

UMUMIY OVQATLANISH KORXONALARIDA XIZMAT SIFATINI BAHOLASH

Z.Suvonov – SamISI — “Servis” kafedrası katta o‘qituvchisi

Annotatsiya: Ushbu maqolada umumiy ovqatlanish korxonalarida xizmatlar sifati o‘rganildi va uni baholashning zamonaviy usullarini ishlab chiqish bo‘yicha tavsiyalar berildi

Kalit so‘zlar: xizmat sifati, standart talablari, sifat o‘lchamlari, ovqatlanish xizmatlari, sifat menejmenti

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ В ПРЕДПРИЯТИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

**З.Сувонов – СамИСИ — старший преподаватель кафедры
«Сервис»**

Аннотация: В статье рассматривается качество обслуживания в предприятиях общественного питания и даются рекомендации по разработке современных методов его оценки.

Ключевые слова: качество обслуживания, требования стандартов, показатели качества, услуги общественного питания, управление качеством.

ASSESSMENT OF SERVICE QUALITY IN CATERING ESTABLISHMENTS

**Z.Suvonov – SamISI — Senior Lecturer of the Department of
“Service”**

Abstract: This article studies the quality of services in catering establishments and gives recommendations for the development of modern methods for its assessment

Keywords: service quality, standard requirements, quality dimensions, catering services, quality management

Iqtisodiy va ijtimoiy hayotning barcha jabhalarida xizmat ko‘rsatish sifatini ta‘minlash masalasi ko‘p jixatdan korxona va tashkilotlar faoliyati bilan bog‘liqdir. Qolaversa aholining hayot darajasi va sifatini oshirishda xizmatlar

sohasining o‘rni va ta’siri tobora muhim ahamiyat kasb etib bormoqda. Bunda iste’mol qilinayotgan xizmatlarning sifati insonlarning turmush darajasiga to‘g‘ridan-to‘g‘ri ta’sir ko‘rsatib, ularning hayoti sifatini oshirishni ta’minlovchi asosiy omillardan biri hisoblanmoqda. Xizmatlarning sifati borasida so‘z yuritar ekanmiz avvalo sifat tushunchasini atroflicha tahlil qilish maqsadga muvofiq.

Sifat tushunchasi XX asrda tavor moddiy boylik yaratilishi taraqqiyoti bilan chambarchas holda shakllandi va rivojlanib bordi. Ayniqsa asrning ikkinchi yarmida sanoat rivoji sifatga nisbatan aniq munosabat va qarashlarni shakllanishiga asos bo‘ldi. Sifat tushunchasi doirasida ko‘plab xorijlik va mahalliy olimlarimiz tomonidan ilmiy-nazariy tadqiqotlar olib borilgan bo‘lib, ushbu tadqiqotlar natijasida mahsulotlar va xizmatlar sifatini ta’minlash bilan bog‘liq nazariy asoslar takomillashib bordi.

Sifat kategoriyasi rivojlana borishi natijasida unga turlicha ta’riflar ishlab chiqilgan va takomillashib kelgan. Shunday ta’riflardan biri ISO 8402:1994 halqaro standarti “Sifat boshqaruvi va sifatni ta’minlash - slovar”ida keltirilgan bo‘lib, unga ko‘ra “Sifat-obektning belgilangan va ko‘zlangan ehtiyojlarni qondirish layoqati, xususiyatlari majmuidir”¹.

Korxona va tashkilotlar nuqtai nazaridan esa sifat – bu korxona yoki firma obro‘yini oshishini, uning daromadlarni kengayishini, tashkilotni gullab yashnashini va iste’molchilarning kutishlarini ta’minlovchi ichki xususiyatlar yig‘indisidir. Ishlab chiqilgan mahsulot yoki xizmat sifati korxona faoliyatining muhim ko‘rsatgichidir.

Shu o‘rinda xizmat sifati tushunchasi ham muhim kategoriya sifatida namoyon bo‘lib, ushbu tushunchaga A.Xoliqulov quyidagicha ta’rif beradi: - “Xizmat sifati” deganda jamiyatning (odamlarning, korxonalarning, davlatning) xizmatlarga bo‘lgan ehtiyojini to‘laligicha yuqori saviyada qondirishga qaratilgan va ularga kam xarajatlar bilan tegishli darajada moddiy va ma’naviy jihatdan naf

¹ Международный стандарт ИСО 8402. Второе издание 1994-04-01. Управление качеством и обеспечение качества – Словарь. <http://stroysovoimirukami.ru/iso-8402-94/>

keltiradigan nuqsonsiz xizmatlar majmuasi tushuniladi”². Xizmat sifati tushunchasi bilan bog‘liq holda xizmat ko‘rsatish sifati tushunchasi ham xizmatlar sohasi faoliyatida keng qo‘llanib kelinmoqda. Xizmat ko‘rsatish sifati - bu iste‘molchining belgilangan va ko‘zda tutilayotgan ehtiyojlarini qondirilishini ta‘minlaydigan jarayon va xizmat ko‘rsatish sharoitlarining tavsiflari yig‘indisidir.

Bizning fikrimizga ko‘ra, xizmat sifati kompleks tushuncha, xizmat ko‘rsatish sifati esa xususiy tushunchadir.

Xizmatlar taqdim etilishi sifatni baholash sifatni boshqarish tizimining eng muhim elementi hisoblanadi. U nafaqat xizmat ko‘rsatish sifat nazoratini o‘tkazishga imkon beradi, boshqaruv qarorlarini tahlili va qabul qilinishi uchun asoslarni taqdim etadi, balki barqaror va rivojlanishga qodir har qanday tizim uchun zarur bo‘lgan teskari aloqani ta‘minlaydi ham.

