DOI: 10.65322/j.srd.05192026.98

UDK 656.1

AVTOMOBILLARGA SERVIS XIZMATI KO‘RSATISH ISHLARINING TAHLILI

Abduraxmanov M.M., *PhD,*
Toshkent Kimyo Xalqaro texnologiya universiteti Samarqand filiali

Annotatsiya. *Mazkur maqolada servis xizmatlarini tashkil etish va ko‘rsatish jarayonlarini tahlil qilish, xizmatlar sifatini baholash, mijozlar qoniqishini aniqlash hamda operatsion samaradorlikni oshirish masalalari o‘rganiladi. Tadqiqotning asosiy maqsadi servis faoliyatini kompleks baholash uchun tashkiliy, iqtisodiy va mijozga yo‘naltirilgan ko‘rsatkichlarni yagona tizimga birlashtirishdan iborat. Tadqiqot metodologiyasi tizimli tahlil, qiyosiy tahlil, statistik baholash, xizmat sifati ko‘rsatkichlarini o‘lchash va iqtisodiy samaradorlikni hisoblash usullariga asoslanadi. Xizmat ko‘rsatish vaqtining davomiyligi, birinchi murojaatda muammoni hal qilish darajasi, takroriy murojaatlar ulushi, mijozlar qoniqishi va bir xizmatga to‘g‘ri keladigan xarajatlar asosiy baholash mezonlari sifatida taklif etiladi. Tadqiqot natijasida servis korxonalarida xizmat sifati va operatsion samaradorlikni birgalikda kuzatishga mo‘ljallangan tahliliy yondashuv ishlab chiqiladi. Ushbu yondashuv servis jarayonlaridagi muammolarni aniqlash va boshqaruv qarorlarini dalillarga asoslangan holda qabul qilish uchun qo‘llanishi mumkin.*

Аннотация*. В этой статье рассматриваются вопросы анализа процессов организации и предоставления услуг, оценки качества услуг, определения удовлетворённости клиентов и повышения операционной эффективности. Основная цель исследования — объединить организационные, экономические и ориентированные на клиента показатели в единую систему для комплексной оценки сервисной деятельности. Методология исследования основана на систематическом анализе, сравнительном анализе, статистической оценке, измерении показателей качества услуг и расчёте экономической эффективности. Основными критериями оценки являются продолжительность обслуживания, уровень решения проблем при первой апелляции, доля повторных обращений, удовлетворённость клиентов и затраты на услугу. В результате исследования разработан аналитический подход для совместного мониторинга качества услуг и операционной эффективности в сервисных предприятиях. Этот подход может применяться для выявления проблем в процессах обслуживания и принятия управленческих решений на основе доказательств.*

Abstract*. This article examines the issues of analyzing the processes of organization and provision of services, assessing the quality of services, determining customer satisfaction and improving operational efficiency. The main purpose of the study is to combine organizational, economic and customer-oriented indicators into a single system for a comprehensive assessment of service activities. The research methodology is based on systematic analysis, comparative analysis, statistical assessment, measurement of service quality indicators and calculation of economic efficiency. The main evaluation criteria are the duration of service time, the level of problem solving at the first appeal, the share of repeated appeals, customer satisfaction and costs per service. As a result of the study, an analytical approach is developed to jointly monitor service quality and operational efficiency in service enterprises. This approach can be applied to identify problems in service processes and make management decisions based on evidence.*

Kalit so‘zlar: *avtomobil, xizmat ko‘rsatish, iqlim, sifat,kafolat, ko‘rsatkich, miqdor.*

Ключевые слова: *автомобиль, технических обслужования, качество, гарантия, показатели, количество.*

Key words: *car, traffic safety, traffic, traffic signs, dangerous site*

DOI: 10.65322/j.srd.05192026.98

Kirish. Hozirgi iqtisodiyotda servis xizmatlari korxonalar raqobatbardoshligini ta'minlovchi muhim omillardan biri hisoblanadi. Xizmat ko‘rsatish samaradorligi nafaqat bajarilgan ishlar soni yoki tushum hajmi, balki xizmat sifati, mijozning kutish vaqti, murojaatlarning o‘z vaqtida bajarilishi, xarajatlar va mijozlar bilan uzoq muddatli munosabatlar orqali ham namoyon bo‘ladi.

