

Маиший хизмат кўрсатиш корхоналарида меҳнатни ташкил қилиш орқали хизмат сифатини оширишнинг асосий йўналишлари

*СамДУ «Иқтисодийназария» кафедраси ассистенти Н.А.Рахимова,
«Иқтисодийназария» кафедраси магистранти Ш.Кулдашев*

Резюме

Ушбу мақолада маиший хизмат кўрсатиш соҳаларини ривожлантиришнинг назарий ва амалий масалалари тадқиқ этилган. Ҳозирги кунда маиший хизмат кўрсатиш корхоналарининг сервис соҳасининг ижтимоий-иқтисодий ривожланишидаги ўрни ўрганилган ва амалий таклифлар берилган.

Калит сузлар: маиший хизмат кўрсатиш, сервис, истеъмолчи, амалий йўналишлар, мутахассислар, аънанавий хизматлар.

Резюме

В данной статье рассмотрены теоретические и практические рекомендации по развитию и тенденция сферы бытовых услуг. Обосновано его место в социально-экономическом развития страны, даны инновационные концепции по дальнейшему развитию сферы бытовых услуг в региональном аспекте.

Ключевые слова: бытовые услуги, сервис, потребители, кадры, теоретические направления .

Resume

Theoretical and practical recommendations on development of the services' sphere in Samarkand region are analyzed in the given article. Role of services and payable services in the socio-economic development is scientifically justified; innovation concepts on further development of the services' sphere in the regional aspect are provided.

Keywords: maintenance and service, regional program, conceptual direction, innovation, traditional services.

Аҳолига маиший хизмат кўрсатиш инсоннинг кўп томонлама эҳтиёжларини қондиришга қаратилгандир. Иқтисодий адабиётларда маиший хизматнинг уч тури ажратиб кўрсатилади:

- янги истеъмол қийматини яратиш билан боғлиқ хизматлар;
- илгари яратилган истеъмол қийматини қўллашга йўналтирилган хизматлар;
- истеъмол қийматини яратиш билан ёки қўллаш билан боғлиқ бўлмаган шахсий характердаги хизматлар.

Шунингдек, маиший хизматлар бажариладиган иш турлари бўйича ҳам таснифлари мавжуд. Бу ҳолда маиший хизматнинг турли кўринишлари, ўз фаолиятининг фойдалилиги билан тармоққа гуруҳлаштирилади. Шунинг учун ҳам юқорида таъкидланган таснифлар бир-бирига зид келмайди.

Ўз меҳнاتини рационализациялаш ва унга сарфларни камайтириш ҳисобига аҳолига қўлай шарт-шароитларини яратишга йўналтирилган маиший хизмат соҳаси бошқа соҳаларга нисбатан 90-йилларда иқтисодий инқироздан бринчилардан бўлиб чиқа бошлади. Агар пуллик хизматлар бўйича унинг ҳажмининг ошиши 1997 йилдан бошланган бўлса, маиший хизматлар ҳажмининг ошиши 1995 йилдан бошланган. Хусусан, 1995 йилдан бошлаб маиший хизматлар ҳажмининг ошиши мумтазам ўсиш тенденциясига эга бўлган. Маиший хизматлар ҳажмини ошиб боришига ёки камайишига хизматлар бозорининг асосий элементи ҳисобланган маиший хизматларга нарх ҳал қилувчи аҳамиятга эга.

Бозор иқтисодиёти ривожланиши шароитида рақобатда енгиб чиқишнинг асосий омилларидан бири маиший хизмат корхоналарида хизмат кўрсатиш самарадорлигини оширишга эришишдир. Бунга асосан, соҳада мавжуд иш кучидан оқилона фойдаланиш эвазига истеъмолчиларга хизмат кўрсатиш сифатини оширишга мувофиқ бўлиш мумкин.

Истеъмолчининг маиший хизматдан қониқиш даражаси хизмат сифатини, унинг бажарилиши ва хизмат натижасига боғлиқ бўлади.

Хизмат сифати – бу истеъмолчининг белгиланган ва кўзда тутилаётган эҳтиёжларини қондирилишини таъминлайдиган жараён ва хизмат кўрсатиш шартномаларининг тавсифлари йиғиндисидир.

