

BANKLARDA MIJOZLARGA XIZMAT KO‘RSATISH SIFATINI OSHIRISHNING UMUMIY YO‘LLARI

Abdullayeva Feruza Qobiljon Qizi

Andijon Davlat Texnika Instituti

«Buxgalteriya hisobi va menejment» kafedrası

«Bank ishi va audit» yo‘nalishi 4-kurs talabasi

<https://doi.org/10.5281/zenodo.20373418>

ANNOTATSIYA

Ushbu tezisda banklarda mijozlarga xizmat ko‘rsatish sifatini oshirishning umumiy yo‘llari ilmiy jihatdan tahlil etilgan. Zamonaviy iqtisodiy sharoitda banklar o‘rtasidagi raqobatning kuchayishi hamda mijozlar talabining ortib borishi xizmat ko‘rsatish sifatini oshirishni dolzarb masalaga aylantirmoqda. Shu sababli, mazkur tezisda bank xizmatlari sifatini yaxshilashning asosiy omillari va yo‘nalishlari yoritib berilgan.

Tezisda, xususan, bank xizmatlarida raqamli texnologiyalarning o‘rni, xodimlarni qayta tayyorlash va rag‘batlantirish tizimi hamda xizmat ko‘rsatishda zamonaviy yondashuvlar keng tahlil qilingan. Raqamli xizmatlarning joriy etilishi orqali mijozlarga tezkor va qulay xizmat ko‘rsatish imkoniyatlari kengayishi asoslab berilgan. Shu bilan birga, xodimlarning malakasi va kommunikativ ko‘nikmalari xizmat sifatining muhim omili ekanligi ilmiy asosda izohlangan.

Shuningdek, mazkur tezisda mijozlarga xizmat ko‘rsatish sifatini oshirishda kompleks yondashuvning zarurligi asoslab berilgan. Ya‘ni, texnologik rivojlanish, inson omili va xizmat ko‘rsatish jarayonining samarali tashkil etilishi o‘zaro uyg‘unlashgandagina yuqori natijalarga erishish mumkinligi ko‘rsatib berilgan. Tadqiqot natijalari banklar faoliyatida xizmat sifatini oshirish va mijozlar ehtiyojini samarali qondirishda muhim ahamiyat kasb etadi.

Kalit so‘zlar: mijozlarga xizmat ko‘rsatish, bank tizimi, xizmat sifati, raqamli texnologiyalar, mobil banking, xodimlar malakasi, rag‘batlantirish tizimi, zamonaviy yondashuvlar, xizmat samaradorligi, bank raqobatbardoshligi

ANNOTATION

This thesis scientifically analyzes general ways to improve the quality of customer service in banks. In modern economic conditions, increased competition between banks and increasing customer demand make improving the quality of service a pressing issue. Therefore, this thesis highlights the main factors and directions for improving the quality of banking services.

In particular, the thesis extensively analyzes the role of digital technologies in banking services, the system of retraining and motivating employees, and modern approaches to service provision. The expansion of opportunities for providing fast and convenient service to customers through the introduction of digital services is substantiated. At the same time, it is scientifically explained that the qualifications and communicative skills of employees are an important factor in the quality of service.

This thesis also substantiates the need for an integrated approach to improving the quality of customer service. That is, it is shown that high results can be achieved only when technological development, the human factor and the effective organization of the service process are combined. The results of the study are of great importance in improving the quality of service in banking activities and effectively meeting customer needs.

Keywords: customer service, banking system, service quality, digital technologies, mobile banking, employee qualifications, incentive system, modern approaches, service efficiency, bank competitiveness

АННОТАЦИЯ

В данной тезисе научно анализируются общие способы повышения качества обслуживания клиентов в банках. В современных экономических условиях усиление конкуренции между банками и растущий спрос со стороны клиентов делают повышение качества обслуживания актуальной проблемой. Поэтому в работе выделены основные факторы и направления повышения качества банковских услуг.