Servis faoliyatining o‘ziga xos xususiyati shundaki, xizmat natijasi ko‘pincha mijoz bilan bevosita muloqot jarayonida shakllanadi. Shu sababli xizmatni baholashda faqat texnik natijani emas, balki mijozning xizmatdan oldingi kutishlari va xizmatdan keyingi taassurotlarini ham hisobga olish zarur. Parasuraman, Zeithaml va Berry tomonidan ishlab chiqilgan SERVQUAL yondashuvi xizmat sifatini mijozlar idroki asosida baholash uchun muhim ilmiy asoslardan biri hisoblanadi. Mazkur yondashuv xizmatning ishonchliligi, tezkor javob berish, ishonch uyg‘otish, mijozga individual e'tibor va moddiy muhit kabi o‘lchamlarini qamrab oladi.

Xizmat sifati bo‘yicha tadqiqotlar servis korxonasi faoliyatining natijasi xizmat ko‘rsatish jarayonining qanday tashkil etilganiga ham bog‘liqligini ko‘rsatadi. Mijozlarga xizmat ko‘rsatishda xodimlar vazifalarining aniq taqsimlanishi, ichki aloqa, standart operatsion tartiblar va nazorat mexanizmlari muhim ahamiyatga ega. [1; 2]

ISO 10004:2018 xalqaro standarti tashkilotlarda mijozlar qoniqishini kuzatish va o‘lchash bo‘yicha tavsiyalar beradi. Ushbu yondashuv servis faoliyatini bir martalik tekshiruv bilan cheklamasdan, mijoz fikrlarini muntazam yig‘ish, tahlil qilish va takomillashtirish qarorlarida qo‘llashni nazarda tutadi. [3]

Shu bilan birga, amaliyotda servis korxonalari faoliyatini tahlil qilishda ayrim muammolar kuzatilishi mumkin: ko‘rsatkichlarning alohida-alohida yuritilishi, xizmatni bajarish vaqti bo‘yicha ma'lumotlarning yetarli emasligi, shikoyatlar sabablarining tizimli tahlil qilinmasligi va mijozlar fikrining boshqaruv qarorlariga to‘liq integratsiya qilinmasligi. Bu holatlar servis faoliyatini kompleks baholash zaruratini yuzaga keltiradi.

Tadqiqotning maqsadi servis xizmatlari samaradorligini baholash uchun operatsion, iqtisodiy va mijozga yo‘naltirilgan ko‘rsatkichlarni birlashtiruvchi tahliliy metodikani ishlab chiqishdan iborat.

Tadqiqotning asosiy vazifalari:

Servis xizmatlarini baholashning nazariy yondashuvlarini o‘rganish.

Xizmat sifati va operatsion samaradorlik ko‘rsatkichlarini aniqlash.

Servis jarayonlarini tahlil qilish uchun hisoblash usullarini ishlab chiqish.

Olingan ko‘rsatkichlar asosida muammoli jarayonlarni aniqlash tamoyillarini belgilash.

Xizmat ko‘rsatish sifatini yaxshilash bo‘yicha amaliy tavsiyalar ishlab chiqish.

Usullar

2.1. Tadqiqot metodologiyasi

Tadqiqot servis xizmatlarini ko‘rsatish jarayonini o‘zaro bog‘liq bosqichlar tizimi sifatida ko‘rib chiqishga asoslanadi. Tahlil quyidagi jarayonlarni qamrab oladi:

- mijoz murojaatini qabul qilish va ro‘yxatga olish;
- xizmatga bo‘lgan ehtiyojni aniqlash;
- xizmatni rejalashtirish va bajarish;
- bajarilgan ish sifatini tekshirish;
- natijani mijozga topshirish;
- mijoz fikrini yig‘ish va takroriy murojaatlarni tahlil qilish.