Хизматлар истеъмолчига хизматнинг бажарувчиси ва истеъмолчиси ўртасида тузиладиган пудрат шартномаси (моддий хизматлар учун) ва хизмат кўрсатиш шартномаси (ижтимоий ва моддий хизматлар учун) асосида тақдим қилинади. Хизматлар сифатига шартнома шартномаларга риоя қилиш (бажарилган ишлар номенклатураси, муддатлари, ишлар сифатига талблар) орқали баҳо бериш мумкин.

Барча тақдим этилаётган хизматлар норматив талабларга мос келиши лозим. Хизматлар бажарувчиси давлат стандартлари, технологик регламентлар, санитар, ёнғинга қарши қоидалар ва бошқа норматив ҳужжатларда белгиланган хизматлар сифати уларнинг ҳаёт, инсонлар соғлиғи, атроф-муҳит ва мулкка хатарсизлиги бўйича мажбурий талабларга риоя қилиши шарт.

Маиший хизматлар сифати уларнинг истеъмол хусусиятлари орқали аниқланади ва товарлар сифатига қараганда қийин категория бўлиб ҳисобланади, чунки истеъмолчи нафақат хизмат натижасини ўзлаштиради, балки қатор ҳолатларда уни кўрсатиш иштирокчиси бўлиб ҳам ҳисобланади. Ундан ташқари, кўпчилик товарлар андозада ва истеъмолнинг стандарт шартларига мўлжалланган ҳисобланади, хизматлар эса истеъмолчининг шахсий ҳолатини инобатга олган ҳолда, якка тартибда кўрсатилади.

Хизмат кўрсатиш хусусиятлари – бу хизматнинг объектив хусусиятларидир. У уни кўрсатиш ва истеъмолида (хизмат кўрсатишни амалга оширишда) намоён бўлади.

Маиший хизмат кўрсатиш корхоналарининг хизмат кўрсатиш ходимлари фаолияти норматив ва техник ҳужжатлари, хизмат кўрсатишнинг қоидалари ва амалдаги йўриқномалари билан тартибга солинади.

Хизматлар сифатини қабул қилиш, истеъмолчиларнинг психологик хусусиятларига боғлиқ бўлади. Истеъмолчиларнинг шундай гуруҳлари мавжудки, улар зарурий ахборотни қабул қилишга, хизмат кўрсатадиган ходимлар йўриқномаларига амал қилишга қодир эмаслар. Улар кўпчилик ҳолатларда ўзларини агрессив ҳолда тутадиладар. Майиший хизмат корхонаси ходимлари истеъмолчиларнинг психологик хусусиятларини таҳлил қилиши ва ҳар бир истеъмолчининг хусусиятларини инобатга олган ҳолда хизмат кўрсатишга ўзгартиришлар киритишга тўғри келади. Хизмат кўрсатиш ходимларининг ўзи ва ҳаракатлари хизмат кўрсатиш сифатининг элементлари ҳисобланади.

Хизмат кўрсатиш ходимларининг гапи мазмунли, аниқ, тушунарли, билимли бўлиши лозим. Сервис бўйича мутахассиснинг истеъмолчи билан мулоқати шошилмасдан амалга оширилиши лозим. Истеъмолчиларга хизмат кўрсатиш иш этикети қоидаларига қаттиқ риоя қилган ҳолда амалга оширилиши лозим.

Хизмат кўрсатиш ходимларининг муомала услуби корхонанинг хизмат кўрсатиш сценарийсига ва кўрсатиладиган хизматларга мос келиши лозим. Майиший хизмат кўрсатиш бўйича мутахассис яхши хотирага эга бўлиши, конкрет истеъмолчиларга хизмат кўрсатиш учун зарур бўлган ўз вақтидаги ва керакли маълумотни тўғри етказа оладаган бўлиши лозим. У ўз-ўзини назорат қила оладиган фаолият услублари ва натижаларини, ишдаги камчиликлар ва сифатнинг камайиши сабабларини оператив равишда таҳлил қила олиши лозим.

Майиший хизмат кўрсатиш ходими истеъмолчилар билан муомала жараёнида уларни диққат билан эштиши, ассортимент ва хизмат хусусиятлари тўғрисида маълумот тақдим этиши лозим. Маълумот ҳар қандай истеъмолчи учун содда, техник жумлалар тушунарли бўлиши лозим. Эҳтиёжни қондириш учун мутахассис истеъмолчига маъқул бўладиган хизматларни тақдим этиши лозим ва унга мустақил тўғри танлаш имкониятини берадиган ахборотни (сифат, хусусиятлари, баҳо, хизматга ҳақ тўлаш шартлари) тақдим этилиши лозим.

