

SERVIS XIZMAT KO'RSATISH STANSIYASLARIDA BAJARILADIGAN XIZMATLAR SIFATINI ANIQLASH USLIBINI ISHLAB CHIQISH

Sotvoldiyev Xasanboy Rasuljon o'g'li

JizPI, "Transport vositalari kafedrası" assistenti

Annottatsiya: *Maqolada transport vositalariga o'z vaqtida servis xizmat ko'rsatish orqali ish unumdorligini oshirish, xizmatlar sifatini aniqlash uslibini ishlab chiqish, avtomobillarning ishonchliligini oshirishdagi tadbirlarga sarflanadigan mablag' va tashish tannarxini kamaytirish, ishlash davrida kelib chiqqan nosozliklarni bartaraf etish usullari yoritilgan.*

Kalit so'zlar: *Servis xizmat, avtoservis korxonasining raqobatbardoshligi, xizmat sifati, xizmatni baholashdan o'tkazish (sertifikatsiya).*

Аннотация: *В статье описано, как повысить производительность труда за счет своевременного обслуживания автомобилей, разработать методику определения качества услуг, сократить суммы, затрачиваемые на мероприятия по повышению надежности автомобилей и себестоимости перевозок, а также устранить неисправности, возникшие во время операция.*

Ключевые слова: *Сервисное обслуживание, конкурентоспособность предприятия автосервиса, качество обслуживания, оценка (сертификация) обслуживания.*

Abstract: *The article describes how to increase work productivity by providing timely service to vehicles, develop a method for determining the quality of services, reduce the amount spent on measures to increase the reliability of cars and the cost of transportation, and eliminate the malfunctions that occurred during operation.*

Keywords: *Service service, competitiveness of car service enterprise, service quality, service evaluation (certification).*

KIRISH

Avtomobillar – o'ziga hos yuqori texnologik mahsulot bo'lib, ularni harid qilish, ekspluatatsiya qilish va doimiy texnik soz bo'lishini ta'minlovchi servisini tashkil etish uchun yuqori saviyali mutaxassislar talab etiladi.

Avtomobillarga texnik xizmat ko'rsatish va ta'mirlash texnologik jarayonlarini ko'rib chiqishda asosiy diqqat zamonaviy konstruktiv yechimlarga va ularga xizmat ko'rsatishning zamonaviy usullariga qaratilgan.

O'zbekistonda avtomobil servisi sifatli va keng turda xizmatlar ko'rsatish bo'yicha davomli an'alariga ega. Avtoservis tarmog'i turli xildagi avtoservis korxonalaridan tashkil topgan: avtomobillar ishlab chiqaruvchi zavodlarning servis markazlaridan to uncha katta bo'lmagan avtomobil ta'mirlash ustaxonalari va mayda ta'mirlash postlarigacha.

Servis – xizmat ko'rsatishga qaratilgan faoliyatdir. Uning alohida xususiyati shundaki, xizmat ko'rsatish jarayonida ba'zi material resurslar sarf qilinsada, servis material ko'rinishida emas, balki ehtiyojini faoliyat orqali qondirishidadir.

Xizmat ko'rsatish ishlab chiqarish jarayonidan ajralmasdir, u saqlanmaydi va doimiy bo'lmagan sifat xususiyatiga ega.

Xizmatning ishlab chiqarish jarayonidan ajralmasligi uni shu jarayonda iste'mol qilinishidadir.

Xizmatni amalga oshirilgandan so'ng uni saqlab qolish, yig'ishning yoki sotishning iloji yo'q, shuning uchun xizmatni ko'rsatish jarayonida kerakli material, moliyaviy va mehnat resurslari hajmini rejalashtirishda xizmatga bo'lgan talabni aniq bashorat qilish vazifasi turadi.

Xizmat sifatining doimiy emasligi shundaki, iste'molchi xizmat ko'rsatilgunga qadar uni sifatini baholay olmaydi. Buni xizmatni amalga oshirilgandan so'nggina imkoni bor. Shuning uchun, mijozga xizmat ko'rsatilgunga qadar xizmat haqida to'liq tasavvur hosil qilish imkonini beruvchi xizmat turlari va sifati to'g'risidagi mak'lumotlar katta ahamiyatga ega.

