

# **ФАН: МАРКЕТИНГ МЕНЕЖМЕНТ**

## **ХИЗМАТЛАРНИ ИШЛАБ ЧИҚИШ ВА ХИЗМАТЛАРНИ БОШҚАРИШ**

**12**

**ХУСАИНОВ Ш.**



Моддий товарларни фарқлаш тобора қийинлашмоқда ва компаниялар тобора кўпроқ хизматларга мурожаат қилмоқдалар. Ҳар қандай компания ўз вақтида етказиб беришни, телефон сўровига аниқ жавоб беришни ва шикоятга тезкор жавоб беришни таъминлайдиган ишончли товар етказиб берувчи сифатида харидорлар орасида танилишини истайди.

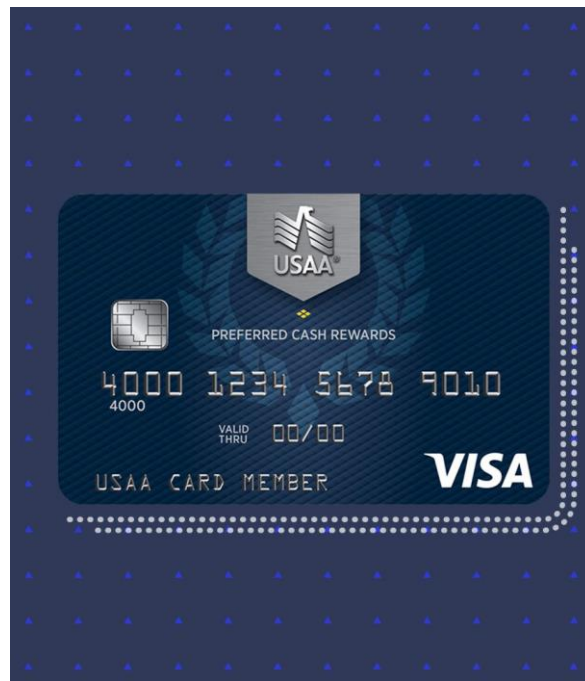
**ХИЗМАТ БИЗНЕСНИНГ МУҲИМ  
ЖИҲАТЛАРИДАН БИРИ БЎЛИБ БОРМОҚДА**





USAA суғурта компанияси ҳозирги ва собиқ ҳарбий хизматчиларга ва уларнинг оилаларига автомашина ва бошқа суғурта маҳсулотларини сотади. Компания ҳар бир мижознинг бизнесидаги улушини истеъмол банкини очиш, кредит карточкаларини чиқариш, чегирма воситачилигини очиш ва муаммосиз ўзаро фондларни таклиф қилиш орқали оширди. Унинг афсонавий хизмат кўрсатиш сифати ушбу соҳада мижозларнинг энг юқори қониқишига олиб келди. USAA абонентлари кўпинча компаниянинг уларга қандай ғамхўрлик қилишини айтиб беришади, ҳатто уларга керак бўлгандан кўра кўпроқ суғурта олишни маслаҳат беришади.

**ХИЗМАТ БИЗНЕСНИНГ  
МУҲИМ ЖИҲАТЛАРИДАН  
БИРИ БЎЛИБ БОРМОҚДА**



Бундай ишонч даражаси билан компания юқори мижозларнинг содиқлиги ва муҳим савдо имкониятларига эга. У инвестициялаш бўйича сўровларга, шунингдек суғурта билан боғлиқ чақириқларга жавоб бериш, самарадорликни ошириш ва мижозларни агентлар ўртасида ўтказишга бўлган эҳтиёжни камайтириш учун сўров марказларига вакиллариини жалб қилади.

<sup>1</sup>Kotler P., Keller K.L. Marketing management (Global edition). 15th ed. — Harlow: Pearson Education Ltd., 2016. — 834 p

Сервис компаниялари жаҳон иқтисодиётига салмоқли ҳисса қўшмоқда. Хизматларнинг ўзига хос хусусияти ва уларнинг фирмалар учун аҳамияти тўғрисида тўлиқ маълумотга эга бўлиш керак.

## ХИЗМАТ БИЗНЕСНИНГ МУҲИМ ЖИҲАТЛАРИДАН БИРИ БЎЛИБ БОРМОҚДА

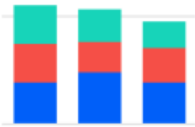
«Вазифа *IBM* ва унинг мижозлари ўртасида кучли алоқа ўрнатишдир ва уни амалга ошириш *IBM* ни хизмат кўрсатиш элементига эга бўлган юқори технологияли компания эмас, балки юқори технологиялар элементига эга бўлган хизмат кўрсатиш компаниясига айлантиради».