Мутахассис хизматларни мажбурламаслигига, уни хушмомилалик билан тақлиф этиши, истеъмолчининг диди ва эътиборини инобатга олиши лозим. Товарларни таъмирлашга ва техник хизмат кўрсатишга олишда, кимёвий тозалаш ва ювишга қабул қилишда хизмат кўрсатувчи ходимлар товарлар ҳақида ёмон фикр билдирмасликлари лозим.

Айрим ҳолатларда истеъмолчиларнинг ўзларини тутишлари агрессив бўлиши ва бу хизмат кўрсатишни амалга оширишда қийнчиликларни вужудга келтириши мумкин. Шунингдек истеъмолчи буюртма беришни хоҳлайди, лекин қарор қабул қила олмайди. Бундай ҳолда мутахассис тўғри қарор қабул қилишга ёрдам берадиган саволлар бериши лозим бўлади. Агарда истеъмолчи буюртманинг мақсадга мувофиқ келишига шубҳаланса, майиший хизмат бўйича мутахассисга шубҳалар сабабларини хушмуомалалик билан аниқлаш ва унга тушунтиришлар беришга тўғри келади.

Маиший хизмат кўрсатиш корхонаси хизматни шартнома шартларига таалукли равишда бажаради. Хизмат сифати шартномада кўрсатилган сифатга мос келиши зарур. Агарда шартномада хизмат сифати кўрилмайдиган бўлса, корхона ушбу мақсадларга тўғри келадиган ва одатда фойдаланиладиган ушбу турдаги хизматни кўрсатишга мажбур. Агарда истеъмолчи шартномани тузиш пайтида бажарувчига хизмат кўрсатишнинг аниқ мақсадлари ҳақида хабардор қилса, бажарувчи ушбу мақсадларга мос келадиган хизматларни тақдим этиши зарур. Агарда Ўзбекистон Республикаси қонуни ёки норматив ҳуқуқий ҳужжатларида хизмат сифатига мажбурий талаблар кўзда тутилган бўлса, унда тақдим қилинаётган хизматлар ушбу талабларга мос келиши лозим.

Ҳозирги вақтда маиший хизматлар сифатини ошириш муҳим муаммо ҳисобланади.

Бизнинг фикримизча, маиший хизматлар сифатини оширишга бир қатор омиллар таъсир қилади. Бу омиллар қуйидагилардан иборат: маиший хизмат билан банд бўлган ходим меҳнатининг сифати; уларнинг етарли малака ва кўникмаларга эгаллиги даражаси; маиший хизмат корхонасини жойлашган ўрни, уларнинг иш графиги, замонавий техника ва технологияларнинг мавжудлиги, жиҳозланганлиги ва бошқалар.

Маиший хизмат кўрсатиш корхоналари иш сифати ва самарадорлигини ошириш:

- хизматларда таркибий ўзгаришларни амалга ошириш;
- аҳоли эҳтиёжларини тўлиқроқ ҳисобга олиш;
- соҳадаги неготив ҳолатларни (хуфия фаолиятини) олдини олиш;
- маиший хизматни ижтимоий аҳамиятини ошириш;
- маиший хизмат соҳасида тадбиркорликни ривожлантириш;
- соҳада янги ташкилий тузилмаларни шаклланишига олиб келади.

Маиший хизмат соҳасида ходимлар фаолиятини ташкилий жиҳатдан таъминлашнинг мазмунини хизмат кўрсатиш сифатини ошириш билан боғлиқ унинг таркибий элементлари ва йўналишлари билан белгиланади. Корхона фаолиятини ташкилий жиҳатдан таъминлаш икки йўналишда: меҳнатнинг буюмли элементларини ташкил этиш ҳамда меҳнатнинг шахсга оид элементларини ташкил этиш асосида амалга оширилади.

