

ISTE'MOLCHI TALABLARIDA SIFAT KO'SATKICHLARI

Mirhamidova Gulibonu Mirabdullojon qizi
Namangan davlat universiteti Iqtisodiyot fakulteti
Turizm yo'nalishi 4-bosqich talabasi

Annotatsiya. Ushbu maqola sifat ko'rsatkichlarining iste'molchilar talablarini qondirishdagi ahamiyatini o'rganib, ushbu ko'rsatkichlar iste'molchilarning qoniqishi, sodiqligi va mahsulot ko'rsatkichlariga qanday ta'sir qilishiga e'tibor qaratadi. Biz mahsulotni ishlab chiqish va xizmat ko'rsatishni boshqaradigan turli xil sifat ko'rsatkichlarini, o'zgaruvchan iste'molchilar ehtiyojlariga moslashishning muhimligini va korxonalar doimiy yaxshilanishni ta'minlash uchun ushbu ko'rsatkichlarni o'z operatsiyalariga qanday qo'shishlari mumkinligini tahlil qilamiz.

Kalit so'zlar: sifat ko'rsatkichlari, iste'molchilar talablari, mahsulot ishlashi, mijozlar ehtiyojini qondirish, doimiy takomillashtirish, xizmat ko'rsatish, sifat ko'rsatkichlari.

Bugungi yuqori raqobatbardosh bozorda iste'molchilar tobora sezgir bo'lib, mahsulot va xizmatlardan yuqori sifat va ishlash standartlarini talab qilmoqdalar. Sifat ko'rsatkichlari korxonalar uchun iste'molchilar talablariga javob beradigan mahsulotlarning xususiyatlarini o'lchash, nazorat qilish va yaxshilash uchun muhim vosita bo'lib xizmat qiladi. Ushbu ko'rsatkichlar mahsulotning chidamliligi, funktsionalligi, xavfsizligi va mijozlar tajribasi kabi turli jihatlarni qamrab oladi. Biznes muvaffaqiyatining kaliti iste'molchilarning ushbu talablarini tushunish va ularga samarali javob berish, mahsulot va xizmat takliflarini mijozlar ehtiyojini qondirish va sodiqlikni ta'minlaydigan sifat standartlariga moslashtirishdan iborat. Ushbu maqola iste'molchilar talablarini shakllantirishda sifat ko'rsatkichlarining rolini o'rganadi va kompaniyalar ulardan strategik jihatdan qanday foydalanishlari haqida tushuncha beradi.

Iste'molchilar talablarida sifat ko'rsatkichlari juda muhimdir, chunki ular mahsulot yoki xizmatning mijozlar ehtiyojini qondirishga ta'sir qiluvchi xususiyatlari va xususiyatlarini aks ettiradi. Ushbu ko'rsatkichlar ko'pincha sanoat, mahsulot yoki xizmatga qarab farqlanadi, lekin odatda quyidagi toifalarni o'z ichiga oladi:

Ishlash

- Mahsulot yoki xizmat o'z vazifasini qanchalik yaxshi bajarishini anglatadi.

Asosiy jihatlarga quyidagilar kiradi:

- Samaradorlik: mahsulot belgilangan sharoitlarda qanchalik samarali ishlaydi.

- Chidamlilik: umr ko'rish va eskirishga qarshilik.

Ishonchlilik

- Vaqt o'tishi bilan mahsulot yoki xizmat ko'rsatkichlarining izchilligini muvaffaqiyatsiz o'lchaydi.

- Nosozliklar orasidagi o'rtacha vaqt (MTBF) va ta'mirlash uchun o'rtacha vaqt (MTTR) umumiy ko'rsatkichlardir.

Chidamlilik

- Mahsulotning eskirish, bosim yoki shikastlanishga bardosh berish qobiliyati.
- Mahsulot almashtirish yoki ta'mirlashni talab qilgunga qadar qancha davom etadi.

Muvofiqlik

- Mahsulot yoki xizmatning belgilangan standartlar yoki spetsifikatsiyalarga javob berish darajasi.

- Bunga xavfsizlik standartlari, me'yoriy talablar va sanoat mezonlariga rioya qilish kiradi.

Xususiyatlari

- Mahsulot yoki xizmatni asosiy funktsiyalaridan tashqari yaxshilaydigan qo'shimcha atributlar.

- Bu innovatsion vazifalarni o'z ichiga olishi mumkin, samimiy interfeyslarni, va qo'shimcha kommunal.