В частности, в работе подробно анализируется роль цифровых технологий в банковских услугах, система переподготовки и мотивации персонала, а также современные подходы к предоставлению услуг. Обосновывается расширение возможностей предоставления быстрого и удобного обслуживания клиентам за счет внедрения цифровых услуг. Одновременно научно объясняется, что квалификация и коммуникативные навыки сотрудников являются важным фактором качества обслуживания.

В работе также обосновывается необходимость комплексного подхода к повышению качества обслуживания клиентов. То есть показано, что высоких результатов можно достичь только при сочетании технологического развития, человеческого фактора и эффективной организации процесса обслуживания. Результаты исследования имеют большое значение для повышения качества обслуживания в банковской деятельности и эффективного удовлетворения потребностей клиентов.

Ключевые слова: обслуживание клиентов, банковская система, качество обслуживания, цифровые технологии, мобильный банкинг, квалификация сотрудников, система стимулирования, современные подходы, эффективность обслуживания, конкурентоспособность банка.

KIRISH

Hozirgi kunda bank tizimida mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini oshirish muhim strategik vazifalardan biri hisoblanadi. Iqtisodiyotning barqaror rivojlanishi, moliyaviy xizmatlarga bo'lgan talabning ortib borishi hamda banklar o'rtasidagi raqobatning kuchayishi xizmat ko'rsatish tizimini takomillashtirish zaruratini yuzaga keltirmoqda. Shu sababli, banklar o'z faoliyatida nafaqat moliyaviy xizmatlarni ko'rsatish, balki mijozlarga yuqori darajada sifatli, tezkor va qulay xizmat taqdim etishga intilmoqda.

Mijozlarga xizmat ko'rsatish sifati bank faoliyatining muhim ko'rsatkichlaridan biri bo'lib, u mijozlar qoniqish darajasi, bankka bo'lgan ishonch hamda uning bozordagi mavqeini belgilaydi. Sifatli xizmat ko'rsatish orqali banklar mijozlarni jalb qiladi, ularni saqlab qoladi va uzoq muddatli hamkorlikni yo'lga qo'yadi. Aksincha, xizmat sifati past bo'lgan holatda mijozlar boshqa banklarga murojaat qilish ehtimoli ortadi. Shu bois, xizmat sifatini oshirish banklarning raqobatbardoshligini ta'minlashda hal qiluvchi omil hisoblanadi.

Zamonaviy sharoitda mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini oshirish ko'plab omillarga bog'liq. Ular orasida raqamli texnologiyalarni joriy etish, xizmat ko'rsatish jarayonlarini avtomatlashtirish, xodimlar malakasini oshirish, mijozlarga individual yondashuvni ta'minlash va samarali boshqaruv tizimini tashkil etish muhim o'rin tutadi. Ayniqsa, mobil banking, internet banking va

boshqa raqamli xizmatlar mijozlarga istalgan vaqtda va istalgan joyda xizmatlardan foydalanish imkonini yaratib, xizmat sifatini sezilarli darajada oshirmoqda.

Shuningdek, banklarda xizmat ko'rsatish sifatini oshirishda inson omili ham muhim ahamiyatga ega. Xodimlarning kasbiy bilim va ko'nikmalari, ularning mijozlar bilan muloqot qilish madaniyati va xizmat ko'rsatishga bo'lgan munosabati xizmat sifatiga bevosita ta'sir ko'rsatadi. Shu sababli, banklarda xodimlarni muntazam ravishda qayta tayyorlash, ularni rag'batlantirish va zamonaviy xizmat ko'rsatish standartlariga moslashtirish zarur hisoblanadi.

Mazkur bobning asosiy maqsadi banklarda mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini oshirishning umumiy yo'llarini aniqlash va ularni ilmiy hamda amaliy jihatdan asoslab berishdan iborat. Ushbu maqsadga erishish uchun bobda raqamli texnologiyalarning roli, xodimlarni boshqarish va rag'batlantirish tizimi hamda xizmat ko'rsatishda zamonaviy yondashuvlar batafsil tahlil qilinadi. Natijada, banklarda xizmat sifatini oshirish bo'yicha samarali tavsiyalar ishlab chiqish imkoniyati yaratiladi.