Odatda, xizmat ko'rsatishda qo'l mehnatining ulushi katta bo'lganligi uchun servis sifati xizmat ko'rsatuvchining malakasiga bog'liq.

Avtoservis korxonasi raqobatbardoshligini ta'minlaydigan omillardan asosiysi ko'rsatiladigan xizmat sifatidir. Avtoservis korxonasi raqobatbardoshlik darajasini oshirishning asosiy yo'nalishlari quyidagilar:

- xizmat ko'rsatish sifatini oshirish;
- buyurtmani bajarish vaqtini kamaytirish;
- xizmat ko'rsatishning imtiyozli va siylovli baho siyosatini olib borish;
- mijozlar uchun qulayliklar yaratish, ularga hurmat va ehtirom bilan muomala qilish va xizmat ko'rsatish madaniyatini oshirish;
- ishlab chiqarishni rivojlantirish, yangi texnika va texnologiyani qo'llash, xizmat ko'rsatishning yangi shakllarini taklif etish.

Xizmat ko'rsatish sifati – xizmat turlari, xizmatni bajarishga sarflangan vaqt, ish bajarish sifati, taqdim etilgan qulaylik va madaniyat darajasi bilan xarakterlanadi.

Xizmatning yuqori sifatiga zamonaviy jihozlarni qo'llash, mehnatni to'g'ri tashkil qilish va rag'batlantirish, sifatli ehtiyot qismlarni ishlatish, ish sifatini nazorat qilish orqali erishiladi.

Xizmat ko'rsatishning yuqori sifati avtoservis firmasining xizmatiga talabni oshiradi va uning iqtisodiy holatini yaxshilaydi.

Buyurtmani bajarish vaqtini kamaytirish – aholiga xizmat ko'rsatish darajasiga, korxonaning faoliyati samaradorligiga, aylanma mablag'lar aylanishni tezlashtirishga va korxonaning foyda bilan ishlashiga olib keladi.

Avtoservis korxonasi ish tartibi mijozlarga qulay va moslashgan bo'lishi lozim. Zarur bo'lganda ish vaqti cho'ziladi yoki dam olish kuni ham ishni tashkil etiladi.

Xizmat ko'rsatishning imtiyozli va siylovli baho siyosatini olib borishda quyidagi shakllar qo'llaniladi:

- kafolatli bahoni qo'llash, ya'ni dastlab belgilangan baho qo'shimcha ishlar chiqqanda ham o'zgarmasligini ta'minlash;

- kechki, tungi vaqtda va dam olish, bayram kunlarida hamda katta hajmdagi buyurtma bo'lganda imtiyozli bahoni qo'llash;

- diagnostikaning ayrim turlarini bepul o'tkazish, mijozlarga sovg'alar topshirish.

Xizmat ko'rsatishning imtiyozli va siylovli baho siyosatini olib borish korxonada imidjini va ishdagi obro'sini oshiradi.

Mijozlar uchun qulayliklar yaratish, ularga hurmat va ehtirom bilan muomala qilish va xizmat ko'rsatish madaniyatini oshirish quyidagilarda namoyon bo'ladi:

Mijozning ishonchini, xohishini va servis xizmatiga ehtiyojini oshirish uchun xizmat madaniyatini yuqori darajaga ko'tarish lozim. Xizmat madaniyatining asosiy elementi bo'lib, xizmat ko'rsatish xodimlarining malakaviy axloqi hisoblanadi.

Malakaviy axloq mijozga xizmat ko'rsatuvchining tashqi qiyofasi, tozalik va shinamlik, hurmat va ehtiromda namoyon bo'ladi. Malakaviy axloqni yaxshilash xodimlarni tanlash, tayyorlash va malakasini oshirish, ular bilan tarbiyaviy ishlarni olib borish va iqtisodiy rag'batlantirish orqali amalga oshiriladi.

Xizmatning estetik madaniyati–xizmat ko'rsatish estetikasi, inter'yer, xodimning estetik qiyofasidan iborat.

