

O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI OLIY
VA O'RTA MAXSUS TA'LIM VAZIRLIGI
O'RTA MAXSUS, KASB-HUNAR TA'LIMI MARKAZI

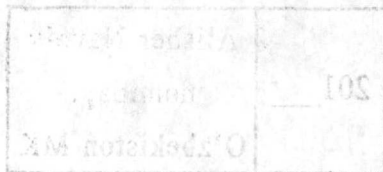
Q.M. Abdullayeva

M.A. Maksumova

G.A. Matyakubova

KASB ODOBI VA XIZMAT
KO'RSATISH MADANIYATI

*Oliy va o'rta maxsus ta'lim vazirligi tomonidan kasb-hunar
kollejarining 3521301 – Elektron texnikasi buyumlari
montajchisi yo'nalishi o'quvchilari uchun
o'quv qo'llanma sifatida tavsiya etilgan*



«Faylasuflar» nashriyoti
Toshkent – 2014

UO'K: 621:17(075)

KBK: 74.560

A-12

A15

Техник ҳармилар
касб одоби

Q.M. Abdullayeva

A-12 Kasb odobi va xizmat ko'rsatish madaniyati: kasb-hunar kollejlari uchun o'quv qo'llanma / Q.M. Abdullayeva, M.A. Maxsumova, G.A. Matyakubova; O'zbekiston Respublikasi Oliy va o'rta maxsus ta'lim vazirligi; O'rta maxsus, kasb-hunar ta'limi markazi. — Toshkent: «Faylasuflar» nashriyoti, 2014. — 104 b.

I. M.A. Maxsumova

II. G.A. Matyakubova

Mazkur o'quv qo'llanmada xizmat ko'rsatish sohasi va elektron texnikasi buyumlari montajchisi xodimlarining kasb axloqi, etikasi va xodimlarning muomala madaniyati, mijozlar bilan yuz beradigan nizolarni bartaraf etish usullari, xizmatga aloqador muzokaralarni olib borish, servis sohasidagi psixologik nuqtayi nazarlar, shaxs va shaxslararo munosabatlar, etiket qoidalarini o'rgatish ko'zda tutilgan.

Har bir soha mutaxassislari kelajakda jahon hamjamiyatiga chiqishi, undan munosib o'rin olib, teng mavqeda bo'lishlari uchun ham kasb odobi va xizmat ko'rsatish madaniyati qoidalarini bilishlari zarurdir. Shuning uchun ham mazkur qoidalar o'quvchi yoshlarga mo'ljallab yoritilgan.

O'quv qo'llanma malakali kichik mutaxassis tayyorlaydigan «Elektron texnikasi buyumlari montajchisi» yo'nalishidagi kollej o'quvchilariga mo'ljallangan bo'lib, undan boshqa kasb-hunar kolleji o'quvchilari ham foydalanishlari mumkin.

	Alisher Navoiy
2015/131	nomidagi.
9078	O'zbekiston MK

10 44199
391

UO'K: 621:17(075)

KBK: 74.560ya722

31.2ya722

Taqrizchilar:

A.E. Parmonov — Nizomiy nomidagi TDPU dotsenti, p.f.n.

B. Ziyamuxamedov — Toshkent radiotexnika va avtomatika kasb-hunar kolleji direktori.

KIRISH

Ta'lim va tarbiya sohasidagi chuqur islohotlarni amalga oshirish, «Kadrlar tayyorlash milliy dasturi» vazifalarini ro'yobga chiqarish, yuqori malakali kadr, barkamol shaxsni tarbiyalab voyaga yetkazishda barcha ta'lim muassasalari oldiga murakkab, ko'p qirrali va mas'uliyatli vazifalar yuklangan.

Bugungi kunda ozod Vatanimiz hayotida yuz berayotgan barcha ijtimoiy-iqtisodiy, siyosiy-huquqiy va ma'naviy-madaniy o'zgarishlar insonni o'zgartirish va rivojlantirish uchun shart-sharoitlarni vujudga keltiradi. Mamlakatimizda huquqiy demokratik davlatni barpo etish jarayonini, mehr-oqibatli, o'z kasbini sevuvchi, yuksak madaniyat sohibi bo'lgan insonlarsiz tasavvur etish qiyin. Bu borada muhtaram Prezidentimiz I.A. Karimov: «Axloq — madaniyatning o'zagi. Inson axloqi shunchalik salom-alik, xushmuomala-dangina iborat emas. Axloq bu, avvalo insof va adolat tuyg'usi, iymon, halollik degani», — deb ta'kidlab o'tganlar.