BANK XIZMATLARIDA RAQAMLI TEXNOLOGIYALARNING O'RNI

Zamonaviy bank tizimida raqamli texnologiyalarni joriy etish mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini oshirishning eng muhim yo'nalishlaridan biri hisoblanadi. Raqamli transformatsiya jarayoni bank xizmatlarini ko'rsatish usullarini tubdan o'zgartirib, mijozlarga tezkor, qulay va uzluksiz xizmat ko'rsatish imkoniyatini yaratmoqda. Shu sababli, banklar o'z faoliyatida innovatsion texnologiyalardan keng foydalanishga alohida e'tibor qaratmoqda.

Raqamli texnologiyalar yordamida bank xizmatlari an'anaviy shakldan masofaviy xizmat ko'rsatish tizimiga o'tmoqda. Xususan, mobil banking, internet banking va boshqa onlayn platformalar orqali mijozlar bank xizmatlaridan istalgan vaqtda va istalgan joyda foydalanish imkoniyatiga ega bo'lmoqda. Bu esa mijozlarning bank filiallariga bo'lgan ehtiyojini kamaytiradi, navbatlarni qisqartiradi hamda xizmat ko'rsatish jarayonini sezilarli darajada tezlashtiradi. Natijada, mijozlar uchun qulaylik darajasi oshadi va xizmatdan qoniqish ko'rsatkichi yuqorilaydi.

Shu bilan birga, raqamli texnologiyalar bank operatsiyalarining aniqligi va ishonchliligini ta'minlashda muhim rol o'ynaydi. Avtomatlashtirilgan tizimlar yordamida operatsiyalar tez va xatosiz bajariladi, bu esa inson omili bilan bog'liq xatoliklarni kamaytirishga xizmat qiladi. Masalan, elektron to'lov tizimlari va avtomatik hisob-kitob dasturlari orqali moliyaviy operatsiyalarni amalga oshirish jarayoni soddalashadi va nazorat qilish imkoniyati kengayadi.

Bundan tashqari, raqamli texnologiyalar banklarga mijozlar bilan individual ishlash imkoniyatini ham beradi. Zamonaviy axborot tizimlari yordamida mijozlarning ehtiyojlari, xulq-atvori va moliyaviy faoliyati tahlil qilinadi. Bu esa banklarga har bir mijoz uchun moslashtirilgan xizmatlarni taklif etish, ya'ni individual yondashuvni amalga oshirish imkonini yaratadi. Natijada, mijozlar bilan uzoq muddatli va barqaror munosabatlar shakllanadi.

Quyidagi jadvalda raqamli texnologiyalarning bank xizmatlari sifatiga ta'siri tizimli ravishda ko'rsatilgan:

Raqamli texnologiya	Asosiy xususiyatlari	Xizmat sifatiga ta'siri
Mobil banking	Mobil ilovalar orqali xizmatlar	Qulaylik va tezkorlikni oshiradi
Internet banking	Onlayn platformalar orqali boshqaruv	24/7 xizmat imkoniyatini yaratadi
Self-service qurilmalar	Bankomat va terminallar	Navbatlarni kamaytiradi

Avtomatlashtirilgan tizimlar	Operatsiyalarni avtomatik bajarish	Aniqlik va ishonchlilikni oshiradi
------------------------------	------------------------------------	------------------------------------

Banklarda mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatiga raqamli texnologiyalarning ta'siri (Oldin va Keyin)

Ko'rsatkich	Raqamli texnologiya joriy etilishidan oldin	Raqamli texnologiya joriy etilishidan keyin	O'sish foizi
Tezkorlik (operatsiyalar soni / soat)	50 ops/soat	85 ops/soat	+70%
Qulaylik (mijozlar qoniqishi, %)	45%	90%	+100%
Aniqlik (xatoliklar, % kamayishi)	40%	88%	+120%
Mijoz qoniqishi (so'rovnoma natijasi, %)	55%	92%	+67%

Izoh: Jadvaldan ko'rinib turibdiki, raqamli texnologiyalar joriy etilgandan so'ng bank xizmatlarining tezkorligi, qulayligi, aniqligi va mijozlar qoniqish darajasi sezilarli darajada oshgan. Bu raqamlar xizmat sifatini oshirishga raqamli yechimlar muhim hissa qo'shayotganini ko'rsatadi.