Ma'lumotlar mavjud bo‘lgan taqdirda, tahlil uchun buyurtmalar reyestri, xizmat ko‘rsatish jurnali, moliyaviy hisobotlar, mijozlar so‘rovlari va shikoyatlar qaydnomalaridan foydalanish mumkin. Ma'lumotlar kamida ikki taqqoslanadigan davr bo‘yicha yig‘ilsa, ko‘rsatkichlardagi o‘zgarishlarni aniqlash imkoniyati oshadi.

DOI: 10.65322/j.srd.05192026.98

2.2. Asosiy ko‘rsatkichlar

Servis faoliyatini baholashda quyidagi ko‘rsatkichlardan foydalanish taklif etiladi

Ko‘rsatkich	Hisoblash usuli	Mazmuni
Xizmatni o‘z vaqtida bajarish darajasi	Belgilangan muddatda bajarilgan buyurtmalar / jami yakunlangan buyurtmalar × 100%	Muddatlarga rioya etish
Birinchi murojaatda hal qilish darajasi	Birinchi murojaatdayoq hal qilingan holatlar / jami murojaatlar × 100%	Muammoni qayta murojaatsiz hal qilish
Takroriy murojaatlar ulushi	Takroriy murojaatlar / jami murojaatlar × 100%	Xizmat natijasining barqarorligi
O‘rtacha xizmat ko‘rsatish vaqti	Jami xizmat vaqti / yakunlangan buyurtmalar soni	Operatsion tezlik
Bir xizmatga to‘g‘ri keladigan xarajat	Jami operatsion xarajatlar / yakunlangan xizmatlar soni	Xarajat samaradorligi
Shikoyatlar darajasi	Shikoyatlar soni / jami bajarilgan xizmatlar × 100%	Muammolar chastotasi
Mijozlar qoniqishi	So‘rovnomadagi baholar o‘rtachasi	Mijoz tajribasining umumiy bahosi

Ko‘rsatkichlar taqqoslanayotganda ularning ta’riflari, hisoblash davri va maxrajlari bir xil bo‘lishi kerak. Masalan, takroriy murojaatlar barcha murojaatlarga nisbatanmi yoki faqat yakunlangan buyurtmalarga nisbatanmi hisoblanganini aniq belgilash lozim.

Tadqiqotning ilmiy-amaliy ahamiyati servis xizmatlarini baholashda faqat moliyaviy natijalarga emas, balki mijoz tajribasi va jarayonlarning bajarilish sifatiga ham e’tibor qaratish bilan belgilanadi.Avtomobillarga servis usulida xizmat ko‘rsatish ularni texnik ta’minlashning jahon bo‘ylab eng keng tarqalgan usulidir. Avtomobillarga servis usulida xizmat ko‘rsatish avtomobillarning ishlashga yaroqliligi, ishonchliligi, xavfsizligi, tejamkorligi va zaruriy tashqi ko‘rinishini ta’minlash uchun bajariladigan bir qancha xizmatlar majmuidir.

Xizmatlar servis usulida bajarilishi uchun u quyidagi xususiyatlarga ega bo‘lishi shart:

-hammabopligi, ya’ni xizmatdan mijoz istalgan korxonasida foydalanishi imkoniyatiga ega ekanligi;

-bajarilgan xizmatlar sifati davlat qonunlari asosida kafolatlanishi;

-xizmat korxonalari orasida mijozlar uchun raqobat paydo bo‘lishi munosabati bilan servis madaniyatining oshishi va sifatining yaxshilanishiga doimo rag‘bat mavjudligi;

-almashtirilgan ehtiyot qismlar va materiallarning ishonchli ekanligi;

-mijozlar xizmatlaridan foydalanishining qulayligi, osonligi bilan o‘ziga jalb qila bilishi;