Axloq — insoniyat kamoloti sarchashmalaridan biri. Har bir odam u orqali o'zining jamiyatdagi o'rnini anglaydi, hayotining mazmunini belgilab oladi. Axloqiy munosabatlarni to'g'ri yo'lga qo'ymasdan turib, kasb axloqi madaniyatini shakllantirmasdan turib hech bir davlat ko'zlagan maqsadlariga erisha olmaydi. Shu bois ham bu hozirgi kunda davlatimiz oldida turgan dolzarb masalalardan biri hisoblanadi.

Kishilik jamiyatining rivojlanishi kelajak avlodning kim bo'lib yetishishi, eng avvalo, ularning bilim saviyasi, madaniyati va salomatligiga bog'liqdir. Har bir jamiyatning, millatning, xalqning o'z urf-odatları, axloq va odob me'yorlari mavjud. Jamiyat a'zolarining, ota-onalarning, pedagoglarning xalq oldidagi eng muhim burchlaridan biri milliy urf-odatları, axloq va odob qoidalarini yosh avlodga singdirish va shu yo'l bilan kelajak avlodga yetkazib berishdir. Shu jumladan har bir sohada faoliyat ko'rsatayotgan mutaxassislar ham milliy an'analarimizni unutmasligi, shu bilan birga umumjahon axloq-odob qoidalarini ham bilishi kerak.

O'zbekiston Respublikasining «Ta'lim to'g'risida»gi qonuni hamda «Kadrlar tayyorlash milliy dasturi»da ko'rsatib o'tilganidek, o'rta maxsus, kasb-hunar kollejlarida talabalarga o'zlari tanlagan kasb-hunar yo'nalishlari bo'yicha maxsus bilimlar beriladi va

kasb-hunarga o'rgatiladi. Hozirgi kunda bir yarim mingga yaqin kasb-hunar kollejlari turli xil yo'nalishdagi kichik mutaxassislar tayyorlanmoqda. Malakali kichik mutaxassis tayyorlaydigan kasb-hunar kollejlari qatoriga «Toshkent radiotexnika va avtomatika» yo'nalishidagi kollejlarni kiritish mumkin. Maktab va kasb-hunar kolleji o'quvchilarini kasbga yo'llash, tanlagan kasbi bo'yicha ko'nikma va malakalarini shakllantirish, ijodiy faoliyatlarini kengaytirish hamda kasbiy faoliyati jarayonida muomala va xizmat madaniyati kabi masalalar darslarda fanlarni o'rganish jarayonida ham hisobga olinadi. Kasb-hunar kollejlari ta'lim-tarbiya jarayonida mehnatga tayyorlash, kasbiy bilim, ko'nikma va malakalar hosil qilish bilan birgalikda xizmat ko'rsatish madaniyatini shakllantirish imkoniyatlari kengayadi.

Elektron texnikasi buyumlari montajchisi xodimlari inson manfaatlarini oliy qadriyat sifatida himoya qilishga safarbar qilingan bo'lishlari, kasb etikasi va etiket qoidalarini yaxshi bilishlari — muvaffaqiyatlari kaliti hisoblanishini bilishi kerak.

Elektron texnikasi buyumlari montajchisi xodimlarining «Kasb odobi va xizmat ko'rsatish madaniyati» o'quv qo'llanmasi o'zbek tilida ilk bor chop etilayotganligi sababli barcha bilimlar qamrab olinmagan bo'lishi mumkin. Shuning uchun ham biz ushbu o'quv qo'llanmani takomillashtirish haqida bildirilgan barcha fikr va mulohazalarni mamnuniyat bilan qabul qilamiz va minnatdorchilik bildiramiz.

