

AEROPORTLARDA XIZMAT KO'RSATISH SIFATINI BAHOLASHNING TASHKILIY-IQTISODIY MEKANIZMLARI

Tirkachev Bunyod Sur'at o'g'li

AO “Uzbekistan Airports”, Boshqaruv raisi apparati, Boshqaruv raisi yordamchisi

btirkachev@gmail.com

<https://doi.org/10.5281/zenodo.21838116>

Annotatsiya. Ushbu tezis aeroportlarda turistlarga ko'rsatilayotgan xizmatlar sifatini baholashning tashkiliy-iqtisodiy mexanizmlarini takomillashtirish masalalariga bag'ishlangan. Tadqiqotda xizmat sifati ko'rsatkichlarini shakllantirish, ularni kompleks baholash usullari hamda boshqaruv qarorlarini qabul qilishda qo'llashning ilmiy-uslubiy asoslari yoritiladi. Xizmat sifati va turistlar qoniqishi o'rtasidagi bog'liqlik iqtisodiy samaradorlik nuqtai nazaridan tahlil qilinib, SERVQUAL, KPI va xalqaro aeroportlar faoliyatini baholash mezonlaridan foydalanish imkoniyatlari ko'rib chiqiladi. Tadqiqot natijasida aeroportlarda xizmat ko'rsatish sifatini monitoring qilish, resurslardan samarali foydalanish va boshqaruv samaradorligini oshirishga qaratilgan tashkiliy-iqtisodiy tavsiyalar ishlab chiqiladi.

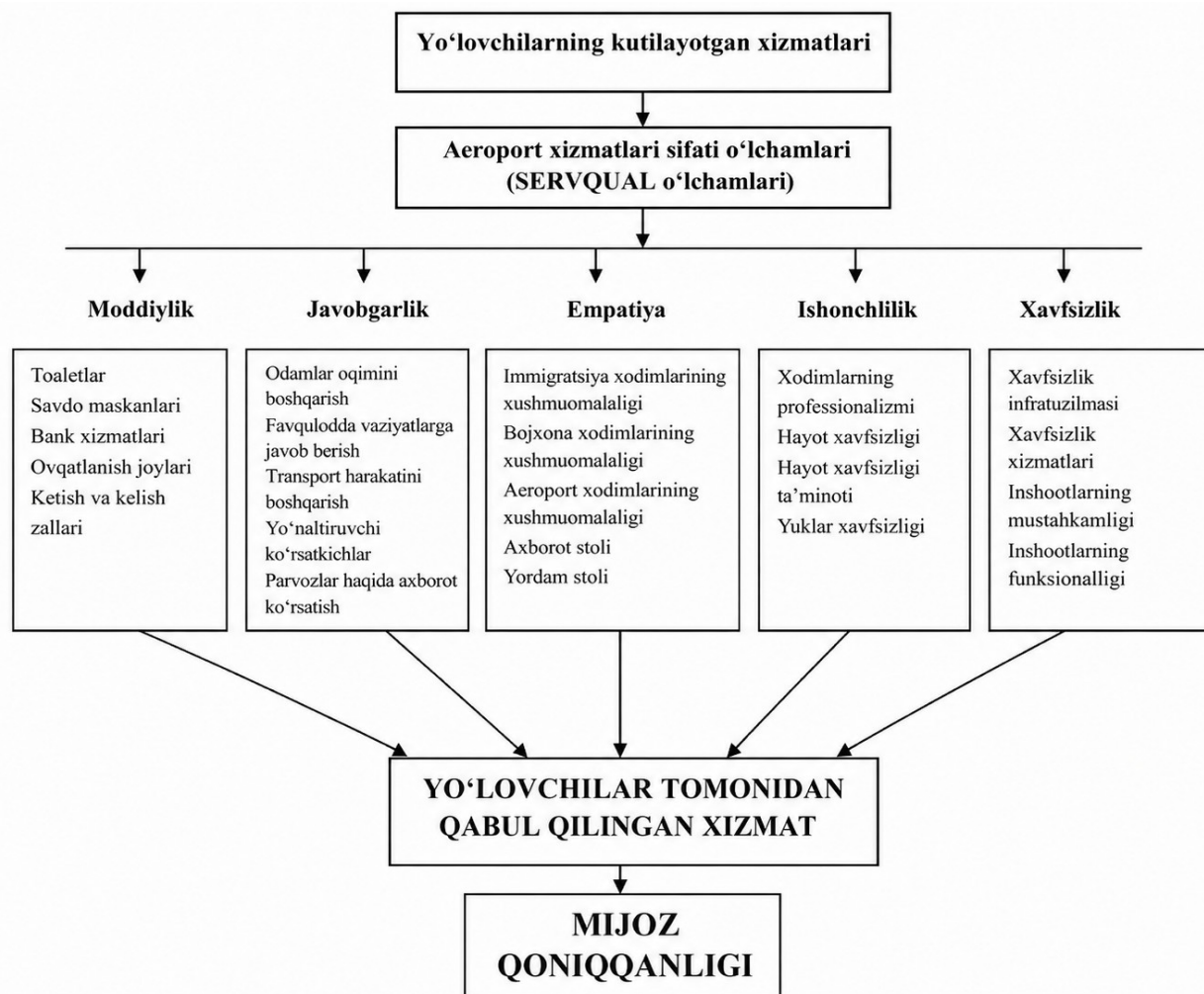
Kalit so'zlar: xizmat sifati, aeroport, tashkiliy-iqtisodiy mexanizm, SERVQUAL, KPI, xizmatlarni baholash, turistlar qoniqishi, samaradorlik, monitoring, boshqaruv.

