

JANUBIY KOREYADA XIZMAT KO'RSATISH SIFATI VA MIJOZLARGA XIZMAT QILISH MADANIYATI: O'ZBEKISTON UCHUN AMALIY XULOSALAR

Jumaboyev Abbas Shuxrat o'g'li

*Biznes boshqaruv fakulteti magistri,
Janubiy Koreyaning Dongshin universiteti.*

E-mail: jshabbos@gmail.com

Annotatsiya:

Mazkur maqolada Janubiy Koreyada xizmat ko'rsatish sifati va mijozlarga xizmat qilish madaniyatining asosiy xususiyatlari tahlil qilinadi hamda O'zbekiston sharoitida qo'llash imkoniyatlari yoritiladi.

Kalit so'zlar: xizmat sifati, servis, mijoz qoniqishi, xizmat madaniyati, Koreya tajribasi
Hozirgi globallashuv sharoitida xizmat ko'rsatish sifati korxonalar raqobatbardoshligining muhim omillaridan biri hisoblanadi. Ilmiy tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, yuqori sifatli xizmat mijozlar sodiqligini oshiradi va korxonada daromadiga ijobiy ta'sir ko'rsatadi [1].

Bundan tashqari, xizmat sifatini muntazam nazorat qilish va takomillashtirish mijozning kutilmalarini boshqarishga yordam beradi. Xususan, ishonchlilik, xizmat ko'rsatish tezligi va xodimlarning malakasi mijoz baholarida hal qiluvchi omillar sifatida qayd etiladi. Mijozlar bilan ishlash jarayonlarida shaffoflik va individual yondashuv ham ularning qoniqishini kuchaytiradi, chunki har bir murojaat alohida ehtiyoj sifatida qabul qilinadi. Shu sababli korxonalar servis standartlarini ishlab chiqishi, xodimlarni muntazam o'qitishi va mijoz fikr-mulohazalarini tahlil qilish orqali xizmat darajasini oshirib borishi zarur. Natijada qayta xarid qilish ehtimoli ortib, brend obro'si mustahkamlanadi [2]

Janubiy Koreya xizmat ko'rsatish sifati bo'yicha ilg'or mamlakatlardan biri hisoblanadi. Ushbu davlatda servis madaniyati yuqori darajada shakllangan bo'lib, bu iqtisodiy rivojlanishga ham ijobiy ta'sir ko'rsatgan.

Xususan, jamoat transporti, sog'liqni saqlash va davlat xizmatlarida mijozga yo'naltirilgan yondashuv yaqqol seziladi. Ko'plab tashkilotlarda xodimlar mijoz bilan muloqot qilish madaniyatiga alohida o'rgatilgani sababli, xizmat ko'rsatish jarayoni tartibli va tezkor kechadi. Shuningdek, axborot texnologiyalaridan keng foydalanish navbatni kamaytiradi, arizalarni elektron tarzda topshirish imkonini beradi va ma'lumotlar aniq taqdim etiladi. Natijada, fuqarolar va mehmonlar o'zlarini ishonchli his qiladi.

Bundan tashqari, xizmat sifatini doimiy nazorat qilish tizimi ham muhim omil hisoblanadi. Korxonalarda mijoz fikr-mulohazalari muntazam yig'ilib, ularni tahlil qilish orqali kamchiliklar tezkor bartaraf etiladi. Bu jarayon esa nafaqat iste'molchi qoniqishini oshiradi, balki kompaniyalarning raqobatbardoshligini ham mustahkamlaydi. Servisdagi bunday yondashuv iqtisodiy o'sishga bevosita xizmat qilib, xizmatlar sohasida bandlikni ham ko'paytiradi.

Metodologiya Mazkur tadqiqotda taqqoslash, tahlil va kuzatuv usullaridan foydalanildi. Tadqiqot jarayonida ilmiy adabiyotlar, xalqaro maqolalar va muallifning shaxsiy kuzatuvlari asos qilib olindi.

Janubiy Koreyada xizmat ko'rsatish madaniyati

Janubiy Koreyada xizmat ko'rsatish tizimi mijozga yo'naltirilgan model asosida shakllangan. Tadqiqotlarga ko'ra, xizmat sifati quyidagi mezonlar orqali baholanadi: ishonchlilik, tezkorlik, xushmuomalalik va moddiy muhit [2].

Koreyada xizmat ko'rsatishda quyidagi jihatlar muhim:



Xizmat sifati va mijoz qoniqishi o'rtasidagi bog'liqlik

Ilmiy izlanishlar xizmat sifati va mijoz qoniqishi o'rtasida bevosita bog'liqlik mavjudligini ko'rsatadi. Xususan, Valarie A. Zeithaml va Leonard L. Berry tadqiqotlarida xizmat sifati oshishi mijozlar sodiqligini kuchaytirishi ta'kidlangan[3].

Janubiy Koreyada aynan shu yondashuv amalda qo'llanilib, mijoz ehtiyojlari doimiy ravishda o'rganib boriladi.