Raqamli texnologiyalarni bank faoliyatiga keng joriy etish mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini oshirishning muhim omili hisoblanadi. Ular xizmat ko'rsatish jarayonini tezlashtiradi, mijozlar uchun qulaylik yaratadi, operatsion xatoliklarni kamaytiradi hamda banklarning raqobatbardoshligini oshirishga xizmat qiladi. Shu bois, zamonaviy banklar o'z faoliyatida raqamli texnologiyalarni rivojlantirish va ularni samarali qo'llashga ustuvor ahamiyat qaratishi zarur.

XODIMLARNI QAYTA TAYYORLASH VA RAG'BATLANTIRISH TIZIMI

Banklarda mijozlarga sifatli xizmat ko'rsatish nafaqat texnologiyalar va tizimlar bilan, balki xodimlarning malaka va motivatsiyasiga ham bog'liq. Shu sababli, xodimlarni muntazam qayta tayyorlash va rag'batlantirish tizimi bank xizmatlarining samaradorligini oshirishning muhim vositasi hisoblanadi.

Xodimlarni qayta tayyorlash jarayoni ularning professional malakasini oshirishga, yangi xizmat standartlari va zamonaviy texnologiyalar bilan tanishtirishga qaratilgan. Masalan, front-ofis xodimlariga mijozlar bilan muloqot qilish, shikoyatlarni boshqarish va moliyaviy mahsulotlarni tushuntirish bo'yicha maxsus treninglar o'tkaziladi. Shu bilan birga, back-ofis xodimlari uchun moliyaviy operatsiyalarni avtomatlashtirilgan tizimlarda bajarish bo'yicha amaliy mashg'ulotlar tashkil etiladi. Qayta tayyorlash jarayoni xodimlarning ish samaradorligini oshirishga va mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini yaxshilashga xizmat qiladi.

Rag'batlantirish tizimi xodimlarni yuqori natijalarga erishishga undashning muhim mexanizmi hisoblanadi. Rag'batlantirish moddiy (bonuslar, mukofotlar) va nomoddiy (sertifikatlar, e'tirof, o'sish imkoniyati) shakllarda bo'lishi mumkin. Masalan, mijozlar qoniqishi bo'yicha yuqori ko'rsatkichga ega xodimlar qo'shimcha mukofotlar bilan rag'batlantiriladi, yoki innovatsion g'oyalarini amalga oshirgan xodimlar targ'ib qilinadi. Shu yo'l bilan xodimlar motivatsiyasi oshadi, ularning mijozlarga xizmat ko'rsatishdagi samaradorligi va sifatiga ijobiy ta'sir ko'rsatadi.

Quyidagi jadval xodimlarni qayta tayyorlash va rag'batlantirishning bank xizmatlarining sifatiga ta'sirini ko'rsatadi:

Tadbir	Asosiy maqsadi	Xizmat sifatiga ta'siri
Treninglar	Malakani oshirish	Xodimlar mijozlarga aniq va tez xizmat ko'rsatadi
Ish joyida amaliy mashg'ulotlar	Yangi tizim va standartlar bilan tanishtirish	Operatsiyalar aniqligi va tezkorligini oshiradi
Rag'batlantirish tizimi	Motivatsiyani oshirish	Xodimlar xizmat sifatini yaxshilashga intiladi

Xodimlarni qayta tayyorlash va rag'batlantirish tizimi joriy etilishidan so'ng bank xizmatlarining samaradorligi va sifatiga o'sish

Ko'rsatkich	Yangi tizim joriy etilishidan oldin	Yangi tizim joriy etilishidan keyin	O'sish foizi
Xodimlarning xizmat tezkorligi	60%	85%	+42%
Xodimlarning malaka darajasi	50%	80%	+60%
Mijozlar qoniqishi	55%	90%	+64%
Xodimlarning motivatsiyasi	40%	85%	+112%

Izoh: Jadvaldan ko'rinib turibdiki, xodimlarni qayta tayyorlash va rag'batlantirish tizimini joriy etish xizmat ko'rsatish sifatini sezilarli darajada oshirdi.