Дэвид Б. Йоффи, Гарвард бизнес  
мактаби профессори



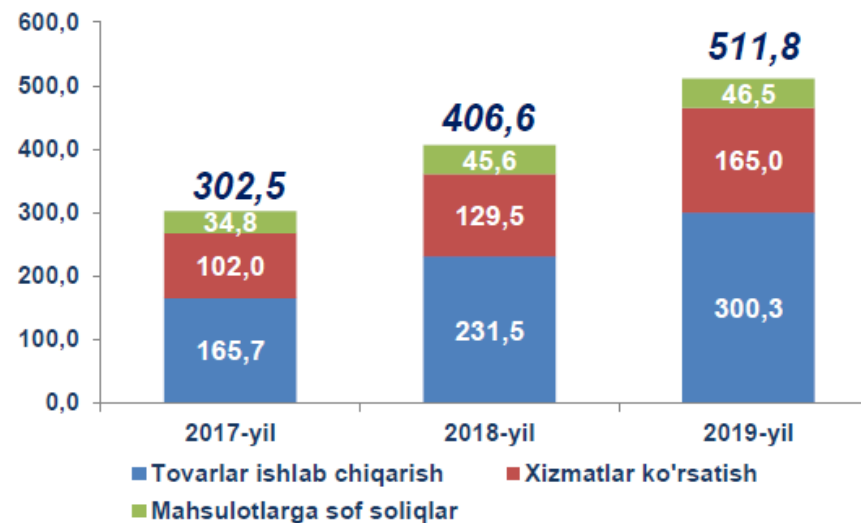
<sup>1</sup>Kotler P., Keller K.L. Marketing management (Global edition). 15th ed. — Harlow: Pearson Education Ltd., 2016. — 834 p

## Хизматлар соҳасини ривожлантириш - Ўзбекистон Республикаси фаровонлигининг асосидир



2017-2019-yillarda O'zbekiston Respublikasining YalM hajmi  
(joriy narxlarda, trln. so'm)

2019-yil yakunlariga ko'ra, YalM tarkibida tovarlar ishlab chiqarishda 300 304,2 mlrd. so'm, xizmatlar ko'rsatish sohasida - 165 053,2 mlrd. so'm miqdorida yalpi qo'shilgan qiymat yaratildi, mahsulotlarga sof soliqlar esa 46 480,7 mlrd. so'mni tashkil etdi.



# Our Service



*Давлат секторида* судлар, иш билан таъминлаш хизматлари, касалхоналар, ҳарбий хизматлар, ўт ўчириш бригадалари, почта бўлимлари, мактаблар ва нозорат идоралари киради.

## ХИЗМАТЛАР СОҲАСИНИНГ ТУРЛИ ТУМАНЛИГИ



Музейлар, хайрия ташкилотлари, черковлар, коллежлар, фондлар, касалхоналар *хусусий нотижорат секторни* ташкил этади.

*Ишлаб чиқариш соҳасидаги* кўплаб ишчилар (компьютер операторлари, бухгалтерлар, юридик ходимлар) аслида "товарлар фабрикаси" ни бошқарадиган "хизматлар фабрикасида" ишлайдилар. *Чакана савдо соҳасида* банд бўлганлар (кассир, кассир, сотувчи ва мижозларга хизмат кўрсатувчи вакиллар) ҳам хизмат кўрсатадилар.



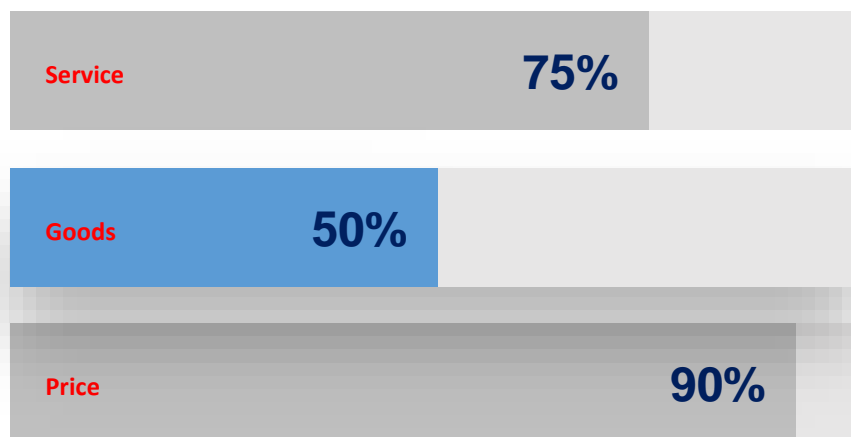
*Хизмат кўрсатиш соҳасининг бизнес тармоғига* авиакомпаниялар, банклар, меҳмонхоналар, суғурта компаниялари, юридик ва консалтинг фирмалари, тиббиёт амалиётчилари, кўчмас мулк агентликлари, сув қувурларини таъмирлаш компаниялари, киностудиялар киради.



# Service Analysis

**Сервис ёки хизматлар** - бу бирон бир томон бошқа томонга таклиф қилиши мумкин бўлган нарсага эгалик қилишга олиб келмайдиган ҳар қандай номоддий хусусиятдир. Баъзи ҳолларда хизматларни тақдим этиш моддий товарлар билан боғлиқ бўлса, бошқаларида у билан ҳеч қандай алоқаси йўқ.