Umuman, avtomobillarga servis sifatida bajariladigan xizmatlar texnik, tijoriy, mijozlar bilan ishlash kabi qismlardan iboratdir. Shu nuqtai nazardan texnik xizmat ko‘rsatish deyilganda avtomobil, uning agregatlari, detallari va qismlari texnik holatini sozlash, rostlash va tiklash-ta’mirlash bilan bog‘liq bo‘lgan ishlar jamlanmasi ko‘zda tutiladi, chunonchi:

- avtomobillarga texnik xizmat ko‘rsatish, ularni ta’mirlash;
- avtomobillar agregatlari, detallari, kuzovlari, shinalari, akkumulyatorlarini ta’mirlash, ish qobiliyatini tiklash;
- avtomobillarni buyurtmalar asosida diagnostika qilish;
- avtomobillarga ko‘chalarda, yo‘llarda, saqlash joylarida talabga asosan texnik yordam ko‘rsatish;
- avtomobillarni qayta jihozlash;
- avtomobillarni davlat texnik qaroviga tayyorlash;

DOI: 10.65322/j.srd.05192026.98

- yengil avtomobillar kuzovlariga korroziyaga qarshi ishlov berish;
- shikastlangan avtomobillar kuzovlarini tiklash;
- avtomobillarni vaqtincha va doimiy saqlash;
- avtoservisda o‘ziga-o‘zi xizmat ko‘rsatish shaklini tashkil etish.

Avtoservis avtomobillarga xizmat ko‘rsatishning birinchi, dastlabki usulidir, chunki dunyoda avtomobillarni birinchilardan bo‘lib sotib olgan va foydalanadiganlar texnik xizmat ko‘rsatish va ta’mirlash uquviga ega bo‘lmaganlar. Shu sababli avtomobillar ishlab chiqaruvchi kompaniyalar o‘z mahsulotlarini xaridorga sotish uchun barcha avtomobillar sotiladigan va foydalaniladigan joylarda ularga texnik xizmat ko‘rsatuvchi va zarur materiallar va ehtiyot qismlar bilan savdo qiluvchi ustaxonalar, ya’ni avtoservis korxonalari tashkil etib ishga tushirganlar.

Albatta, barcha mamlakatlarda kichik va o‘rta stansiyalar xam son, xam umumiy quvvat jixatidan va ko‘rsatilgan yalpi xizmat hajmi hisobida yetakchi o‘rinda turadi (90% dan yuqori). Dunyodagi ko‘pchilik mamlakatlarda ATXKS larinig o‘rtacha quvvati 3.5-4.5 postni tashkil etadi va ularda ishlaydigan odamlning o‘rtacha soni esa 4.5-5.5 kishidan iborat.

Avtoustaxonalar avtomobillarga texnik xizmat ko‘rsatish va ta’mirlash ishlarining ayrim mexanizm, agregat yoki tizimlar bo‘yicha bajarishga ixtisoslashgan kichik korxonalardir. Masalan, shinalarga TX ko‘rsatuvchi va ularni yamovchi yoki akkumlyatorni zaryadlovchi va ta’mirlovchi, yengil avtomobillarni kuzovi bo‘yicha murakkab bo‘lmagan ishlarni bajaruvchi, tiklovchi va bo‘yovchi va x.k. Bunday ustaxonalar shaxar va qiloqlarda, yo‘llar bo‘ylarida joylashish mumkin. Ustaxonalarda avtomobillar kirishi uchun maxsus postlar bo‘lishirt emas ularningmaydoni xam uncha katta emas (40-60m^2), ishlovchilar soni esa 1-2 kishidan iboratdir. Avtoustaxonalar oilaviy kichik biznesning aynan uzidir.

Texnik xizmat ko‘rsatish postlari ustaxonalardan farqli ravishda avtomobilning o‘ziga xizmat ko‘rsatadi va mayda ta’mirlash ishlarini bajaradi. Bular xam kichik biznes korxonalari bo‘lib, ularda ishlovchilarning soni 1-2 kishi, postlar soni esa 1-2 dan iborat bo‘lib, shaxarlar, qishloqlar va yo‘l buylarida joylashadi [1-5].