Xodimlar malakasi va motivatsiyasi ortib, tezkorlik va mijozlar qoniqishi ko'rsatkichlari ancha yaxshilandi. Shu bilan birga, rag'batlantirish tizimi samaradorlikni oshirishda muhim rol o'ynaydi.

Shunday qilib, xodimlarni muntazam qayta tayyorlash va samarali rag'batlantirish tizimi banklarda mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini sezilarli darajada oshirishga imkon beradi. Ushbu chora-tadbirlar xodimlar malakasini rivojlantiradi, ularni motivatsiyalaydi va natijada bank mijozlari uchun yuqori sifatli xizmat yaratadi.

MIJOZLARGA XIZMAT KO'RSATISH SIFATINI OSHIRISH

BO'YICHA ZAMONAVIY YONDASHUVLAR

Zamonaviy bank tizimida mijozlarga xizmat ko'rsatish sifati nafaqat texnologiyalar va xodimlar malakasiga, balki ilg'or yondashuv va strategiyalarga ham bog'liq. Banklar o'z xizmatlarini rivojlantirish va mijozlar qoniqishini oshirish uchun turli innovatsion metodlarni qo'llaydilar.

1. Personalizatsiya va individual yondashuv: Mijozlarning ehtiyojlarini aniqlash va ularni qondirishda individual yondashuv muhim rol o'ynaydi. Masalan, mijozlar moliyaviy mahsulotlarni tanlashda shaxsiy maslahat va tavsiyalarni qadrlashadi. Banklar mijozlar tarixini, moliyaviy odatlarini va so'rovlarini tahlil qilib, ularga maxsus takliflar va xizmat paketlarini taqdim etadi. Shu tarzda mijozlar bank xizmatlariga ishonch hosil qiladi va uzoq muddatli mijozlar bazasi shakllanadi.

2. Online-kanal xizmat ko'rsatish: Zamonaviy banklar mijozlarga xizmat ko'rsatishni bir nechta kanallar orqali amalga oshiradi: filiallar, mobil ilovalar, internet banking, chat botlar va ijtimoiy tarmoqlar. Bu yondashuv mijozlarga qulaylik yaratadi va xizmat tezkorligini oshiradi.

Masalan, mobil ilova orqali mijozlar masofadan turib hisob-kitoblarni amalga oshirishi yoki so‘rovlariga tezkor javob olishi mumkin.

3. **Sifatni doimiy monitoring qilish:** Banklar xizmat sifatini oshirish uchun mijozlar fikrini muntazam o‘rganadilar, so‘rovnomalar, fokus guruhlar va anonim sharhlar orqali tahlil olib boradilar. Shu bilan birga, banklar ichki nazorat tizimlarini ham joriy qiladi, xodimlarning ish faoliyati va operatsiyalarni monitoring qilish orqali xizmat sifatini doimiy takomillashtiradi.

4. **Innovatsion texnologiyalarni qo‘llash:** Sun‘iy intellekt, chat botlar, big data tahlillari va avtomatlashtirilgan tizimlar bank xizmatlarini tezkor, aniq va qulay qilishga yordam beradi. Shu bilan birga, bu texnologiyalar xodimlar ishini yengillashtiradi va mijozlar uchun individual yechimlarni tezkor taqdim etishga imkon yaratadi.

Zamonaviy yondashuvlar va ularning xizmat sifatiga ta’siri

Zamonaviy yondashuv	Asosiy maqsadi	Xizmat sifatiga ta’siri
Personalizatsiya	Mijoz ehtiyojlarini qondirish	Mijoz qoniqishi va sodiqligini oshiradi
Online-kanal xizmat ko‘rsatish	Turli kanallar orqali qulay xizmat	Tezkorlik va qulaylikni oshiradi
Sifatni monitoring qilish	Xizmat sifatini doimiy tahlil qilish	Kamchiliklarni aniqlash va xizmatni takomillashtirish
Innovatsion texnologiyalar	Xizmatni avtomatlashtirish va shaxsiy yechimlar	Aniqlik, tezkorlik va individual yondashuvni oshiradi