Estetika

- Mahsulotning ko'rinishi, hissi va hissiy ta'siri bilan bog'liq. Bunga dizayn, uslub, rang va tekstura kiradi.

Qulaylik / Qulaylik

- Mijozlar uchun mahsulot yoki xizmatdan foydalanish qanchalik oson va intuitiv.

- Bu foydalanuvchi interfeysi dizayni, o'rnatish qulayligi va o'rganish egri chizig'ini o'z ichiga oladi.

Xavfsizlik

- Mahsulot yoki xizmat foydalanuvchilarga xavf yoki zararni kamaytirish darajasi.

- Ushbu ko'rsatkichda xavfsizlik standartlari va sertifikatlari hal qiluvchi rol o'ynaydi.

Javob berish

- Bu asosan xizmatlarga taalluqlidir va mijozlarni qo'llab-quvvatlash va muammolarni hal qilish tezligi va samaradorligini anglatadi.

Idrok Etilgan Sifat

- Tovar obro'siga asoslangan umumiy sifati iste'mol hukm, marketing, yoki boshqa nodavlat o'lchanadigan omillar.

- Mijozlarning sharhlari va og'zaki so'zlar bu ko'rsatkichga katta ta'sir ko'rsatishi mumkin.

Affordability

- To'g'ridan-to'g'ri sifat ko'rsatkichi bo'lmasa-da, iste'molchilar ko'pincha sifatni narxga nisbatan o'lchaydilar.

- Bu mahsulot yoki xizmat ko'rsatadigan pul qiymatini aks ettiradi.

Ekologik Ta'sir

- Iste'molchilar mahsulotning barqarorligini, shu jumladan energiya samaradorligini, qayta ishlanishini va uglerod izini tobora ko'proq ko'rib chiqmoqdalar.

Ushbu ko'rsatkichlarning har biri iste'molchilarga mahsulotning ularning talablari va talablariga javob berishini baholashga yordam beradi va mijozlarning umumiy qoniqishiga hissa qo'shadi. O'zingizning sohangiz bilan bog'liq aniq ko'rsatkichlar yoki misollarga chuqurroq sho'ng'ishni xohlaysizmi?

Xulosa

Sifat ko'rsatkichlari korxonalar uchun iste'molchilar talablarini tushunish va qondirish uchun muhim vositadir. Ishonchlilik, funkcionallik va xavfsizlik kabi asosiy ko'rsatkichlarga e'tibor qaratib, kompaniyalar mijozlar ehtiyojini qondirish va brendga sodiqlikni sezilarli darajada oshirishi mumkin. Haqiqiy vaqtda qayta aloqa va doimiy takomillashtirish jarayonlari korxonalarining iste'molchilar kutishidagi o'zgarishlarga javob berishini yanada ta'minlaydi.

Iste'molchilar bilan aloqa qilish tizimlarining integratsiyasi: korxonalar sifat muammolarini kuzatish va ularga javob berish uchun Real vaqtda iste'molchilar bilan aloqa tizimlarini joriy qilishlari kerak.

Chidamlilik va funkcionallikni ta'kidlang: kompaniyalar mahsulot dizaynida chidamlilik va funkcionallikni birinchi o'ringa qo'yishlari kerak, chunki bu omillar mijozlar ehtiyojini qondirishga eng muhim ta'sir ko'rsatadi.

Doimiy takomillashtirish tizimini qabul qiling: rivojlanayotgan iste'molchilar ehtiyojlariga mos kelishini ta'minlash uchun sifat ko'rsatkichlarini muntazam ko'rib chiqish va sozlashni o'z ichiga olgan doimiy takomillashtirish modeli joriy etilishi kerak.

Barqarorlik va sifatni moslashtirish: korxonalar barqarorlikni sifat ko'rsatkichlariga qo'shishni o'ylab ko'rishlari kerak, chunki iste'molchilar soni ortib borayotgan ekologik toza mahsulotlarga ustunlik beradi.

Adabiyotlar.

1. Fayziyev E.S. "Cervis tizimi faoliyati asoslari" Samarqand, 2010 y.
2. Kulibanov V.V. "Сервисная деятельность" Sankt-Peterburg, 2011y
3. Ребрин Ю.И. Управление качеством : учебное пособие. - ТРТУ, 2004.
4. Салимова Т.А. Управление качеством : учебник. - М.: ОМЕГА-Л,2011. - 414 с.
5. Фрейдина Е.В. Управление качеством : учебное пособие. - М. :ОМЕГА-Л, 2012. - 189 с.