1-BO'LIM. KURSNING QISQACHA MAZMUNI

1.1. «Kasb odobi va xizmat ko'rsatish madaniyati» o'quv kursining maqsad va vazifalari

Kasb odobi (etikasi) bu insonlarning kasbiy faoliyatidan kelib chiqadigan o'zaro munosabatlarining axloqiy xarakterini ta'minlaydigan qonuniyatlardan biridir. Kasb odobi — jamiyat tomonidan qabul qilingan axloq qoidalarini kishilarning ixtisoslariga nisbatan amalda tatbiq qiluvchi aniq kasbiy burch, sha'n, or-nomus, qadr-qimmat kabi xatti-harakatlarning majmui, umumiy axloqning kishilar kasb-koridagi o'ziga xos ko'rinishidir.

Jamiyatda mutlaq, abadiy va o'zgarmas odob-axloq yo'q. Odob-axloq tarixan o'zgaruvchan va nisbiy mustaqillikka ega bo'lgan ijtimoiy hodisadir.

Yillar o'tishi bilan ishlabchiqarish, fan va texnika rivojlanib, ijtimoiy mehnat taqsimoti yanada chuqurlashadi. Bu jarayonning uzluksiz davom etishi esa o'z navbatida, har biri muayyan ijtimoiy funksiyani bajaradigan yangidan yangi faoliyat sohalari paydo bo'lishiga sabab bo'ladi. Ularning sohiblari esa shunga ko'ra muayyan ijtimoiy burchlarni bajara boshlaganlar. Mazkur burch va majburiyatlar muayyan odob-axloq qoidalari va xulq-atvor normalarida o'z aksini topadi. Shunday qilib, kasb odobining paydo bo'lishi uzluksiz mehnat taqsimotining mahsuli, uning axloqiy dasturi, axloqiy bahosi sifatida faoliyat ko'rsata boshladi.

Jamiyatning har bir kasb-hunarga, ixtisosga beradigan odob-axloq bahosi ikki asosiy omil bilan: birinchidan, mazkur kasb-hunar vakillarining jamiyat rivojlanishi uchun nimalar berishi bilan; ikkinchidan, jamiyatning ma'naviy ta'sir ko'rsatish ma'nosida ularga nimalar berishi bilan belgilanadi. Ana shu odob-axloq baho omillariga ko'ra, kasb odobini har bir kasb-hunarning ijtimoiy hayotda tutgan o'rni va vazifalariga qarab bir necha turga ajratish mumkin:

- o'qituvchilik ixtisosiga qarab — pedagog axloqi;
- tibbiyot ixtisosiga qarab — shifokor axloqi;
- huquqni muhofaza qilish ixtisosiga qarab — yurist axloqi;
- xizmat ko'rsatish ixtisosligiga qarab — xizmat ko'rsatish odobi va hokazo.

Kasb odobi talablari umumiy bo'lishiga qaramay ba'zi bir kasbiy faoliyatlarni olib borishda alohida xulq-atvor me'yorlarini ham e'tiborga olish kerak. Masalan, tibbiyot xodimi o'z amaliyotidagi qiyinchiliklarga qaramay, insonning jismoniy va ma'naviy sog'lig'i uchun kurashishi va kerak bo'lsa bunda o'zini ham aya-masligi lozim, ya'ni shifokorning qasamyod burchi unga har qan-day vaziyatda ham qiyinchiliklarga qaramasdan, ba'zi hollarda o'z hayotini xavf ostiga qo'yib bo'lsa ham bemorga yordam berishga undaydi.

Huquq vakillaridan kasb odobida sodiqlik, hammaning qonun oldida teng ekanligi tamoyiliga rioya qilishlari talab etiladi.

Xizmat ko'rsatish sohasi vakillaridagi odob-axloq me'yorlari, avvalambor, muomala madaniyati va mijozlarning ehtiyojini qondirish-ga, diqqat-e'tiborning kuchli bo'lishiga qaratilgan bo'ladi.

«Kasb odobi va xizmat ko'rsatish madaniyati» o'quv kursi-niing maqsad va vazifalari avvalambor xizmat ko'rsatish xodim-larining kasb odobi umuminsoniy axloq qonunlarini, tamoyillari va me'yorlarini, estetik qadriyatlarini aholiga xizmat ko'rsatish, muomala qilish hamda ularga axloqiy tarbiya berish, estetik madaniyatini shakllantirish yo'llarini o'z ichiga oladi.

Odob-axloq me'yorlari axloqiy munosabatlarning tarkibiy qismi va axloqiy ong shakllarida mavjud bo'ladi.

