

## TEMIR YO‘L VOKZALLARIDA YO‘LOVCHILARGA KO‘RSATILADIGAN SERVIS XIZMATLARI SIFATINI OSHIRISH YO‘LLARI

**Erkinova Malika Farxod qizi**

Toshkent davlat transport universiteti, 1-bosqich magistranti

E-mail: [erkinovamalika2020@gmail.com](mailto:erkinovamalika2020@gmail.com)

### ANNOTATSIYA

Ushbu maqolada temir yo‘l transportida yo‘lovchilarga xizmat ko‘rsatishning asosiy bo‘g‘ini hisoblangan vokzallarda ko‘rsatiladigan servis xizmatlarining afzallik va kamchiliklari o‘rganildi. Xizmat ko‘rsatishning sifatini oshirishga oid takliflar keltirildi. Yo‘lovchilarning servis xizmat ko‘rsatishdan qanoatlanish darajasi tahlil qilindi. Xodimlar ishining sifat darajasini belgilovchi ko‘rsatkichlar ko‘rsatib o‘tildi.

**Kalit so‘zlar:** temir yo‘l vokzali, yo‘lovchi poyezdi, xodimlarning malaka darajasi, temir yo‘l chiptasi, yo‘lovchi tashish marketingi, harakatlanish jadvali.

## WAYS TO IMPROVE THE QUALITY OF PASSENGER SERVICE SERVICES AT RAILWAY STATIONS

**Erkinova Malika Farhod qizi**

Tashkent State transport University,

Master’s student, [erkinovamalika2020@gmail.com](mailto:erkinovamalika2020@gmail.com)

### ABSTRACT

This article examined the advantages and disadvantages of Service services provided at train stations, which are considered the main link in passenger service by rail transport. Proposals were made to improve the quality of Service. The level of satisfaction of passengers with the provision of Service Services was analyzed. Indicators were indicated that determine the quality level of work of employees.

**Keywords:** railway station, passenger train, employee qualification level, railway ticket, passenger traffic marketing, traffic schedule.

### KIRISH

**Bozor munosabatlari va transport bozorida raqobatning kuchayishi sharoitida transport xizmatlari sifati darajasining ta’siri sezilarli tarzda oshdi. “O‘zbekiston temir yo‘llari” AJ “O‘ztemiryo‘lyo‘lovchi” AJ ning oldida yo‘lovchilar tashishda servis xizmatlarini takomillashtirish, yo‘lovchilarning ehtiyojlarini**

qondirish, tashishning yangi servis xizmatlarini joriy qilish, amaldagi xizmat turlarini saqlab qolish orqali yo'lovchilar oqim zichligini yanada oshirish vazifalari mavjud. Yo'lovchilar o'z manzillariga chipta sotib olib yo'lovchi poyezdga chiqishdan, boradigan manziliga yetib olguniga qadar: ya'ni, harakat vaqtining barcha bosqichlarida xizmat sifati va yo'lovchilarning ehtiyojlari o'rtasida o'zaro muvofiqlikka erishish zarurati paydo bo'ladi.[1]

### **ADABIYOTLAR TAHLILI VA METODOLOGIYA**

Transport xizmatlari bozorida yo'lovchilar va korxonalar manfaatlariga mos keladigan marketing tadqiqotlarini ishlab chiqish va ulardan samarali foydalanish orqali sifat ko'rsatkichlarini yaxshilashga erishamiz. Shuningdek, xizmat ko'rsatishda sifat standartlarini ishlab chiqish va joriy etish, xodimlar malakasini oshirish, xizmat ko'rsatishni nazorat qilish, to'g'rilash, takomillashtirish muhim ahamiyat kasb etadi.

### **MUHOKAMA VA NATIJALAR**

Yo'lovchilarni tashishda ko'rsatiladigan asosiy xizmat – transportni iste'mol qiymatini qo'shadigan faoliyat sifatida emas, balki temir yo'l transportida yo'lovchilarning harakatlanishi uchun sharoitlarni yaxshilashga, uning transport bozorida raqobatbardoshligini oshirishga imkon beradigan tizim sifatida qaraladi.

**Temir yo'l vokzallari** - yo'lovchilarga xizmat ko'rsatish uchun zarur bo'lgan bino-inshootlari majmui bo'lib, maxsus shtabga va ishlab chiqarish faoliyatini tashkil etishning yagona ijtimoiy-iqtisodiy mexanizmiga ega. Uning vazifasi yo'lovchilarni qabul qilish va kuzatishda ularga xavfsiz, tez, qulay va ommaviy servis xizmatlarini hamda turli xil qo'shimcha xizmatlarni ko'rsatish ya'ni poyezdni kutish davrida qisqa muddatli dam olish, ovqatlanish va savdo shahobchalari bilan ta'minlash, yo'lovchilarning kutishi va jo'nab ketishi uchun qulay sharoitlarni ta'minlashdan iboratdir. Temir yo'l stansiyalarining funksional ahamiyatini hisobga olgan holda, xizmat ko'rsatish darajasini oshirish yo'lovchi tashishni rivojlantirishning eng samarali yo'nalishlaridan biridir.