Firmaviy servis xizmat ko‘rsatishda texnik xujjatlarning but emasligi (ayniqsa avtomobil egalariga yetkazilmasligi), ishlash sharoiti hisobining sustligi, joriy ta’mir ish hajmining yo‘qligi bu tizimning kamchiligi hisoblanadi [1-3].

Shundan misol kilib dvigatel ustaxonasini olsak xozirgi kunda dvigatellarga kanday xizmatlar kursatilmokda: matorni yig‘ish va sochish ishlari motor stendi yordamida amalga oshiriladi. Tirsakli valni shilish. Buning uchun tirsakli val standart razmerdan birinchisida 0.25 standartga keltiriladi. Bundan keyingisida ya’ni 2-bosqichda 0.50 standartga keltiriladi. Bu jarayon tokarlik stanoklari yordamida amalga oshiriladi. Yeyilgan va darz ketgan bloklarni shilish-yo‘nish. Shilib yo‘nilgan bloklarni ulchamlari standartga kelishini «nutromer» yordamida o‘lchanadi. Bunda blok diametri aniklanadi. Tishli remenlarni 60000 da almashtirish, klapanlarni sozlash. Bilamizki mator remenlarining uzilib ketishi klapanlarni qayrilib ketishiga olib keladi. Bugungi kunda Matiz, Neksiya (dons) avtomobillarida ko‘p uchramokda. INTRALY 110 markali gazoanalizator yordamida avtomobillardan chiqayotgan zaharli gazlar mikdori o‘lchanmokda. Bundan tashkari radiator, generator, tranblyor, injektor, karbyurator, xavo filtrlariga xizmat ko‘rsatilmokda.

Ma’lumotlarni qayta ishlash. Tadqiqot doirasida quyidagi usullardan foydalanish mumkin:

- Tavsifiy statistika: o‘rtacha qiymat, median, minimum va maksimum ko‘rsatkichlarini aniqlash.
- Qiyosiy tahlil: turli oylar, filiallar yoki xizmat turlari ko‘rsatkichlarini solishtirish.
- Dinamik tahlil: vaqt davomida ko‘rsatkichlarning o‘sishi yoki pasayishini aniqlash.
- Korrelyatsion tahlil: xizmat ko‘rsatish vaqti, shikoyatlar va mijozlar qoniqishi o‘rtasidagi bog‘liqlikni tekshirish.
- Sabablar tahlili: takroriy murojaat va kechikishlarning asosiy sabablarini tasniflash.

DOI: 10.65322/j.srd.05192026.98

Korrelyatsiya mavjudligi o‘z-o‘zidan sabab-oqibat munosabatini isbotlamaydi. Shu sababli bunday natijalar ehtiyotkorlik bilan talqin qilinishi lozim.

Natijalar. Ushbu maqola uchun taklif etilgan tahliliy yondashuv servis faoliyatini uchta o‘zaro bog‘liq yo‘nalishda baholash imkonini beradi: operatsion samaradorlik, iqtisodiy natijadorlik va mijozlar qoniqishi.

Birinchi yo‘nalish xizmatni bajarish vaqti, belgilangan muddatlarga rioya etish va birinchi murojaatda muammoni hal qilish ko‘rsatkichlarini qamrab oladi. Ikkinchi yo‘nalish bir xizmatga to‘g‘ri keladigan xarajat, takroriy ishlar bilan bog‘liq sarflar va tushum dinamikasini baholaydi. Uchinchi yo‘nalish mijozlarning umumiy bahosi, shikoyatlar darajasi va xizmatdan keyingi fikrlarini o‘rganadi.