<sup>1</sup>Kotler P., Keller K.L. Marketing management (Global edition). 15th ed. — Harlow: Pearson Education Ltd., 2016. — 834 p



# Portfolio Full Service

**Хизмат** (инг. тилидан service) бу инсоннинг ҳар қандай эҳтиёжларини қондирадиган фойдали таъсир кўрсатадиган меҳнат фаолияти натижасидир.

**Хизмат** - бу янги, илгари мавжуд бўлмаган моддий маҳсулот яратилмайдиган, лекин мавжуд, яратилган маҳсулот сифати ўзгарадиган фаолият, иш тури.





## Welcome to OnStar

You can't put a price on peace of mind. OnStar lets you drive with confidence, knowing an Emergency-Certified Advisor is ready to help no matter what happens out on the road

<https://www.onstar.com/us/en/home/>



## Welcome to OnStar

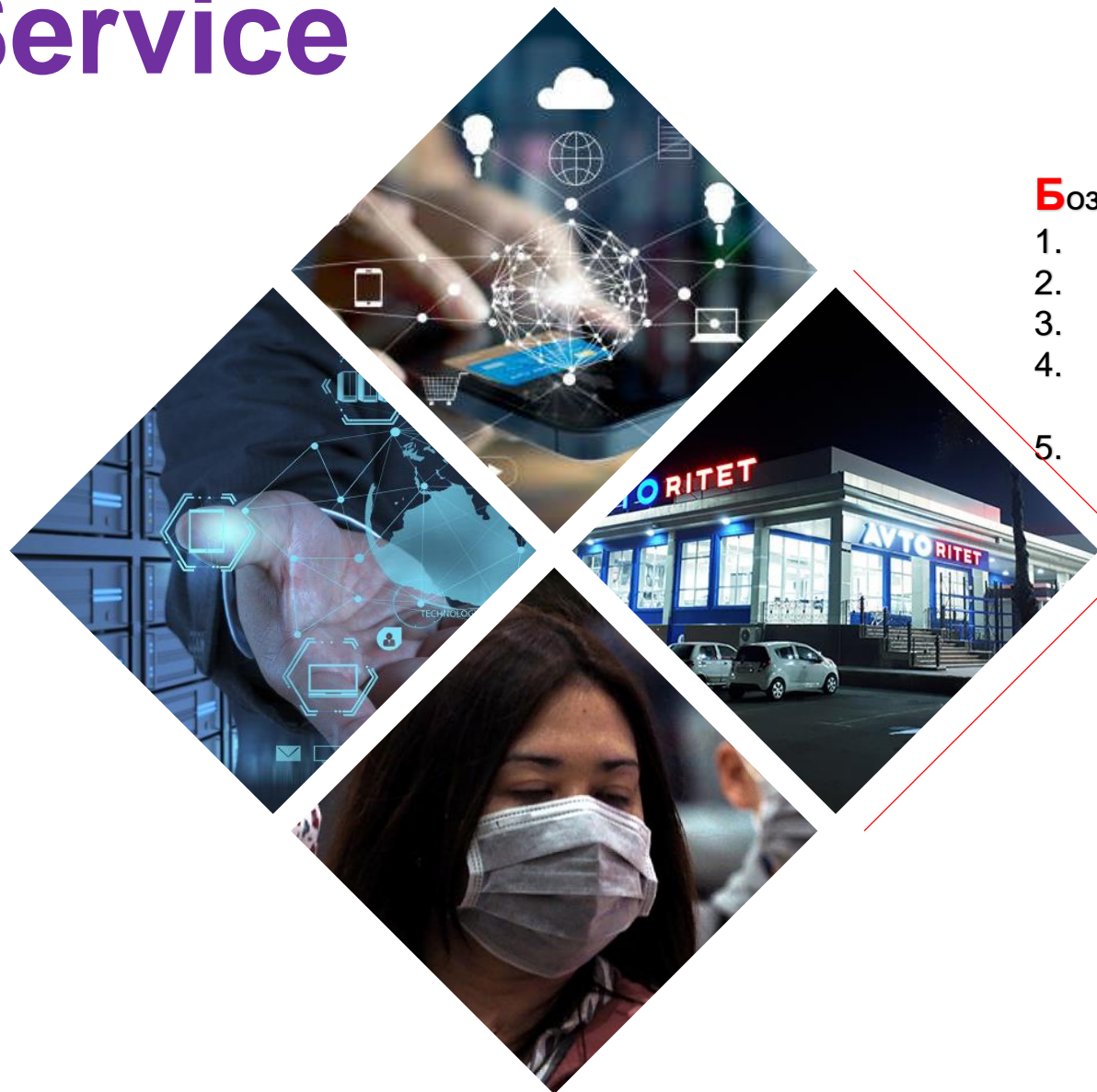
Сиз кўнгил хотиржамлингизга нарх қўя олмайсиз. OnStar сизга сертификатланган маслаҳатчини йўлда нима бўлишидан қатъи назар ёрдам беришга тайёрлигини билиб, ишонч билан ҳайдашга имкон беради.

<https://www.onstar.com/us/en/home/>

Хизматларнинг сифати энг яхшиси амалга оширилгандан кейингина аниқланади, уларни сотиб олиш хавфи юқори (товарларни сотиб олиш билан солиштирганда).

