

## **XIZMAT KO'RSATISH SOHASIDA BIZNES JARAYONLARNI BOSHQARISH VA XIZMAT SIFATINI YAXSHILASH**

**Xamidov Doston Rustam o'g'li**  
**SamDU Kattaqo'rg'on filiali**  
**Raqamli texnologiyalar va Iqtisodiyot**  
**kafedrasi assistenti**

**Annatatsiya:** Ushbu maqolada xizmat ko'rsatish sohasida biznes jarayonlarni boshqarish va xizmat sifatini yaxshilashda strukturaviy jarayon boshqaruvi xizmat sifatini oshirishga va mijozlar ehtiyojini qondirishga qanday yordam berishi mumkinligi yoritilgan.

**Kalit so'zlar:** Xizmat ko'rsatish, soha, raqobat, biznes, yordam, sifat, korxonalar, boshqaruv, jarayon.

## **УПРАВЛЕНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ И ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ В СФЕРЕ УСЛУГ**

**Хамидов Достона Рустама угли**  
**Филиал СамДУ Каттакурганский**  
**ассистент**

**Аннотация:** В сфере обслуживания, управления бизнес-процессами и улучшения качества услуг структурированное управление процессами может помочь улучшить качество обслуживания и удовлетворенность клиентов.

**Ключевые слова:** Сервис, отрасль, конкуренция, бизнес, поддержка, качество, предприятие, менеджмент, процесс.

## **BUSINESS PROCESS MANAGEMENT AND IMPROVEMENT OF SERVICE QUALITY IN THE SERVICES SPHERE**

**Abstract:** The article discusses how structural process management can help improve service quality and customer satisfaction in the service industry by managing business processes and improving service quality.

**Keywords:** Service, industry, competition, business, support, quality, enterprise, management, process,

Hozirda barcha sohada bo'lgani kabi biznesda ham raqobat shiddatli va mijozlarning talablari yuqori bo'lgan bir davrda a'lo darajadagi xizmat ko'rsatish muhim ahamiyatga ega. Mijozlar nafaqat yuqori sifatli mahsulotlarni, balki samarali va silliq xizmatni ham talab qiladi. Samaradorlik, samaradorlik va samaradorlik kompaniya muvaffaqiyatining asosiy omillaridir. Ushbu sohalarda yaxshilanishlarga erishish uchun kompaniyalar o'z biznes jarayonlarini tanqidiy ko'rib chiqishlari va shunga mos ravishda jarayonlarni boshqarishni optimallashtirishlari kerak.

### **Jarayonni boshqarish: atamasi nimani anglatadi?**

Jarayonlarni boshqarish - biznes jarayonlarini boshqarish (BPM) deb ham ataladi - operatsion jarayonlarning samaradorligi va samaradorligini yuqori darajada oshirish maqsadida tashkilotdagi jarayonlarni tizimli ravishda aniqlash, rejalashtirish, hujjatlashtirish, amalga oshirish, nazorat qilish va takomillashtirishni o'z ichiga oladi. Bugungi kunda kompaniyaning raqobatbardoshligi va maqsadlariga erishishda yaxshi muvofiqlashtirilgan, aniq hujjatlashtirilgan va ideal avtomatlashtirilgan jarayonlar asosiy rol o'ynaydi.

### **Jarayonni boshqarish xizmat sifatiga qanday ta'sir qiladi?**

Jarayonni yaxshi boshqarish keraksiz harakatlar, to'siqlar va kechikishlarni aniqlash va bartaraf etish imkonini beradi. Bu ish biznes jarayonlarini samaraliroq qiladi, bu esa xizmat sifatiga bevosita ta'sir qiladi. Mijozlar tezroq xizmatlardan foydalanadi, bu esa ularning qoniqishini sezilarli darajada oshiradi.

Masalan, uy-ro'zg'or buyumlarini sotishga ixtisoslashgan o'rta kompaniyaning mijozlari ko'pincha buyurtmani qayta ishlash va yetkazib berish uchun uzoq kutish vaqtlaridan shikoyat qiladilar. norozilik aniq seziladi. Bunga asosiy sabab qilib buyurtmani qayta ishlash tartibida ortiqcha qadamlar mavjudligi keltirishimiz mumkin. Omborda buyurtmalarni qayta ishlashda muammolar ham mavjud, bu esa buyurtmadan yetkazib berishgacha bo'lgan ortiqcha kechikishlarga olib keladi. Shu sababli kompaniya butun buyurtma va yetkazib berish jarayonini optimallashtirish uchun jarayonni boshqarish tizimini joriy etishi lozimdir. Ikki nusxadagi ma'lumotlarni kiritish yo'q qilinishi, inventarizatsiyani boshqarishning avtomatlashtirilgan tizimi joriy etilishi va buyurtmalar holati bo'yicha shaffoflikni oshirish uchun mijozlarni real vaqt rejimida kuzatish tizimi joriy etilishi zarurdir. Ushbu chora-tadbirlar buyurtmani qayta ishlash vaqtini qisqartiradi, aloqani optimallashtiradi va yetkazib berish tezligini oshiradi. Bu mijozlar qoniqishining oshishi, qayta sotishning yuqori sur'ati va bekor qilishlar sonining kamayishida namoyon bo'ladi.

Aniq belgilangan jarayonlarni o'rnatish, masalan, xodimlar uchun xizmatlar belgilangan xizmat ko'rsatish standartlariga muvofiq va oldindan aytib bo'ladigan tarzda izchil taqdim etilishini ta'minlaydi. Natijada, mijozlar nima kutishlarini bilishadi va hayratlanarli qiyinchiliklarga duch kelmaydilar. Ushbu ishonchlik ishonchni kuchaytiradi va mijozlarning kompaniyaga sodiqligini kuchaytiradi.