Sifat – bu bir predmet yoki hodisani boshqasidan farqlovchi muhim belgilar, xususiyatlar, o‘ziga xosliklar borligidir. Sifat deyilganda, shuningdek obyektning o‘rnatilgan va nazarda tutiluvchi ehtiyojlarni qondirishga qobiliyatligiga tegishli xarakteristikalarining jamlanmasi ham tushiniladi.

ISO bo‘yicha sifat – bu mahsulot yoki xizmatlarning xususiyatlari va xarakteristikalari jamlanmasi bo‘lib, bu ularga belglangan yoki nazarda tutilayotgan ehtiyojlarni qondirish qobiliyatini beradi.

Sifat tushunchasiga quyidagilar kiradi:

1) Standart talablariga muvofiqlik. Har qanday tovar davlat tomonidan o‘rnatilgan standartlarga muvofiq bo‘lishi kerak, ya‘ni ko‘rsatmada bayon etilgan talablar va me‘yorlarni qoniqtirishi lozim. Tayinlash, xavfsizlik, ekologik, ishonchlilik, ergonomik, resurs tejamkorligi, texnologik, estetik talablar universal hisoblanadi;

2) tovar xususiyatining qo‘llanishga muvofiqligi, uning vositasida xaridorning ehtiyojlarini qondirish kafolatlanidi;

² Пардаев М.Қ., Холикулов А.Н., Рахимов Х.А. Меҳмонхона хўжаликларида самарадорлигини ошириш муаммолари. Монография. –Т.: “Иқтисодиёт”, 2013.

3) tovar qiymatining muvofiqligi yuqori sifatga va iste'molchi uchun erkin narxga ega bo'lishi kerak;

4) yashirin ehtiyojlarga muvofiqlik tovarlar, ishlar, xizmatlarning ancha kengroq doiradagi iste'molchilar ehtiyojini qondirish qobiliyati, ya'ni ushbu tovar mo'ljallangan sohada eng keng qo'llanilish imkoniyati sifatida aniqlanadi.

Sifat o'lchamlarini baholashning murakkabligi baholash mezonlarini formallashtirish, umumlashtirish va tahlil qilishdagi, shuningdek ularni o'lchash usullarini belgilashdagi qiyinchiliklar bilan kelib chiqadi. Sifatni baholashning mavjud usullaridagi asosiy kamchiliklar, ko'pincha, aynan ishlab chiqaruvchilarning aytib o'tilgan muammolarni hal etishga yetarlicha e'tibor bermaganliklari bilan taqozolanadi, bu shu bilan izohlanadiki, tizimga kiruvchi muhim ko'rsatkichlarni tanlashning o'zi ham, ko'p jihatdan xizmatlar ko'rsatish sohasiga bog'liq bo'ladi. Shu kabi, xizmatlar sohasiga bog'liq holda, baholashning tanlangan mezonlari, ustuvorliklari bo'yicha ham unga kiruvchi ko'rsatkichlar to'plami bo'yicha ham farqlanishi mumkin.

Sifat ko'rsatkichlarini baholash usullarini yaratishda, miqdor ko'rsatkichlaridan farqli holda, uning qo'llanilish sohasini konkretlashtirish zarur, miqdor ko'rsatkichlarida, baholash ko'rsatkichlarining yetarlicha shaxssizlanishi sababli, bunday konkretlashtirish talab etilmaydi. Biroq ta'kidlash lizimki, servis xizmati ko'rsatishning har qanday tarmog'ida sifatni baholash uchun usullar ishlab chiqishning yagona tamoyillari tufayli shunga o'xshashlik bo'yicha, ayniqsa bu tarmoqlar baholashning o'xshash ustuvorliklarga ega bo'lgan hollarda, usullar yaratilishi mumkin.

Xulosa qilib shuni aytish mumkinki, xizmatlar sohasi tarmog'i doimo shakli bo'yicha o'zgarib va rivojlanib bormoqda. Bu esa xizmatlarning sifatini aniqlashda qiyinchiliklar tug'diradi. Ushbu rivojlanish mexanizmini tushinish uchun va uning kelgusi natijalarini oldindan ko'ra olish uchun servis sohasi faoliyatining iqtisodiy va ijtimoiy mazmun mohiyatini to'la anglash lozim

bo‘ladi. Real iqtisodiyotda tovar va xizmat hech qachon sof turda harakat qilmaydi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO‘YXATI

1. “O‘zbekiston Respublikasida umumiy ovqatlanish mahsulotlarini (xizmatlarni) ishlab chiqarish va sotish qoidalari” Vazirlar Mahkamasining 2003 yil 13 fevraldagi 75-son qaroriga 2-ilova.

2. GOST 30524-2013. Mejgosudarstvenny standart. Uslugi obshchestvennogo pitaniya. Trebovaniya k personalu. Moskva, Standartinform 2014.

3. Kotler, F., Marketing menedjment. Eks press-kurs. 2-ye izd. / Per. s angl. pod red. Bojuk S. G. SPb.: Piter, 2006. — 464 s.

4. Yefimova O.P. Ekonomika gostinis i restoranov. Uchebnoye posobiye. Yefimova O.P., Yefimova N.A; Pod red. Kabushkina N.I. – M.: Novoye znaniye, 2004.

5. Korobkova S.N. Servisnaya deyatelnost. Uchebnoye posobiye. Pod redaktsiyey V.K.Romanovicha Izdatelstvo – SPb Piter – 2006.

6. Mejdunarodny standart ISO 8402. Vtoroye izdaniye 1994-04-01. Upravleniye kachestvom i obespecheniye kachestva – Slovar. <http://stroysvoimirukami.ru/iso-8402-94>.

7. O‘lmasov A., Vahobov A. Iqtisodiyot nazariyasi. Darslik. T.: “Iqtisod-Moliya”, 2014. – 424b.