- биринчидан, хизмат кўрсатувчиларнинг нафақат рекламаларигагина хизматлар истеъмолчилари бошқа провайдерларнинг шарҳлари ва тавсияларига ҳам ишонадилар;
- иккинчидан, хизмат кўрсатиш сифати истеъмолчилар нарх даражаси, ходимларнинг ҳатти-ҳаракатлари ва шахсий хоҳишларига қараб қабул қилинади;
- учинчидан, қониққан мижозлар хизмат кўрсатувчига нисбатан содиқлигини намоён этади;
- тўртинчидан, етказиб берувчини ўзгартириш харажатлари мавжудлиги сабабли, истеъмолчиларнинг инерциясининг сезиларли элементи мавжуд.

# Service



**Б**озор таклифларининг беш тоифаси мавжуд:

1. Фақатгина моддий нарсалар.
2. Хизматлар билан тўлдириладиган моддий маҳсулотлар.
3. Гибрид.
4. Асосий хизмат тегишли маҳсулотлар ва хизматларни қабул қилиш билан бирга келади.
5. Соф хизмат.

**КОМПАНИЯНИНГ БОЗОР ТАКЛИФЛАРИ,  
ОДАТДА, МУАЙЯН ХИЗМАТЛАРНИ ТАҚДИМ  
ЭТИШНИ ЎЗ ИЧИГА ОЛАДИ.**

## ХИЗМАТЛАРНИ ФАРҚ ҚИЛУВЧИ ЖИҲАТЛАРИ

- номоддийлик
- ажралмаслик

01

- беқарорлик
- сақланмаслик



# НОМОДДИЙЛИК

Моддий товарлардан фарқли ўлароқ, улар сотиб олинмагунча уларни кўриш, татиб кўриш, ҳис қилиш, эшитиш ёки ҳидлаш мумкин эмас.



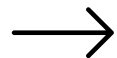
Хизматлар маркетинги - бу мижозларнинг ўзига хос эҳтиёжларини аниқлашга қаратилган хизматларни ривожлантириш, илгари суриш ва амалга ошириш жараёни.



Хизматлар, ишлаб чиқарилган, омборда сақланадиган, кўплаб сонли воситачилар орқали тарқатиладиган моддий товарлардан фарқли ўлароқ, одатда бир вақтнинг ўзида тақдим этилади ва истеъмол қилинади. Мижоз хизмат кўрсатиш жараёнининг бевосита иштирокчиси бўлганлиги сабабли, хизмат кўрсатувчи ва истеъмолчининг ўзаро таъсири хизмат маркетингининг ўзига хос хусусияти ҳисобланади.



**АЖРАШМАСЛИК**





## БЕҚАРОРЛИК (ЎЗГАРУВЧАНЛИК)

---

Бир турдаги хизматларнинг сифати, ким, қачон ва қаерда хизмат кўрсатаётганига қараб жуда катта фарқ қилади.

---

[VIEW MORE](#)



Мос ишчиларни ёллаш ва уларга сифатли таълим бериш, улар юқори даражадаги мутахассислар ёки тажрибасиз бошловчилар бўлишидан қатъи назар, хизматлар сифатини ошириш жараёнининг ажралмас қисмидир.

## ХОДИМЛАРНИ ЁЛЛАШ ВА ЎҚИТИШ УЧУН ИНВЕСТИЦИЯЛАР



VIEW MORE [➤](#)

Одатда, компания уларни тақдим этиш жараёнини схематик акс эттирадиган ва муаммоларни аниқлашга қаратилган хизмат режасини ишлаб чиқади.