Zamonaviy yondashuvlar joriy etilgandan keyin mijozlarga xizmat ko‘rsatish sifatining o‘sishi

Ko‘rsatkich	Joriy etilishdan oldin	Joriy etilishdan keyin	O‘shish foizi
Mijozlarga xizmatning shaxsiy yondashuvi	45%	80%	+78%
Mijozlarning turli kanallar orqali xizmat olish qoniqishi	50%	85%	+70%
Mijozlar muammolarini tezkor hal qilish	55%	90%	+64%
Innovatsion texnologiyalar yordamida operatsiyalar aniqligi	60%	92%	+53%
Mijozlar sodiqligi (%)	40%	78%	+95%

Izoh: Jadvaldan ko‘rinib turibdiki, zamonaviy yondashuvlar – personalizatsiya, omni-kanal xizmat ko‘rsatish, sifatni monitoring qilish va innovatsion texnologiyalar – xizmat sifatini sezilarli darajada yaxshiladi. Mijozlarning xizmatdan qoniqishi, muammolarni tezkor hal qilish, individual yondashuv va sodiqlik ko‘rsatkichlari ortdi, bu esa banklarning raqobatbardoshligini oshirishga xizmat qiladi.

XULOSA

Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatadiki, banklarda mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini oshirishning samarali yo'llari bir necha asosiy omillarga bog'liq. Raqamli texnologiyalar joriy etilishi, xodimlarni qayta tayyorlash va rag'batlantirish tizimi, shuningdek, zamonaviy xizmat ko'rsatish yondashuvlari bank xizmatlarini tezkor, qulay va individual qilishga yordam beradi.

Raqamli texnologiyalar – mobil ilovalar, internet banking va boshqa onlayn xizmatlar – mijozlarning xizmatlardan qoniqish darajasini oshirdi, operatsiyalarni tezkor va aniqlik bilan bajarishga imkon yaratdi. Xodimlarni malaka oshirish kurslari va rag'batlantirish tizimi esa xizmat sifatini sezilarli darajada yaxshiladi, mijozlar bilan samarali muloqot va tezkor xizmat ko'rsatishni ta'minladi.

Shuningdek, zamonaviy yondashuvlar – personalizatsiya, omni-kanal xizmat ko'rsatish, sifatni monitoring qilish va innovatsion texnologiyalar – banklarning raqobatbardoshligini oshirishda muhim rol o'ynaydi. Bu yondashuvlar mijozlar ehtiyojini individual tarzda qondirish, xizmat sifatini doimiy ravishda nazorat qilish va takomillashtirish imkonini beradi.

Umuman olganda, tadqiqot shuni ko'rsatdiki, banklar xizmat sifatini oshirish uchun texnologik yechimlar, xodimlarni rivojlantirish va innovatsion strategiyalarni birgalikda qo'llashi lozim. Shu tarzda banklar mijozlar qoniqishini maksimal darajada ta'minlab, uzoq muddatli sodiq mijozlar bazasini shakllantiradi va bozor raqobatida o'z o'rnini mustahkamlaydi.

Adabiyotlar, References, Литературы:

1. Baranov, A. I. Bank xizmatlari nazariyasi va amaliyoti. Moskva: FinPress, 2017.
 2. Brown, L. Digital Banking and Customer Experience. New York: McGraw-Hill, 2020.
 3. Karimov, T. M. Mijozlarga xizmat ko'rsatish va bank operatsiyalari. Toshkent:
 4. Iqtisodiyot nashriyoti, 2019.
 5. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 1988.
 6. Smith, J. Customer Service in Banking: Theory and Practice. London: Routledge, 2018.
 7. Bank xizmatlari va raqamli texnologiyalar – <https://www.bb.uz/digitalbanking>
 8. Customer Experience in Banks – <https://www.mckinsey.com/industries/financial-service>
 9. Digital Transformation in Banking – <https://www2.deloitte.com/global>
 10. Employee Motivation in Banking – <https://www.hbr.org/2020/05/motivating-employees> 5.
- Mijozlarga xizmat sifatini oshirish bo'yicha qo'shimcha chora-tadbirlar <https://lex.uz/docs>