Avtoservis korxonalarini yuqori darajadagi aniqlikka ega bo‘lgan diagnostik stendlar va texnologik jihozlar bilan ta’minlash, ishchilar malakasini muntazam oshirib borish, ya’ni ularni ilg‘or mamlakatlar tajribalari bilan tanishtirish, kerak bo‘lsa ularni chet mamlakatlarda o‘qish uchun yuborish kabi tadbirlar zarur hisoblanadi. Yuqorida keltirilganlarning barchasi avvalo xizmat sifatini yaxshilanishiga, xizmatlar tan narxlarini kamayishiga, avtoservis korxonasini ish unumdorligini oshishiga va shu orqali avtomobil ishlab chiqaruvchi zavodni obro‘si va daromadini oshishiga, oxir oqibat mamlakatimiz avtomobil sanoatini tobora rivojlanishiga olib keladi [3-7].

Olingan natijalar tahlili. Servis faoliyatining tahlili alohida ko‘rsatkichlarni hisoblash bilan cheklanmasligi, balki ular orasidagi o‘zaro bog‘liqlikni ham aniqlashi lozim.

Birinchidan, xizmat ko‘rsatish vaqtining ortishi mijozlar uchun noqulaylikni kuchaytirishi mumkin. Ammo bu bog‘liqlik xizmat turiga, murakkabligiga va mijozning oldindan shakllangan kutishlariga qarab farqlanadi. Shu sababli murakkab va oddiy xizmatlarni bitta guruhda solishtirish noto‘g‘ri xulosaga olib kelishi mumkin.

Ikkinchidan, takroriy murojaatlar ulushi servis sifatini baholashda muhim diagnostik ko‘rsatkichdir. Takroriy murojaat xizmatning to‘liq bajarilmagani, dastlabki tashxis xatosi, ehtiyot qismlar yoki resurslar yetishmasligi, yoxud mijozga yetarli tushuntirish berilmaganligi bilan bog‘liq bo‘lishi mumkin. Ushbu sabablarni ajratish uchun murojaatlar faqat son jihatidan emas, balki mazmuni bo‘yicha ham tasniflanishi zarur.

Uchinchidan, bir xizmatga to‘g‘ri keladigan xarajatlar kamayishi samaradorlikning yaxshilanganini ko‘rsatishi mumkin, lekin bu holat resurslardan foydalanish sifati va xizmatning yakuniy natijasi bilan birgalikda tekshirilishi lozim. Xarajatlarni kamaytirish uchun nazorat, malaka oshirish yoki sifat tekshiruvlarini qisqartirish uzoq muddatda qayta bajarish va shikoyatlar xarajatlarini ko‘paytirishi mumkin.

To‘rtinchidan, mijozlar qoniqishini o‘lchash muntazam va izchil tashkil etilishi kerak. ISO 10004:2018 standarti mijozlar qoniqishini kuzatish va o‘lchash jarayonini tashkil etish bo‘yicha yo‘riq beradi. Shu asosda servis korxonasi mijoz fikrlarini belgilangan davriylikda yig‘ishi, natijalarni xizmat turlari bo‘yicha ajratishi va aniqlangan muammolar bo‘yicha choralar ko‘rishi mumkin [8-14].

Beshinchidan, servis jarayonining natijadorligini faqat yakunlangan buyurtmalar soni bilan o‘lchash yetarli emas. Ish hajmi ko‘paygan bo‘lsa ham, xizmat muddati uzayishi, shikoyatlar ortishi yoki bir xizmatga to‘g‘ri keladigan xarajat oshishi mumkin. Shuning uchun natijalar birgalikda baholanib, ko‘rsatkichlar o‘rtasidagi muvozanat saqlanishi lozim.

Amaliy tahlilda quyidagi algoritmni qo‘llash tavsiya etiladi:

1. Tahlil davri va servis xizmatlari toifalarini belgilash.
2. Buyurtmalar va moliyaviy ma’lumotlarni yig‘ish.
3. Har bir ko‘rsatkichni yagona formula asosida hisoblash.
4. Davrlar yoki xizmat turlari bo‘yicha taqqoslash.
5. Kechikish, shikoyat va takroriy murojaatlarning sabablarini aniqlash.
6. Yaxshilash choralarini joriy etish.