**Ташкилотда хизматларни тақдим этиш жараёнини стандартлаштириш**



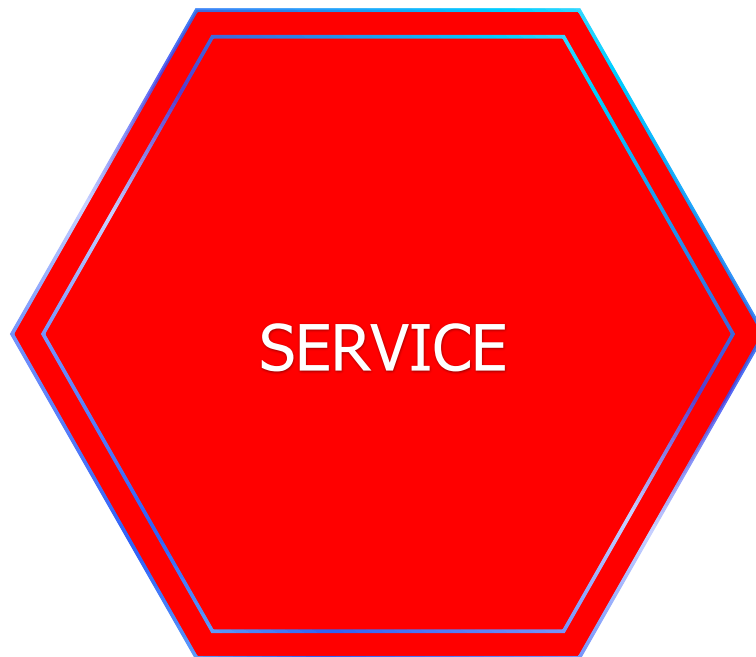
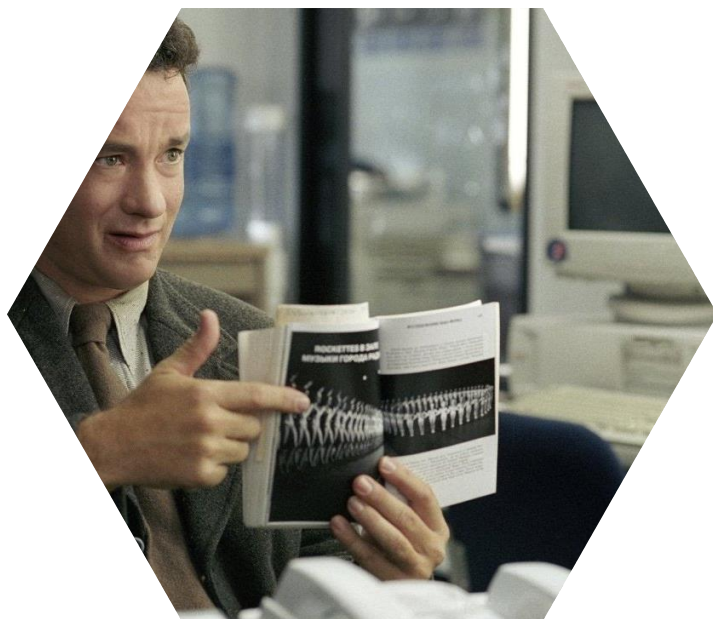
Бунинг учун шикоят ва таклифларни таҳлил қилиш, мижозларни ўрганиш, рақобатчиларнинг хизматларини компания томонидан кўрсатиладиган хизмат даражаси билан таққослаш тизимлари қўлланилади.

## Мижозларнинг қониқишини назорат қилиш

VIEW MORE



## САҚЛАНМАСЛИК (ДОИМИЙ ЭМАС)



Хизматларни сақлашнинг иложи йўқлиги барқарор талаб шароитида муҳим эмас, хизмат кўрсатиладиган мижозлар сонини аниқлашда муаммо бўлмайди. Қийинчиликлар таклиф этилаётган хизматга бозор эҳтиёжларининг сезиларли **тебраниши** билан юзага келади.

## Талаб томонидан:

- **Нархларнинг фарқланиши** энг юқори тиғиз вақтларда талабни камайтиради (кундузги филм намоишлари учун арзон нархлар, дам олиш кунлари автомобилни ижарага олишда чегирмалар).
- **Машҳур бўлмаган пайтларда талабнинг ошиши.**
- Хизмат қилиш учун навбатни кутаётган мижозлар учун шошилиш кунларда **алтернатив қўшимча хизматлар.**
- Авиакомпаниялар, меҳмонхоналар ва тиббиёт муассасаларида кенг қўлланиладиган талаб даражасини назорат қилиш имконини берадиган **олдиндан буюртма (брон) тизимини жорий этиш.**



**хизмат кўрсатиш соҳасида талаб ва таклиф ўртасидаги оптимал балансни аниқлаш стратегияси.**

## Таклиф томонидан:

- **Қисқа вақт ичида мижозларга** хизмат кўрсатиш учун вақтинча ишчиларни ёллаш
- Тиғиз пайтларда ходимлар фақат муҳим вазифаларни бажариши **юқори унумдорлик**.
- **Мижозларни хизмат кўрсатиш жараёнида иштирок этишини рағбатлантириш.**
- **Хизматларни кўрсатиш учун кучларни бирлаштириш.**
- **Келажакда фаолиятни кенгайтиришга тайёргарлик**



**хизмат кўрсатиш соҳасида талаб ва таклиф ўртасидаги оптимал балансни аниқлаш стратегияси.**



# SERVICE

---

**ХИЗМАТ МАРКЕТИНГ  
СТРАТЕГИЯЛАРИ**

---

## Мижозларнинг кутишлари - хизматлар сифатини баҳолашнинг энг аниқ стандарти



Биз ўз хизматларимиз тўғрисида ҳақиқий маълумотларни миждларимизга етказишга ҳаракат қиляпмизми?



Биринчи маротабадаёқ сифатли хизмат кўрсатиш биринчи ўринда турадимми?



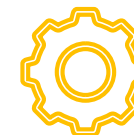
Бизнинг миждлар билан алоқамиз самарали бўладими?



Биз миждлар талабларига мувофиқ яшаяпмизми?



Бизнинг ходимларимиз хизматни тақдим этиш жараёнида юзага келадиган муаммоларни миждни таассурот қилиш имконияти деб билишадими?



Биз доимо хизматлар даражасини кутишлар билан таққослаймизми?