Xizmat ko'rsatish estetikasi mijozning korxonaga kelishidan yaxshi taasurolishi, ko'ngildagidek sharoitning mavjudligi va salonlarning qulayligiga asoslanadi.

Xodimning estetik qiyofasi tozalik, orastalik, korxonada belgisi tushirilgan firma kiyimida namoyon bo'ladi.

TXK va ta'mirlash sifati quyidagi omillarga bog'liq:

1. Ishlab chiqarishni texnologik tayyorlash;

2. Moddiy-texnika ta'minoti;

3. Kadrlarni tayyorlash va malakasini oshirish;

4. Metrologik ta'minot;

5. Xizmat sifatiga bo'lgan talablarni me'yorlashtirish va xizmat sifati darajasini barqarorlashtirish;

6. Xizmatni baholashdan o'tkazish (sertifikatsiya);

7. Xizmat sifatini yaxshilashni rag'batlantirish;

8. Xizmat sifatini boshqarishni huquqiy ta'minlash;

9. Davlat tomonidan davlat standartlarining joriy etilishi va unga rioya qilinishini, texnik shartlarni, texnik o'lchov vositalari holatini nazorat qilish;

10. Xizmat sifatini muassasalar tomonidan nazorat qilish;

11. Tizimni ma'lumot (axborot) bilan ta'minlash.

Avtoservis xizmatida sifat ikki qismdan, ya'ni avtomobilda bajarilgan ishlarning sifati va avtomobil egalari-mijozlarga ko'rsatiladigan xizmat sifatidan iboratdir.

Xizmatni baholashdan o'tkazish (sertifikatsiya).

Xizmat sifatini sertifikatlash ISO-9000 seriyadagi standartlar bo'yicha amalga oshiriladi.

ISO-9001, ISO-9002 va ISO-9003 standarti 1994 yili qayta ko'rib chiqilgan, 2000 yili "ISO-9000" ning yangi tahriri tasdiqlangan va hozirgacha amalda.

Ishchidan tortib korxonaning birinchi rahbarigacha o'z ishchi o'rni va vakolati yuzasidan sifat menejmentiga jalb etilsagina, xizmatning yuqori sifatli bo'lishiga erishiladi. Sifatni boshqarishda xaridor talabi, nosozliklar, adashish va xatoliklar haqidagi ma'lumotlar va xaridor fikri ahamiyatli o'rinni egallaydi.

O'zbekiston Respublikasida ham halqaro ISO standartini xalq xo'jaligida, shu jumladan, avtomobil sanoatida, avtomobil servisi va ta'mirlashda joriy etish bo'yicha salmoqli ishlar amalga oshirilgan. Halqaro ISO standarti asosida davlat standartlari yaratilgan (1 -jadval)

1-jadval

"ISO-9000" seriyadagi standartlar ro'yxati

| Belgilanishi | Standart nomi | O'zR da MX holati |
|-----------------|--|---|
| ISO 9000:2000 | Sifat menejmenti tizimi. Asosiy tushunchalar va lug'at | Oz DSt ISO 9000:2002 |
| ISO 9004:2000 | Sifat menejmenti tizimi. Talablar | Oz DSt ISO 9001:2002 |
| ISO19011:2003 | «Sifat menejmenti tizimi yoki ekologik menejment tizimining auditori bo'yicha asosiy ko'rsatmalar» | Oz DSt ISO 19011:2004 |
| ISO 9000-3:2004 | SOORKOK. Programma ta'minoti bo'yicha | ISO 9001:2000 standartini qo'llash nizomi |
| ISO 9004-2:1994 | AUKESK. 2-bo'lim. Xizmatlar bo'yicha asosiy nizomlar | Oz DSt ISO 9004-2:1999 |
| ISO 9004-3:1994 | AUKESK. 3-bo'lim. Qayta ishlanuvchi ashyolar bo'yicha asosiy nizomlar | |
| ISO 10005:2003 | SMK. Sifat rejasi bo'yicha asosiy nizomlar | Oz RN 51-09:1999 |
| ISO 10006:2003 | SMK. Loyihalarni boshqarish bo'yicha asosiy nizomlar | |
| ISO 1007:2003 | SMK. Konfiguratsiyani boshqarish bo'yicha asosiy nizomlar | Oz DSt ISO 10007:2003 |