Xizmatlar iqtisodiyotining jadal rivojlanishi sharoitida aeroportlarda xizmat ko'rsatish sifatini tizimli baholash va uni doimiy ravishda takomillashtirish transport hamda turizm sohalarining raqobatbardoshligini belgilovchi asosiy omillardan biri hisoblanadi. Zamonaviy aeroportlar yo'lovchilarni tashish bilan bir qatorda, yuqori sifatli servis xizmatlarini taqdim etuvchi murakkab tashkiliy-iqtisodiy tizim sifatida faoliyat yuritadi. Shu sababli xizmat sifati ko'rsatkichlarini ilmiy asoslangan mezonlar orqali baholash va boshqarish dolzarb ahamiyat kasb etmoqda.

Bugungi kunda xalqaro amaliyotda aeroportlar faoliyatini baholashda xizmat ko'rsatish sifati, mijozlar qoniqishi, operatsion samaradorlik va resurslardan foydalanish darajasi asosiy indikatorlar sifatida qo'llaniladi. O'zbekiston aeroportlarida ham xizmat ko'rsatish sifatini xalqaro standartlar asosida baholash, mavjud muammolarni aniqlash hamda ularni bartaraf etishga qaratilgan tashkiliy-iqtisodiy mexanizmlarni takomillashtirish zarurati ortib bormoqda.

Mazkur tezisdan aeroportlarda xizmat ko'rsatish sifatini baholashning ilmiy-uslubiy asoslari, iqtisodiy samaradorlik ko'rsatkichlari hamda boshqaruv qarorlarini qabul qilishda qo'llaniladigan zamonaviy baholash mexanizmlari tahlil qilinadi va ularni amaliyotga tatbiq etish bo'yicha takliflar ishlab chiqiladi.

Aeroportlarda xizmat ko'rsatish sifatini baholash boshqaruv samaradorligini oshirishning muhim vositalaridan biri hisoblanadi. Xalqaro amaliyotda xizmat sifati SERVQUAL modeli, Airport Service Quality (ASQ) ko'rsatkichlari, KPI tizimi hamda mijozlar qoniqish indeksleri orqali baholanadi. Ushbu yondashuvlar xizmat ko'rsatish jarayonlaridagi muammolarni aniqlash, resurslardan oqilona foydalanish va boshqaruv qarorlarini ilmiy asoslash imkonini beradi.



1-rasm. Aeroportlarda SERVQUAL modeli asosida yo'lovchilarga xizmat ko'rsatish sifati va mijozlar qoniqishining konseptual modeli

1-rasmda aeroportlarda yo'lovchilarga xizmat ko'rsatish sifatini baholashda qo'llaniladigan SERVQUAL modelining konseptual tuzilishini ifodalaydi. Modelga ko'ra, yo'lovchilarning kutilayotgan xizmatlari aeroport xizmatlari sifatining beshta asosiy o'lchami - moddiylik, javobgarlik, empatiya, ishonchlilik va xavfsizlik orqali baholanadi. Har bir o'lcham aeroport infratuzilmasi, xizmat ko'rsatish jarayonlari, xodimlarning kasbiy malakasi, axborot ta'minoti, xavfsizlik va yo'lovchilarga ko'rsatiladigan individual yondashuv kabi omillarni qamrab oladi. Ushbu omillar yo'lovchilar tomonidan qabul qilinadigan xizmat sifatini shakllantirib, yakuniy natijada ularning umumiy qoniqish darajasiga bevosita ta'sir ko'rsatadi. Model aeroportlarda xizmat ko'rsatish sifatini kompleks baholash hamda uni takomillashtirishning ustuvor yo'nalishlarini aniqlash uchun nazariy-uslubiy asos sifatida xizmat qiladi.