Бир вақтлар хизмат кўрсатувчи фирмалар ишлаб чиқарувчилардан маркетингни тушунишда ва ундан фойдаланишда орқада қолиб кетишган, чунки улар кичик ёки юқори талабга эга ёки паст рақобатга дуч келган. Бу, албатта, ўзгарди. Баъзи энг малакали маркетинглар ҳозирги пайтда хизмат кўрсатувчи фирмалардир. **Singapore Airlines** авиакомпаниясининг бренд яратишдаги муваффақияти учун мақтовга сазовор бўлган айнан шундай хизмат кўрсатувчи фирмалардир.

## ХИЗМАТЛАРНИНГ ЯНГИ ВОҶЕЛИКЛАРИ

<https://phantran.net/category/corporate-management/marketing/page/5/>



[Plan travel](#) [Flying with us](#) [Travel info](#) [PPS Club / KrisFlyer](#) [For Businesses](#)

[HELP & FEEDBACK](#) | [SINGAPORE](#) · [ENGLISH](#)

[Q](#) [Log in](#) | [Sign up](#)

 **Important:** Latest news alerts, including Covid-19 Travel Information and Assistance Request Form

[> View all](#)

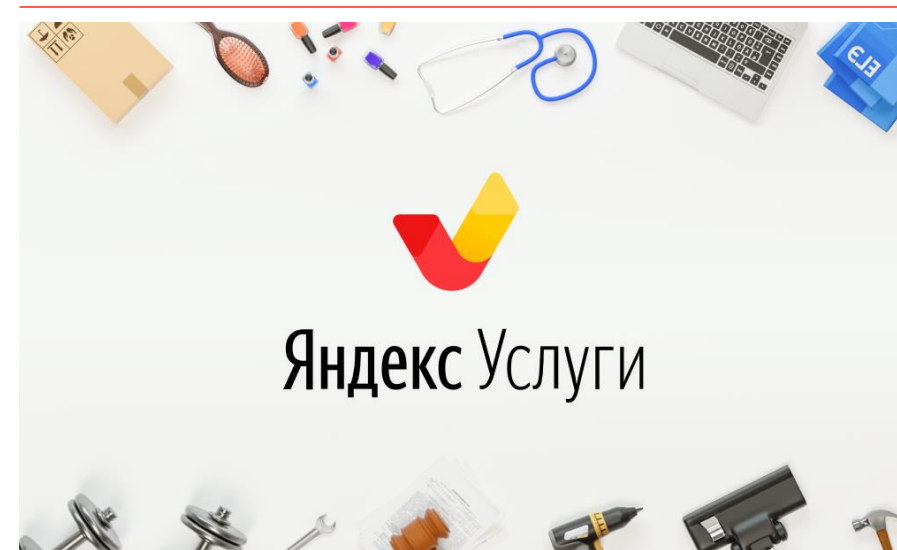


Хизмат сифати мижозлар билан ҳар бир контактда текширилади.

Агар ходимлар юзларида зерикишни ифода этсалар, оддий саволларга жавоб бера олмаса ёки бир-бирлари билан суҳбатлаша олмасалар ва одамлар навбатда кутиб ўтиришса, харидор яна харид қилиш учун қайтиб келишидан олдин ўйлайди.



## ХИЗМАТ СИФАТИНИ БОШҚАРИШ





---

Унинг қадриятлари қўлланмасида таъкидланганидек: Бизнинг қарашларимиз ва стратегиямизнинг моҳияти "ўзаро савдо" дир. . . . Мижозларимизга зарур бўлган нарсани қанча кўп берсак, улар ҳақида кўпроқ биламиз. Уларнинг бошқа молиявий эҳтиёжлари тўғрисида қанчалик кўп маълумотга эга бўлсак, уларга бизга ўз бизнесларини олиб бориш осонроқ бўлади. Улар биз билан қанчалик кўп иш қилсалар, улар шунчалик яхши қийматга эга бўлиб, улар шунчалик содиқдир.

---

## Wells Fargo

---

# ХАРИДОРЛАРНИНГ КУТИШИ



Мижозларнинг хизматлар сифатига бўлган умидлари кўплаб манбалар таъсирида шаклланади: ўтган тажриба, бошқа одамларнинг шарҳлари, реклама. Қабул қилувчилар ўзларига керакли хизматни этказиб берувчини танлайдилар ва уни тақдим этгандан сўнг, кутганлари ва олинган таассуротларни таққослайдилар.