Yo'lovchi tashish xizmatlarining sifati bir qancha omillarga bog'liq. Bu omillarga quyidagilarni kiritish mumkin:

1. Moddiy-texnika bazasining holati, ya'ni: vagonlarning texnik tuzilishi va sifatli jihozlanganligi, vagon ichki xonalarining qulay mebel va uskunalar bilan ta'minlanganligi, to'liq komplektli yuqori sifatli choyshablar, zamonaviy hordiq chiqarish uchun mo'ljallangan jihozlari, yorug'lik uskunalari va h.k.

2. Xizmat ko'rsatishning ilg'or texnologiyasi. Bunga: kassa va vagon xonalarni tozalash tartibi va usullari; mijozlarni kutish, ro'yxatga olish va ular bilan hisob-kitob qilish, ma'lumot beruvchi darchalar, milliy va xorijiy valyuta operatsiyalarini ta'minlovchi bankomatlar kassalarda xizmat ko'rsatish shakllari va boshqalar kiradi.

3. Xizmat ko'rsatuvchi personalning yuqori darajada professionalligi, uning

yo'lovchiga aniq, tez va madaniyatli xizmat ko'rsatishga qodirligi va tayyorligi.

4. Kassalarda xizmat ko'rsatish sifatini boshqarish. Bunga sifat standartlarini ishlab chiqish va joriy etish, personalning malakasini muttasil oshirish, yo'lovchi tashish faoliyatining barcha jabhalarida xizmat ko'rsatishni nazorat qilish, to'g'rilash, takomillashtirish kabilar kiradi. [2]

**Xizmat ko'rsatuvchi xodimlarning malaka darajasi** xizmat ko'rsatish tizimida muhim rol o'ynaydi, chunki bu temir yo'l transporti xodimi, "O'zbekiston temir yo'llari" AJning ishonchli vakili va shu bilan birga yo'lovchi va temir yo'l transporti xizmatlari o'rtasidagi munosabatlarni ta'minlaydigan xizmat ko'rsatish tizimining elementi. Demak, xodimlar ishining sifati, ularning malakasi, xizmat ko'rsatish uslubi, stansiya majmuasidagi umumiy xizmat ko'rsatish darajasiga ta'sir qiladi.

Temir yo'l vokzali majmuasida xizmat ko'rsatadigan **xodimlar ishining sifat darajasini** belgilash ko'rsatkichini quyidagicha aniqlash mumkin:

$$\Delta K = \frac{K - K'}{K'}$$

bu yerda

$\Delta K$  – personal ish sifatini baholashdagi tafovutlar ( $K'$ ), yo'lovchilarga ko'rsatiladigan xizmatlarga bildirilgan talablar ( $K$ ). Bunda  $K' = K_0 * K_1 * \dots * K_n$

**Kasbiy tayyorgarlik va malaka darajasi** quyidagi formula bilan belgilanadi:

$$K_1 = N_{Prof} / N,$$

bu yerda ,  $N_{Prof}$  – ixtisoslashtirilgan ma'lumotga ega bo'lgan vokzal xodimlarining soni ;

$N$  -xizmat ko'rsatish uchun jalb qilingan vokzal ishchilarining umumiy soni.

**Yo'lovchilarning vokzal sifatini baholash darajasi** quyidagi formula bilan belgilanadi:

$$K_2 = \frac{N_{blag} - N_j}{N_{blag}}$$

Bu yerda,  $N_{blag}$ - transport korxonasi xizmat ko'rsatishda tashkilot masalalari bo'yicha yo'lovchilarning minnatdorchiliklari soni;

$N_j$ - qoniqarsiz xizmat haqida shikoyatlar soni.

## XULOSA

Yo'lovchi tashishda xizmat ko'rsatish sifatini boshqarishni takomillashtirish hamda yo'lovchilarga ko'rsatiladigan xizmatlar sifatini oshirish bo'yicha yangi tavsiyalarni ishlab chiqish va amalga oshirish zarur. Aholiga ko'rsatilayotgan xizmatlar turlarini ko'paytirish orqali temir yo'l transporti qo'shimcha mijozlarni jalb qilish va ularga xizmatlar ko'rsatish orqali uning rentabelligini oshiradi. Temir yo'l transporti

korxonasi oldida xizmat ko'rsatish sifatini kerakli darajada saqlab turish, kamchiliklarni o'z vaqtida bartaraf etish, xizmat ko'rsatish sifatini oshirish strategiyasini ishlab chiqish vazifasi turadi.

#### **FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI: (REFERENCES)**

1. Расулов М.Х. Организация железнодорожных перевозок: теория и практика: монография. – Ташкент: «Ilm-ziyo-zakovat», 2019. – 400 с.
2. Сервис на транспорте : учеб. пособие для студ. учреждений высш. проф. образования / [В. М. Николашин, Н. А. Зудилин, А. С. Сеницына и др.] ; под ред. В.М.Николашина. — 4-е изд., перераб. — М. : Издательский центр «Академия», 2011. — 304 с.
3. Терёшина Н.П., Подсорин В.А., Данилина М.Г. Экономика железнодорожного транспорта: Учебное пособие – М.: МГУПС (МИИТ), 2017. – 262 с.
4. TEMIR YO'L TRANSPORTIDA XIZMATLAR VA LOGISTIKA o'quv qo'llanma . Fayzixodjayeva M.L .TDTU 2022.-206с