Odob-axloq tamoyillari — umumlashgan axloqiy tushuncha-lar bo'lsa, odob-axloq me'yorlari axloqiy tamoyillarga rioya qilish uchun qanday axloqiy xislatlar zarurligini ko'rsatadi.

Xizmat ko'rsatish xodimlarining kasb axloqi me'yorlariga quy-i-dagilar kiradi: xushmuomalalilik va odoblilik, oddiylik va kamtar-lik, halollik va rostgo'ylik, sobitqadamlik, ochiq ko'ngililik, saxiy-lik va muruvvatlilik, o'zaro hurmat, do'stona munosabat, samimiy, sipolik, kattalarni hurmat qilish va boshqalar.

Xushmuomalalilik — ko'ngildagi ardoqli fikrlarni, eng noyob his-tuygularni, eng ezgu niyatlarni odamlar bilan baham ko'rish, oso-yishtalik, vazminlik, xotirjamlik bilan ish tutishdir.

Uning o'nta belgisi bor. Ular quyidagilar: insof, aql, ilm, oliy-janoblik, ko'rkam fe'l, yaxshilik, sabr, shukur, muloyimlik.

Odoblilik — yaxshi tarbiya ko'rganlikning namoyon bo'lishi, xatti-harakatlarda, so'zlashuvda me'yorni, chegarani, muvofiqlilik va nomuvofiqlikni bilishdir. Odoblilikning asosiy belgisi — o'zini

tuta bilish, hukm chiqarishda shoshilmaslik, kishilarning orqasidan g'iybat qilmaslik, o'zgalar fikrini tinglay bilish, shirinso'zlik hisoblanadi.

Halollik har bir insonning o'z kuchi bilan mehnat qilishi, shuning evaziga topgan mol-mulki, obro'si, jamiyatda tutgan o'rni, xulqining to'g'riligi, so'zida qat'iylilik va sadoqatlilikning majmuasidir.

Sobitqadamlik — niyat qilingan ishga jiddiy kirishish va oxiriga yetkazmaguncha undan chekinmaslik, boshlangan ishni oxiriga yetkazishdir.

Sabr-qanoat — boshga tushgan qiyinchiliklarni chidam bilan yengishdir.

Kamtarlik deb kishining o'zini tabiiy holda qanday bo'lsa shundayligicha hamma bilan teng bab-barobar tutishiga aytiladi.

Rostgo'ylik — halollikning bir ko'rinishi bo'lib, haqiqatni gapirish, o'zining ham, o'zgalarning ham qadr-qimmatini to'g'ri baholash, yaxshini yaxshi, yomonni yomon deb ochiqchasiga aytishdir.

Shijoat — botirlik, jasorat, dovyuraklik, mardlik degani.

Pokizalik — bu tozalik va soflik degani. Tozalik — inson salomatligining garovi. U kasb axloqining me'yori sifatida har bir xodimdan kiyim-kechagining ko'rinishini, ish joyining pokiza bo'lishini hamda qalbining pok bo'lishini, iste'mol qilinadigan taomlariga harom aralashmasligini, halol bo'lishini talab qiladi.

1.2. Etika. Umumiy tushunchalar

Etika — inson faoliyatining urf-odatlariga mos kelishi yoki mos kelmasligi, xulq-atvor qoidalariga rioya qilishni o'rgatadi. Insonning axloqiy sifatini tahlil qiladi, ya'ni uning bevosita faoliyatini kuzatadi.

Kasbiy etika — har bir kasb-hunarga xos axloqiy norma, prinsip va sifatlarni o'rganadi va hayotga tatbiq etadi.

Kasbiy etika qonun-qoidalari kabinetlarda emas, balki, ish jarayonida shakllanadi. Kasbiy-axloqiy etiket normalarini ishdagi ijodkorlikdan ajratib bo'lmaydi, ayniqsa pedagogik ish jarayonida. Shuning uchun kasbiy omilkorlik, o'z ishini yaxshi bilish, qaysi kasbdan qat'i nazar axloqiy normalarning boshlanishidir.

Xizmat ko'rsatish xodimlarining kasb etikasi va etiketi umuminsoniy axloq qonunlari, prinsiplari va normalarini, estetik qadri-

yatlarini aholiga xizmat ko'rsatish, muomala qilish hamda ularga axloqiy tarbiya berish, estetik madaniyatini shakllantirish yo'llarini o'rganadigan va o'rgatadigan nazariy-falsafiy fandır.