**Харидорни хурсанд қилиш  
учун сиз унинг  
тахминларидан ошиб  
кетишингиз керак.**

Менежмент идроклари ва хизматларга бўлган талабларнинг сифати ўртасидаги узилиш

---

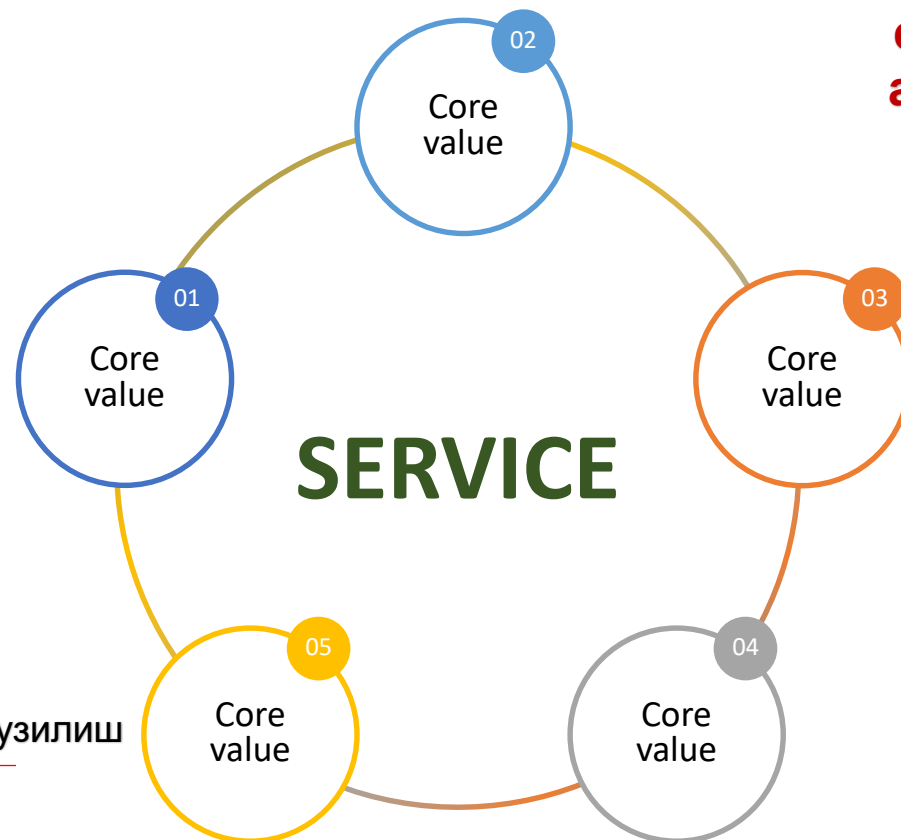
**истеъмолчиларга хизматларнинг сифатидан норозилигини аниқлайдиган узилишлар:**

Истеъмолчиларнинг тахминлари ва бошқарув идроклари ўртасидаги узилиш

---

Сифат талаблари ва хизматларни етказиб бериш ўртасидаги узилиш.

---



Ҳақиқий хизмат кўрсатиш ва ташқи алоқа ўртасидаги узилиш.

---

Хизматни кутиш ва идрок қилиш ўртасидаги узилиш

---

## ЮҚОРИ СИФАТ БЕЛГИЛАРИ



**Тинглаш** - хизмат кўрсатувчи провайдерлар мижозлар ва мижозлар бўлмаган мижозларнинг тахминлари ва тушунчалари тўғрисида доимий ўрганиш орқали (масалан, хизмат сифатига оид ахборот тизими орқали) мижозлар нимани хоҳлашларини тушунишлари керак.



**Ишончлилик** - Ишончлилик хизмат сифатининг муҳим йўналишларидан бири бўлиб, хизматнинг устувор йўналиши бўлиши керак.



**Асосий хизмат** - Хизмат кўрсатиш компаниялари асосларни этказиб беришлари ва бажарилиши керак бўлган нарсаларни бажаришлари керак - ваъдаларни бажариш, ақл-идрокни ишлатиш, мижозларни тинглаш, мижозларни хабардор қилиш ва мижозларга қадрли бўлишга қарор қилиш.



**Хизмат дизайни** - Хизмат кўрсатувчи провайдерлар кўплаб тафсилотларни бошқаришда хизматнинг яхлит кўринишини ҳисобга олишлари керак.



**Қайта тиклаш** - хизмат кўрсатиш муаммосига дуч келган мижозларни қондириш учун хизмат кўрсатиш компаниялари мижозларни шикоят қилишга ундашлари (ва буни осонлаштириши керак), тез ва шахсан жавоб беришлари ва муаммоларни ҳал қилиш тизимини ишлаб чиқишлари керак.

## ЮҚОРИ СИФАТ БЕЛГИЛАРИ



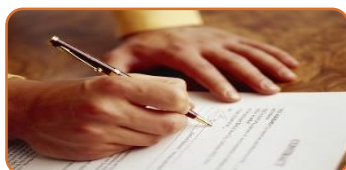
**Мижозларни ажаблантирадиган нарса** - ишончлилик мижозларнинг хизматларига бўлган талабни қондиришда энг муҳим ўлчов бўлса-да, ишончлилик, сезгирлик ва ҳамдардлик каби жараён ўлчовлари мижозлар кутганларидан ошиб кетишда энг муҳимдир.



**Ҳалол ўйин** - Хизмат кўрсатувчи компаниялар мижозлар ва ходимларга ҳалол бўлиш ва адолатни намоён этиш учун алоҳида куч сарфлашлари керак.



**Жамоада ишлаш** – жамоада ишлаш - бу катта ташкилотларга ходимларнинг иштиёқи ва қобилиятларини яхшилаш орқали эҳтиёткорлик ва эҳтиёткорлик билан хизмат кўрсатишга имкон берадиган нарса.