Biznes jarayonlarini samarali boshqarishda eng avvalo biznes jarayonini loyihalab olish zarurdir.

Biznes jarayonlarini loyihalash - bu biznesning maqsad va vazifalariga erishish uchun samarali va samarali ish oqimlarini rejalashtirish, yaratish va amalga oshirish amaliyotidir. U mavjud jarayonlarni tahlil qilishni, kamchiliklarni aniqlashni va keyin yanada samaraliroq, samaraliroq va barqaror bo'lgan yangi jarayonlarni yaratish orqali ularni optimallashtirishni o'z ichiga oladi. Biznes-jarayonlarni loyihalashning dolzarbligi uning tashkilotlarga ish jarayonlarini yaxshilash, chiqindilar va samarasizliklarni kamaytirishga yordam berish

qobiliyatidadir. mijozlar qoniqishini oshirish, mahsuldorlikni oshirish va pirovardida daromad o'sishini ta'minlash. Biznes va xususiy tadbirkorlikning maqsadi imkoniyatni aniqlash va undan foydalanish uchun zarur resurslarni birlashtirish orqali qiymat yaratishdir. Tadbirkorlik kontseptsiyasi hisoblangan risklarni qabul qilish, imkoniyatlar izlash va yangi mahsulotlar, xizmatlar va biznes modellarini yaratishda innovatsion bo'lishni o'z ichiga oladi. Biznes jarayonlarini loyihalash biznes va uning mijozlari talablarini tushunishni, to'siqlar va samarasizliklarni aniqlashni, so'ngra tashkilotning yanada samarali va samarali ishlashiga imkon beradigan jarayonlarni ishlab chiqish. Bu mavjud jarayonlarni qayta loyihalashdan tortib noldan boshlab yangi jarayonlarni ishlab chiqishgacha bo'lgan bir qator tadbirlarni o'z ichiga olishi mumkin. Biznes jarayonlarini loyihalashning ijtimoiy, iqtisodiy va huquqiy asoslari korxonalar faoliyat ko'rsatayotgan kontekstga bog'liq. Ijtimoiy omillarga iste'molchilarning xatti-harakatlari va kutishlarining o'zgarishi, bozor dinamikasiga bog'liq iqtisodiy omillar va huquqiy omillar korxonalar rioya qilishi kerak bo'lgan qoidalar va muvofiqlik talablariga taalluqlidir./Umuman olganda, biznes jarayonlarini loyihalashning vazifasi barqaror, samarali va samarali ish oqimlarini yaratishdir. tegishli qonunlar va qoidalarga rioya qilishni ta'minlagan holda tashkilotga o'z maqsad va vazifalariga erishish imkonini beradi .

Xulosa qilib shuni aytishimiz mumkinki xizmat ko'rsatish sohasida biznes jarayonlarni boshqarish va xizmat sifatini yaxshilashda biznes jarayonlarni tashkil etish masalalarini o'rganuvchi va ularni tuzish bo'yicha yechimlar beruvchi biznes jarayonlarini ishlab chiqish uslubiy yo'nalish hisoblanadi. Biznes jarayonlari zamonaviy konseptsiyasi biznes transformatsiyasi va qaytadan o'ylab ko'rishini, uning funktsional qismlari faoliyatini chambarchas tashkil etish va tez moslashuvchanligini oshirishni talab qiladi. Biznes jarayonlari - maqsadli tashkiliy faoliyat (harakatlar) sifatida; jarayonning asosiy maqsadlaridan biri-mahsulot olish, biznes jarayonlari tizim sifatida belgilash, va qo'shimcha qiymat olish mexanizmi sifatida qaraladi. Korxonalarda biznes jarayonlarini takomillashtirishning birinchi

yondashuvi - biznes jarayonlari reinjiningidir. Biznes jarayonlarini model lashtirishni butun korxonani qay tarzda ishlayotganini, u tashqi tashkilotlar, buyurtmachilar va yetkazib beruvchilar bilan qanday o‘zaro aloqadaligi hamda har bir ish joyining faoliyati qanday tashkil etilganligini tahlil qilish imkonini beradi.

#### **Foydalanilgan adabiyotlar:**

1. Hammer M., Champy J. Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution. -N-Y: Harper-Collins, 1997
2. Jacobson I., Ericsson M., Jacobson A. The Object Advantage. Business-Process Reengineering with Object technology. ASM Press. -Addison-Wesley Publishing. -N-Y: 2005.
3. Willoch B.E. Business-Process Engineering.-Norway, Fagbogforlaget, 2004
4. Davenport T.H. Business Innovation, Reengineering Work through Information Technology. -Boston: Harvard Business Scholl Press, 2003.,
5. Harrington J. Business-Process Improvement. N-Y: McCraw-Hill, 2001.
6. Hammer M., Champy J. Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution. -N-Y: Harper-Collins, 1997.
7. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2018-yil 11-apreldagi PF5409-sonli Farmoni. Tadbirkorlik sohasidagi litsenziyalash va ruxsat berishni tartib tamoyillarini yanada qisqartirish va soddalashtirish, shuningdek, biznes yuritish shart-sharoitlarni yaxshilash chora-tadbirlari to‘g‘risida. Qonun hujjatlari ma‘lumotlari milliy bazasi, 12.04.2018-y., 06/18/5409/1059-son
8. [www.stat.uz](http://www.stat.uz) – O‘zbekiston Respublikasi Davlat statistika qo‘mitasi rasmiy sayti
9. [www.cbu.uz](http://www.cbu.uz) - O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki rasmiy sayti