Kasb etikasi (yoki kasbiy axloq) bu odamlarning kasb faoliyatidan kelib chiqadigan o'zaro munosabatlarining axloqiy xarakterini ta'minlaydigan qonuniyatdir. Bunday qonuniyatlarning kelib chiqishi va rivojlanishi inson axloqiy yo'nalishlaridan birini aks ettiradi, chunki ular shaxs qadrini va shaxslararo munosabatlarda odamiylikning yuzaga kelishiga yordam beradi.

Axloqiy talablar umumiy bo'lishiga qaramay, ba'zi bir kasbiy faoliyatlarni olib borishida alohida o'zgacha yondashuv talab etiladi. Xizmat ko'rsatish sohasidagi xodimlarga, avvalambor, muomala madaniyati, mijozlarning ehtiyojini qondirishga qaratilgan diqqat-e'tibor alohida rol o'ynaydi.

Xizmat ko'rsatish sohasidagi xodimlar munosabatlari ularning bilim taktikasi va strategiyasiga bog'liq bo'ladi. Insonga ta'sir o'tkazish samaradorligining belgilari:

Birinchidan — ishonch uyg'otuvchi inson obrazining yaratilishi. Buning uchun o'z imidji (qiyofasi) bilan ishlash kerak.

Ikkinchidan — muloqot jarayonida mijozning ehtiyojini maksimal darajada o'rganib borish kerak. Har bir inson qandaydir maqsad bilan muloqotda bo'ladi.

Uchinchidan — mijoz bilan muloqotda bo'lganda uni qiziqtirgan, u eshitishni xohlagan gaplarni aytish kerak, lekin fikrlarini ifodalaganda aniq axborotlarni berish kerak. Mijozga xizmat ko'rsatish jarayonida idrok etish asoslaridan foydalanish tavsiya etiladi, ya'ni: audial, vizual, kinestetik.

Audial — asosiy ta'sirotni eshitish orqali oladi.

Vizual — asosiy ta'sirotni ko'rish orqali oladi.

Kinestetik — asosiy ta'sirotni sezish (his etish) orqali oladi.

Xizmat ko'rsatish sohasidagi xodimlar muloqot davomida mijozning so'zlaridan, uning qaysi turga mansubligini aniqlab, xizmat ko'rsatadi. Masalan: Xizmat ko'rsatish sohasidagi xodim biror-bir dasturli mahsulotni bozorga olib chiqdi. U mijozlar e'tiborini tortdi, lekin bu yetarli emas, ko'rsatayotgan xizmatida u mijozni nima qiziqtirishi mumkinligini aniqlab olishi kerak: qulaylik, oddiqlik, axborot olishning tezligi yoki ma'lumot berishi, rasmiylashtiruv yoki ovozli yangilik eshitchilari muhimligi. Bunda avval kineste-

tika, keyin vizual, audial ta'sir qilish qoidalaridan foydalanib xizmat ko'rsatish maqsadga muvofiq bo'ladi, ya'ni mijoz o'z ehtiyojini qondiradi, servis bo'yicha mutaxassis ma'lumot berib, tovarni sotadi, ish samaradorligi oshadi.

Bugungi kunda mijozga xizmat ko'rsatish jarayonida ularning temperament, psixogeometrik xususiyatlariga qarab, xizmat ko'rsatish taktikasi, texnologiyalari tanlanadi. Mijoz bilan samarali aloqa o'rnatish uchun, xizmat ko'rsatish sohasidagi xodim o'zining xulqini unga moslashtirishi kerak.

Hammamiz mijoz sifatida kichik do'kon yoki supermarket, qimmatbaho restoran yoki kichik kafe, kinoteatr yoki sartaroshxonalarga kirib turamiz. Ba'zilariga tez-tez kiramiz, ba'zilariga esa umuman kirmay o'tib ketamiz. Nimaga? Axir mollar har birida deyarli bir xil-ku? Chunki biz xizmat qiluvchi shaxsning qanday munosabatda bo'lishini, nozik bir tarzda sezib turamiz. Bir joyda savdo xodimi kulib turib muomala qilsa, boshqa joyda uning qo'pollik bilan javob berishining guvohi bo'lamiz.