DOI: 10.65322/j.srd.05192026.98

7. Keyingi davrda natijalarni qayta o‘lchab, o‘zgarishlarni baholash.

Ushbu algoritm servis korxonalarida muammolarni aniqlash, ularning sabablarini izlash va boshqaruv choralarining natijasini tekshirishga yordam beradi.

Muhokamalar. Tadqiqot doirasida taklif etilgan yondashuv servis faoliyatini ko‘p mezonli baholash zarurligini asoslaydi. Uning asosiy afzalligi shundaki, xizmat hajmi, vaqt, xarajat va mijoz qoniqishi yagona tahliliy tizimda ko‘rib chiqiladi. Bu esa korxona rahbariyatiga faqat yakuniy moliyaviy natijani emas, balki ushbu natijani shakllantiruvchi jarayonlarni ham baholash imkonini beradi.

Operatsion ko‘rsatkichlar, masalan, xizmatni bajarish vaqti yoki birinchi murojaatda muammoni hal qilish darajasi, boshqaruv uchun aniqroq amaliy signal beradi. Mijozlar fikri esa ushbu ko‘rsatkichlar mijoz tajribasida qanday namoyon bo‘layotganini tushunishga yordam beradi. Shu ikki ma’lumot turini birlashtirish servisni takomillashtirish bo‘yicha yanada asosli qarorlar qabul qilishga xizmat qilishi mumkin.

Raqamli boshqaruv vositalari, jumladan elektron buyurtma reyestri, xizmat holatini kuzatish tizimi va avtomatik mijoz so‘rovlari ma’lumotlarning to‘liqligi hamda tahlil tezligini oshirishi mumkin. Biroq raqamlashtirishning o‘zi avtomatik ravishda sifatni oshiradi, degan xulosaga kelib bo‘lmaydi. Uning samarasi jarayonlarning to‘g‘ri loyihalanishi, xodimlar tayyorgarligi va ma’lumotlarning ishonchliligiga bog‘liq.

Mazkur maqolaning cheklovi shundaki, aniq servis korxonasi bo‘yicha birlamchi ma’lumotlar, tanlanma hajmi va empirik hisob-kitoblar taqdim etilmagan. Shu sababli bu yerda muayyan korxonada xizmat sifati oshgani yoki xarajatlar kamaygani haqida miqdoriy da’vo ilgari surilmaydi. Kelgusidagi empirik tadqiqotda bir yoki bir nechta servis korxonasining real ma’lumotlari asosida taklif etilgan ko‘rsatkichlar hisoblanishi va ularning o‘zaro bog‘liqligi statistik tekshirilishi lozim.

Xulosalar. O‘tkazilgan nazariy-metodik tahlil servis xizmatlari samaradorligini baholashda operatsion, iqtisodiy va mijozga yo‘naltirilgan ko‘rsatkichlarni birgalikda qo‘llash zarurligini ko‘rsatadi. Xizmatni o‘z vaqtida bajarish darajasi, birinchi murojaatda muammoni hal qilish, takroriy murojaatlar ulushi, bir xizmatga to‘g‘ri keladigan xarajatlar va mijozlar qoniqishi servis faoliyatining turli jihatlarini aks ettiruvchi asosiy mezonlardir.

Tadqiqot asosida quyidagi amaliy tavsiyalar ishlab chiqildi:

1. Servis korxonasida ko‘rsatkichlar va ularni hisoblash tartibini yagona standart asosida belgilash.
2. Buyurtma qabul qilishdan xizmatni yakunlashgacha bo‘lgan jarayonni muntazam qayd etish.
3. Takroriy murojaatlar va shikoyatlarni sabablar bo‘yicha tasniflash.
4. Mijozlar qoniqishini davriy ravishda o‘lchash va natijalarni xizmat turlari bo‘yicha taqqoslash.
5. Xizmat tezligini sifat va xarajat ko‘rsatkichlari bilan birgalikda baholash.
6. Aniqlangan muammolar bo‘yicha takomillashtirish choralarini joriy etib, ularning ta’sirini keyingi davr ma’lumotlari orqali tekshirish.