Ўз навбатида маиший хизмат кўрсатиш хордимлари фаолиятини ташкилий жиҳатдан таъминлаш элементлари қуйидагиларда намоён бўлади:

- тузилмавий бўлинма доирасида хизмат турларига қараб меҳнатни операцион ва функционал тақсимлаш;
- иш жойларини замонавий тартибда ташкил этиш;
- хизмат кўрсатиш меъёрларини ишлаб чиқиш;
- хизмат кўрсатиш шароитларини яратиш;
- соҳага оид ходимларни танлаш, тайёрлаш ва малакасини ошириш;
- меҳнатни моддий рағбатлантириш;
- ижтимоий меҳнат муносабатларини ташкил этиш ва такомиллаштириш;
- хизмат кўрсатишида юқори касбий кўникма ва маданий савияни таъминлаш;

– хизмат кўрсатишда интизом.

Маиший хизмат кўрсатишда меҳнат фаолиятни ташкилий жиҳатдан таъминлаш хизмат кўрсатиш жараёнини ташкил этиш, яъни аниқ иш турини бажаришда қўлланиладиган усулларни белгилаб олишин назарда тутати. Хизмат кўрсатиш жараёнларини ўрганиб чиқиш ва уни амалга оширишга қанча иш вақти сарфлаши зарурлигини аниқлаш энг яхши иш усулларини танлаш, иш жойларини оқилона тақсимлаш имконини беради ва истеъмолчиларга хизмат кўрсатиш сифатини ошириш меъёрини белгилайди.

Республикамизда ҳозирги пайтда хизмат кўрсатиш соҳасининг ривожланиб бориши ва бунинг натижаси улароқ мазкур соҳада меҳнат тақсимотининг чуқурлашиб бориши кадрларнинг касбий тайёргарлигини ошириш, уларни сифат жиҳатдан такомиллаштиришини зарурат этмоқда. Бозор иқтисодиёти ривожланиши шароитида эса малакали ишчи-кадрлар тайёрлаш, меҳнат салоҳиятини, сифат кўрсаткичларини жаҳон талабларига кўтариш тобора муҳим аҳамият касб этмоқда. Чунки маиший хизмат кўрсатиш корхоналарида хизмат кўрсатиш сифатини оширишининг асосий омили бўлиб, ходимларнинг малака даражаси ва касбий маҳорати ҳисобланади.

Бизнинг фикримизча, маиший хизмат корхонасининг ходимлар билан таъминланганлиги унинг сифат таркибини ўзгариш асосида амалга оширилади.

Сифат жиҳатдан талаб, яъни категориялар касб, мутахассислик, ходимлар малакаси даражаси бўйича талаб қуйидагиларга асосланган ҳолда таҳлил қилинади:

– иш жараёнига хизмат кўрсатиш технологик ҳужжатларда қайд қилинган ишларни касб-малакага бўлиш;

– лавозимлар таркиби, белгиланган корхона ёки унинг бўлимлари, штатлар рўйхати;

– ижрочилар таркибининг касб-малака бўйича талаблар ажратиб кўрсатилган турли ташкилий, бошқарув жараёнларини аниқ белгилайдиган ҳужжатлар.

Ходимларнинг сифат таркибини таҳлил қилиш кадрларга бўлган сон ва сифат эҳтиёжларини олдиндан билиш ва мавжуд таркибий талабларга тўғри келиши учун тадбирлар белгилаш (танлаш, ишга қабул қилиш, тайёрлаш, мослашиш, малакасини ошириш, горизантал ва вертикал жойлаштириш, ишдан бўшатиш ва ҳоказо), ходимни ўқитиш ва малакасини ошириш дастурини ишлаб чиқариш учун керак.

Юқори техник доирадаги рақобатбардош хизмат кўрсатиш учун ходимлар сони уларнинг малакаси бўйича хизмат кўрсатиш сифатини ошириш талабларига мос келиши зарур.

Маиший хизматлар сифати ташқи кўриниш, размери, конструктив қарорлар ва баъдий жиҳозланиш нормативи талабларга мос келиши лозим, шунингдек шартномада кўрсатилган хизматлар истеъмолчисининг якка тартибдаги хусусиятларини инобатга олиши лозим.

Маиший хизмат кўрсатиш корхонаси рақобатбардошлигини ошириш хизмат сифатини ошириш бўйича чора-тадбирларга боғлиқ бўлади. Хизмат кўрсатиш стандартларига истеъмол талаблари доимо ошиб бормоқда ва шу сабабли хизматларнинг юқори сифатига эришиш иқтисодиётни диверсификациялаш жараёнида маиший хизмат кўрсатиш корхоналарининг асосий вазифаси бўлиб келмоқда.