Shuningdek, xizmat ko'rsatish jarayonida standartlar va nazorat tizimi yo'lga qo'yilishi natijasida kutilayotgan sifati darajasi barqaror saqlanishi ta'minlanadi. Koreys tajribasida mijoz bilan muloqotning tezkorligi, xodimlarning malakasi va muammolarni hal etishdagi yondashuv alohida mezon sifatida baholanadi. Bunda "mijoz ovozi" konsepsiyasi markaziy o'rinni egallab, shikoyatlar va takliflar nafaqat bir martalik tuzatishlar uchun, balki xizmatni doimiy takomillashtirish uchun manba bo'lib xizmat qiladi.[4]

Xizmat sifati oshgani sari narxga bo'lgan sezgirlik pasayishi, brendga ishonch esa ortishi kuzatiladi. Natijada tashkilotlar uzoq muddatli strategiya sifatida mijozlar ehtiyojini qondirishga investitsiya qiladi va bu sarmara qayta sotib olishlar, ijobiy tavsiyalar hamda sodiqlikning kuchayishi orqali namoyon bo'ladi.

O'zbekiston sharoitida qo'llash imkoniyatlari

O'zbekistonda xizmat ko'rsatish sohasi rivojlanayotgan bo'lsa-da, xizmat sifati bo'yicha muayyan kamchiliklar mavjud. O'zbekiston Respublikasi Davlat statistika qo'mitasi ma'lumotlariga ko'ra, xizmatlar ulushi ortib borayotgan bo'lsa-da, sifati masalasi dolzarb bo'lib qolmoqda[5].

Koreya tajribasini joriy etish quyidagi yo'nalishlarda amalga oshirilishi mumkin:



Xizmat sifati muammolarini hal etishda koreys amaliyotidagi “uzluksiz takomillashtirish” tamoyilidan foydalanish muhim. Korxonalarda mijozlar bilan ishlash jarayonlari bosqichma-bosqich tahlil qilinib, kamchiliklar bo‘yicha aniq choralar reja asosida joriy etiladi. Xususan, shikoyat va takliflarni qabul qilish tizimi orqali real vaqt rejimida qayta aloqa yo‘lga qo‘yilib, xizmat ko‘rsatishdagi nosozliklar tezkor bartaraf etiladi.

Bundan tashqari, xizmat ko‘rsatish sohasida “servis madaniyati”ni shakllantirish kerak. Xodimlarning kommunikatsiya ko‘nikmalari, vaqtni boshqarish va muomala etikasi bo‘yicha muntazam treninglar o‘tkazilishi, shuningdek, korxonada motivatsion mexanizmlar joriy qilinishi lozim. Koreyada amalda bo‘lgan xizmat baholash metodikalarini moslashtirish orqali muassasalar reyting tizimiga kirib, raqobat asosida sifatni oshirishga intiladi.

Raqamlashtirish yo‘nalishida esa mijozlar ehtiyojiga mos “yagona raqamli xizmat yo‘li”ni yaratish foydali. Onlayn navbat, mobil ilovalar, elektron to‘lov va “tezkor murojaat” funksiyalari mijoz uchun qulaylikni oshiradi. Natijada xizmatlar nafaqat ko‘proq ulushni egallaydi, balki sifat jihatidan ham o‘shirish tendensiyasini saqlab qoladi.

Natijalar va muhokama

Tadqiqot natijalari shuni ko‘rsatadiki, xizmat ko‘rsatish sifati oshirilishi orqali korxonalarining iqtisodiy samaradorligini oshirish mumkin. Xizmat sifati va mijoz qoniqishi o‘rtasidagi bog‘liqlik amaliy jihatdan tasdiqlandi.

Xulosa

Janubiy Koreyada xizmat ko‘rsatish madaniyati yuqori darajada rivojlangan bo‘lib, ushbu tajribani O‘zbekiston sharoitida qo‘llash xizmatlar sifatini oshirishga xizmat qiladi. Kelgusida ushbu yo‘nalishda ilmiy tadqiqotlarni kengaytirish muhim ahamiyat kasb etadi.

Xususan, mijozlarga munosabat, navbat va xizmat qilish jarayonlarini aniq rejalashtirish, xodimlarning kasbiy tayyorgarligi hamda xizmatdan keyingi qayta aloqa mexanizmlarini tizimli yo‘lga qo‘yish dolzarb masalalardan hisoblanadi. O‘z navbatida, standartlashtirilgan xizmat tartiblari, vaqtni boshqarish madaniyati va “mijoz ehtiyoji muhim” tamoyilini amaliyotga joriy etish orqali o‘zgarishlarga erishish mumkin. Shuningdek, raqamli texnologiyalarni (onlayn yozilish, mijozlar

fikrini tahlil qilish, tezkor javob tizimlari) yanada takomillashtirish orqali xizmat sifati va shaffoflikni yanada oshiradi. Bu jarayonlarni amalga oshirishda davlat-xususiy sheriklik, tajriba almashish va xodimlar uchun treninglar tashkil etish muhim o‘rin tutadi. Natijada, xizmat ko‘rsatish sohasida raqobat kuchayib, aholining qoniqish darajasi barqaror ravishda oshishi kutiladi.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. Philip Kotler. Marketing Management. Pearson Education South Asia Pte Limited-2017
2. A. Parasuraman, Zeithaml V.A., Berry L.L. *SERVQUAL model* – 1988.
3. Zeithaml V.A., Bitner M.J. *Services Marketing*. – 2013.
4. World Bank. Service sector reports.
5. O‘zbekiston Respublikasi Davlat statistika qo‘mitasi rasmiy ma’lumotlari
6. Ilmiy maqolalar (Google Scholar bazasi asosida)