| | | |
|------------------|---|--|
| ISO 10012-1:2003 | O'lchov asboblari sifatini ta'minlash bo'yicha talablar. | 1-bo'lim. O'lchov asboblari uchun metrologik ta'minot tizimi |
| ISO 10012-2:2003 | O'lchov asboblari sifatini ta'minlash bo'yicha talablar. | 2-bo'lim. O'lchov jarayonini boshqarish bo'yicha asosiy ko'rsatmalar |
| ISO 10013:2001 | Sifat boshqaruvini yaratishga taalluqli asosiy nizomlar | Oz DSt ISO 10013:2001 |
| ISO 10014:2003 | «Sifat iqtisodini boshqarish bo'yicha asosiy ko'rsatmalar» | Oz DSt ISO/TR 10014:2004 |
| ISO 10015:1997 | Sifatni boshqarish. O'qitish bo'yicha asosiy ko'rsatmalar | Oz DSt ISO 10015:2003 |
| ISO 9004:2000 | Sifat menejmenti tizimi. Faoliyatni yaxshilash uchun tavsiyalar | Oz DSt ISO 9004:2002 |

Ushbu standartlarni o'rganish va joriy etish ancha murakkab hamda maxsus sertifikat bor organlar tomonidan o'qitiladi.

Avtoservis korxonasi faoliyatini muvaffaqiyatli boshqarish uchun uni ochiq-oydin tizimli boshqarish va yo'naltirib turish darkor. Barcha manfaatdor tomonlarning talablari hisobga olingan sifat mejenmenti tizimi yaratilib, joriy etilib, doimiy ishchi holatda ushlab turilsa, korxonaning muvaffaqiyatga erishishi kafolatlanadi.

XULOSA VA TAKLIFLAR

Xulosa qilib aytganda, barcha avtotransport vositalariga o'z vaqtida texnik servis xizmat ko'rsatish avvalo, avtomobillarni ishdan chiqishini oldini oladi va ishlash davrida kelib chiqqan nosozliklarni bartaraf etibgina qolmay, ish unumdorligini oshiradi. Shu bilan birga texnik xizmat ko'rsatuvchi avtoservis maxsus jihozlar bilan jihozlangan bo'lishi va uning mutaxassislari tegishli malakaga ega bo'lishi talab etiladi.

REFERENCES:

1. Raxmatov, O., & Sotvoldiyev, X. R. O. G. L. (2021). AVTOTRANSPORT VOSITALARIGA MAVSUMIY SERVIS XIZMAT KO'RSATISH TURLARI VA ULARNING XARAKAT XAVFSIZLIGIGA TA'SIRI. *Oriental renaissance: Innovative, educational, natural and social sciences*, 1(10), 1147-1151.
2. Raxmatov, U. F. O. G. L., Burxonov, S. U. B. O. G. L., & Sotvoldiyev, X. R. O. G. L. (2022). IXTISOSLASHTIRILGAN TRANSPORT VOSITALARIGA TEXNIK XIZMAT KO 'RSATISHNI VAQTIDA AMALGA ISHIRISHNING EKSPLUATATSIYA SHAROITIDAGI SALMOG 'I. *Oriental renaissance: Innovative, educational, natural and social sciences*, 2(4), 77-82.
3. Rahmatov, U. F. O. G. L., & Sotvoldiyev, X. R. O. G. L. (2022). KORXONADA AVTOMOBILLARGA TEXNIK XIZMAT KO 'RSATISHNI TAKOMILLASHTIRISH. *Oriental renaissance: Innovative, educational, natural and social sciences*, 2(4), 68-68.
4. Baxtiyorovich, A. I., & Ogli, R. U. F. (2021). YENGIL AVTOMOBILLARDA YOQILGI SARFINI KAMAYTIRISH USULLARI. *Oriental renaissance: Innovative, educational, natural and social sciences*, 1(1).