalo, xizmat sifati va jarayon samaradorligini kompleks baholashga tayanishi lozim. SERVQUAL modeli mijozning xizmatdan qoniqishini tizimli o‘lchash imkonini bersa, KPI yondashuvi jarayonning ichki natijadorligini aniq ko‘rsatadi. Ushbu ikki yondashuv integratsiyasi asosida taklif etilgan mexanizm xizmat ko‘rsatish jarayonlaridagi zaif bo‘g‘inlarni aniqlash,

ularni aniq ko‘rsatkichlar orqali boshqarish va natijada xizmat sifatini barqaror oshirishga xizmat qiladi. Mazkur yondashuv xizmat ko‘rsatish korxonalarining raqobatbardoshligini mustahkamlash va mijozlar sodiqligini oshirishda amaliy ahamiyatga ega.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. Lovelock C., Wirtz J. Services Marketing. Pearson, 2022.
2. Grönroos C. Service Management and Marketing. Wiley, 2020.
3. Zeithaml V., Bitner M. Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm. McGraw-Hill, 2021.
4. Arabov N. Xizmat ko‘rsatish jarayonlarini boshqarish va tashkil etish masalalari. Toshkent, 2021.