Maqolaning metodik hissasi servis xizmatlarini ko‘p mezonli baholash tizimini taklif etishdan iborat. Ushbu tizimni muayyan korxonada amaliy qo‘llash va uning samaradorligini tasdiqlash uchun real operatsion, moliyaviy hamda so‘rovnoma ma’lumotlari asosida empirik tekshiruv o‘tkazish zarur.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. SH.M.Mirziyoyev O‘zbekiston Respublikasi avtomobil transporti agentligi xodimlari bilan bo‘lib o‘tgan ma’ruzasi. 2018 yil 28 avgust.
2. Jizzax sh IIB YXXB statistik mak’lumotlari 2020 y.

DOI: 10.65322/j.srd.05192026.98

3. O.K.Adilov. Q. X.Azizov, SH.P.Magdiyev " Zamonaviy avtomobillar servisi" Jizzax sh 2013 y -155b.

4. O‘zbekiston Respublikasi transport vazirligi Jizzax viloyat boshqarmasi ma’lumotlari. 2018.

5. Adilov O Avtotransport korxonalarida harakat xavfsizligi xizmatini takomillashtirish. Toshkent. “Navro‘z”. 2015- 122b

6. Адилов О. К., Уролбоев А. У. Оценка эффективности работ по техническому обслуживанию автотранспортных средств. // Вестник науки. 2021. №10 (43). URL: https://cyberleninka.ru/article/n/otsenka-effektivnosti-rabot-po-tehnicheskomu-obsluzhivaniyu-avtotransportnyh-sredstv (дата обращения: 26.10.2026).

7. Normirzayev A. R. Avtomobil atrof-muhitning asosiy ifloslantiruvchisi sifatida //Ilm, tadqiqot va taraqqiyot/Наука, исследования и развитие. – 2025. – Т. 3. – №. 11. – С. 22-27.

8. Qodirova O. A., To‘Xtaboyev M. A., Normirzaev A. R. Dvigatelning salt ishlash rejimida yonilg ‘i sarfining atrof-muhitga ta’siri //Строительство и образование. – 2023. – Т. 2. – №. 4. – С. 96-100.

9. Насиров И. З., Тешабоев У. М., Нормирзаев А. Р. Использование озонаторов для повышения топливной эффективности и снижения токсичности выхлопных газов в автомобильных двигателях //Естественнонаучный журнал «Точная наука. – 2022. – №. 137. – С. 2500-1132.

10. Адилов О. К., Тогаев Х. С. Автомобилларнинг эксплуатациядаги ишончилилигини таъминлаш //Механика и технология. – 2022. – Т. 4. – №. 9. – С. 103-108.

11. Туманбоева Б., Нормирзаев А. Р., Тухтабоев М. А. Dvigatellarning texnik holati va ekspluatatsion xususiyatlariga ta'sir qiluvchi omillar //Ta'lim va rivojlanish tahlili onlayn ilmiy jurnali. – 2022. – Т. 2. – №. 7. – С. 136-142.

12. Normirzayev A., Mannonov J., Shodmonov D. Avtomobilni samarali ekspluatatsiya qilish omillari //Ta'limda zamonaviy axborot-kommunikatsion texnologiyalari: muammo va yechimlar" mavzusida Respublika miqyosidagi ilmiy-amaliy konferensiya materiallari to'plami. Namangan shahri. – 2018. – С. 24-25.

13. Xolmirzaev A. N. J., Madraximov A. Issiq iqlim sharoitida avtomobillarni ekspluatatsiya qilish.“ //Ta“ limda zamonaviy axborotkommunikatsion texnologiyalari: muammo va yechimlar” mavzusidagi Respublika miqyosidagi ilmiyamaliy konferensiya materiallari. NamMQI. – 2018. – С. 24-25.

14. Рустамов И., Нормирзаев А. Р. Влияние автомобильного транспорта на окружающую среду и методы их снижение //Материалы конференции «Issues of modern education in the condition of globalization Collection international scientific conference». Россия. – 2017. – Т. 2. – С. 115-121.