Xizmat sifati nafaqat turistlarning qoniqish darajasiga, balki aeroportning iqtisodiy samaradorligiga ham bevosita ta'sir ko'rsatadi. Kutish vaqtining qisqarishi, xizmatlarning tezkorligi, xodimlar malakasi va raqamli servislarning rivojlanganligi yo'lovchilarning aeroport xizmatlaridan foydalanish darajasini oshiradi hamda aeroport daromadlarining ko'payishiga xizmat qiladi.

1-jadval

Aeroport xizmatlari sifatini baholashning asosiy ko'rsatkichlari

Baholash mezonlari	Baholash usuli	Boshqaruvdagi ahamiyati
Kutish vaqti	<u>Daqiqalarda</u>	Operatsion samaradorlik

Xizmat ko'rsatish tezligi	Bir yo'lovchiga sarflangan vaqt	Resurslardan foydalanish
Turistlar qoniqishi	So'rovnoma (1–5 ball)	Servis sifatini baholash
Xodimlar malakasi	Ekspert bahosi	Xizmat sifati
Raqamli xizmatlar ulushi	Foiz (%)	Innovatsion rivojlanish
Shikoyatlar soni	Murojaatlar soni	Muammolarni aniqlash
Umumiy xizmat sifati indeksi	Integral indeks	Strategik boshqaruv

Aeroportlarda xizmat sifatini muntazam monitoring qilish va KPI tizimi asosida baholash xizmat ko'rsatish samaradorligini oshirishning muhim omili hisoblanadi. Shu bilan birga, turistlarning fikr-mulohazalarini muntazam tahlil qilish, xizmat ko'rsatish standartlarini xalqaro talablarga moslashtirish va raqamli boshqaruv vositalarini keng joriy etish aeroportlarning raqobatbardoshligini oshirishga xizmat qiladi.

Xulosa. Tadqiqot davomida aeroportlarda xizmat ko'rsatish sifatini baholashning tashkiliy-iqtisodiy mexanizmlarini takomillashtirish xizmatlar samaradorligini oshirishning muhim sharti ekanligi aniqlandi. Xizmat sifati ko'rsatkichlarini SERVQUAL, KPI va boshqa zamonaviy baholash usullari asosida muntazam monitoring qilish boshqaruv qarorlarini ilmiy asoslash hamda mavjud kamchiliklarni tezkor bartaraf etish imkonini beradi. Tahlillar shuni ko'rsatdiki, xizmat sifati va turistlarning qoniqish darajasi aeroportlarning iqtisodiy natijalari hamda xalqaro raqobatbardoshligiga bevosita ta'sir ko'rsatadi. Shu sababli xizmat ko'rsatish sifatini kompleks baholash, raqamli monitoring tizimlarini joriy etish va mijozlar fikrini doimiy tahlil qilish aeroportlar faoliyatini samarali boshqarishning ustuvor yo'nalishlaridan biri hisoblanadi.

Mazkur yo'nalishda ilmiy asoslangan baholash metodikalarini ishlab chiqish, integral xizmat sifati indeksini shakllantirish hamda xalqaro baholash standartlarini milliy amaliyotga moslashtirish kelgusidagi tadqiqotlarning istiqbolli yo'nalishlari sifatida e'tirof etiladi.

Adabiyotlar, References, Литературы:

1. O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasi. 2023. Transport va logistika sohasida xizmatlar sifatini oshirish bo'yicha chora-tadbirlar to'g'risida. Toshkent.
2. Mirziyoyev, Sh.M. 2023. Yangi O'zbekiston strategiyasi. O'zbekiston nashriyoti, Toshkent.
3. Кусков, А.С. 2021. Транспортное обеспечение туризма. КноРус, Москва.
4. Морозова, Н.С. и Морозов, М.А. 2022. Экономика туристской индустрии. КноРус, Москва.
5. Браймер, Р.А. 2021. Основы управления в индустрии гостеприимства. ЮНИТИ-ДАНА, Москва.
6. International Civil Aviation Organization (ICAO). 2022. Manual on Quality of Service at Airports. ICAO, Montreal.