**Ходимлар тадқиқотлари** - Маркетологлар хизмат кўрсатиш билан боғлиқ муаммолар нима учун пайдо бўлиши ва муаммоларни ҳал қилиш учун компаниялар нима қилишлари кераклигини аниқлаш учун ходимлар билан тадқиқотлар ўтказишлари керак.



**Хизматларда етакчилик** - Сифатли хизмат бутун ташкилот бўйлаб илҳомланган раҳбарликдан келиб чиқади; хизмат кўрсатиш тизимининг мукамал дизайнидан; ва секин ўзгариб турадиган, кўринмас, ҳамма нарсага қодир ички куч корпоратив маданият.

## ХУЛОСАЛАР

1. Хизмат (лар) номоддий бўлган ва бир томон бошқасига таклиф қилиши мумкин бўлган ҳар қандай нарсага эгалик қилишга олиб келмайдиган ҳар қандай фаолиятни англатади. Хизмат моддий товарлар билан боғланиши ёки бўлмаслиги мумкин.

2. Хизматлар номоддий, бўлинмас, ўзгарувчан ва доимий эмас. Ҳар бир хусусият муайян хизмат муаммоларини ўз ичига олади ва муайян маркетинг стратегияларидан фойдаланишни талаб қилади. Хизмат кўрсатувчи компаниялар номоддий нарсаларни моддий қилиш, самарадорликни ошириш, хизмат кўрсатиш сифатини ошириш ва уларни стандартлаштириш йўлларини излашлари, талабнинг кўтарилиш ва пасайиш даврида хизматлар кўрсатишни тартибга солиш санъатини эгаллашлари керак.

## ХУЛОСАЛАР

3. Илгари хизмат кўрсатиш соҳаси маркетинг ёндашувлари ва воситаларидан фойдаланишда ишлаб чиқариш секторидан орқада қолган, аммо вазият аста-секин ўзгариб бормоқда. Хизмат кўрсатиш соҳасидаги маркетинг яхлит бўлиши керак: у нафақат ташқи, балки ички маркетингни (ходимларни рағбатлантириш учун), шунингдек интерактив маркетингни талаб қилади, чунки хизмат кўрсатиш соҳасидаги юқори технологиялардан ташқари, юқори даражадаги шахсий алоқа муҳим аҳамиятга эга.

4. Харидорларнинг умидлари хизмат кўрсатиш жараёнида олган тажрибасига, шунингдек, уларнинг хизматни яқиний баҳолашига бевосита боғлиқ. Компаниялар ҳар бир аниқ мижоз учун хизмат натижаларини ўрганиш орқали хизмат сифатини бошқариши керак.

## ХУЛОСАЛАР

5. Етакчи хизмат кўрсатувчи компаниялар стратегик концепсияни ишлаб чиқишда муваффақият қозонмоқда, юқори стандартларга эга, ўз-ўзига хизмат кўрсатиш технологиялари ва кўрсатилаётган хизматлар сифати ва мижозларнинг шикоятларини мониторинг қилиш тизимларига эга бўлиб, ходимларнинг ўз ишларидан қониқиш ҳосил қилишига ишонч ҳосил қилади.

6. Хизмат кўрсатиш соҳасида самарали брендинг учун компания ўз брендини асосий ва иккиламчи хизмат элементлари билан фарқлаши ва тегишли брендинг стратегияларини ишлаб чиқиши керак. Самарали хизмат брендинги дастурлари кўпинча бир нечта брендинг элементларини ўз ичига олади. Шунингдек, улар брендлар ва бренд портфелларининг иерархиясини яратадилар, компаниянинг керакли имиджини шакллантириш устида ишлайдилар.

## ХУЛОСАЛАР

7. Товар ишлаб чиқарувчилар ҳам хизмат кўрсатиш (сотишдан кейинги хизмат кўрсатиш) билан шуғулланадилар. Энг яхши ёрдамни тақдим этиш учун фирма қайси хизматлар мижозлар учун энг катта аҳамиятга эга эканлигини аниқлайди ва уларнинг нисбий аҳамиятини баҳолайди.

8. Компания томонидан кўрсатиладиган хизматлар қаторига сотишдан олдинги (ёрдамчи ва қўшимча хизматлар) ва сотишдан кейинги (мижозларга хизмат кўрсатиш, техник хизмат кўрсатиш ва таъмирлаш) киради.

## **Фойдаланилган адабиётлар:**

1. Kotler Ph., Keller K.L. Marketing management (Global edition). 15th ed. — Harlow: Pearson Education Ltd., 2016. — 834 p
2. Kotler Ph., Keller K. Marketing management – 13th ed. Person Education Ltd. 2009. 790 P.
3. Kotler F., Keller K. Marketing menedjment- 14-izd. Izd.: Piter, 2014 g. 814 s.

**ХАРИДОРНИ ХУРСАНД  
ҚИЛИШ УЧУН СИЗ УНИНГ  
КУТГАНЛАРИДАН ОШИБ  
КЕТИШИНГИЗ КЕРАК!!!**



**РАҲМАТ**

**THANKS**