G'arb tadbirkorlarining muvaffaqiyatlari quyidagi formulaga asoslangan:

$$\text{TADBIRKORNING MUVAFFAQIYATI} = \\ = \text{MUVAFFAQIYAT} + \text{KASBIY MAHORAT} + \text{VIJDON}$$

Vijdon haqida gapirilganda, xizmat ko'rsatuvchi soha xodimi quyidagi axloqiy qadriyatlarga ega bo'lishi lozim:

- to'g'rilik, nazokat, vazminlik;
- xushmuomalalilik, xushfe'llik;
- iltifot;
- g'amxo'rlik;
- rostgo'ylik, to'g'rilik va hokazo.

Bu axloqiy qadriyatlar nimalarni anglatadi?

To'g'rilik — odamlar bilan odob-axloq asosiga qurilgan munosabatni, xushfe'llikni, har qanday vaziyatda o'zini tuta bilishni anglatadi.

Muomalada iltifot bu o'z sha'nini saqlab qolmoq demakdir.

Vazminlik deganda, insonni o'zining xulqi va xatti-harakatlari orqali birovning sha'ni va obro'siga putur yetkazmaslik, boshqalarning ahvolini tushunish, birovning xarakter xususiyatlarini

e'tiborga olish, shaxsning psixologik va milliy alomatlari, ruhiy holati, har bir kishiga nisbatan mavjud vaziyatlardan kelib chiqqan holda munosabat shakllarini va yondashuvini to'g'ri tanlay olishini tushunamiz.

Xizmat doirasida ham, shaxsiy munosabatlarda ham vazminlik, nazokat, savol berishda javob qaytarish, maslahat berib tanbeh berish, ko'rsatma berib ijro etishda o'z aksini topadi. Aks holda suhbatdoshning xafa bo'lishi, norizolik kuzatilishi mumkin.

Vazminlik, xushfe'llik o'zgalar fikrini hurmat qilish, ularga nisbatan sabr-toqatli bo'lishni anglatadi. Insonlar bilan to'g'ri bosiqlik bilan muomalada bo'lish ularning bir-birini yaxshi tushunishlariga va ular orasida to'g'ri munosabatlarning shakllanishiga olib keladi. Vazminlik, xushfe'llik barcha xizmat ko'rsatish soha xodimlari uchun zarurdir, chunki bu soha xodimlari mehnat jarayoni davomida turli odamlar bilan har xil munosabatga kirishadi.

Xushmuomalalilik xulq-atvorning kundalik xususiyati bo'lib, odamlarga hurmat xushmuomalalik qilishni anglatuvchi axloqiy qadriyatdir.

Xushmuomalalilik — bu xulq madaniyatining elementar talabi, odamlar bilan mehr-oqibat asosida qurilgan muloqotning sharti, har qanday kishiga, agar u yordamga muhtoj bo'lsa, yordam qo'lini cho'zish, nazokat doirasida ko'zga tashlanadigan xislatdir.

Kamtarlik yutuqlarini pesh qilmaslik, manmanlikdan xoli bo'lish, vazminlikni bildiradigan sifatdir. Shu bilan birga o'ta kamtarlik ham manmanlikka kiradi.

Kamtar bo'lish o'ziga, fe'l-atvoriga talabchan bo'lib, o'ziga tanqidiy nazar bilan qarash demakdir. Kamtarin odam hech qachon o'z hunarlarini boshqalarnikidan ustun qilib ko'rsatishga intilmaydi.

Kamtarlik — tortinchoqlik degani emas. Tortinchoq odam o'zini yetarli darajada baholay olmaydi. Bunday odamlarni tez-tez maqtab turish ularga dadillik beradi, o'ziga bo'lgan ishonchini oshiradi.

Bu va boshqa axloqiy sifatlar odamlar bilan bo'lgan munosabatlaringizning axloqiy xarakterini shakllantirishi va ish joyingizdagi xatti-harakatlaringizni aniqlab berishi lozim. Kasbiy etikaning asosiy maqsadi shundan iborat.

2-BO'LIM. KORXONALARDA ISH YURITISH HUJJATLARI

2.1. Ish hujjatlarini tayyorlash va ularga qo'yiladigan talablar

Nutq madaniyati madaniyatli, ma'lumotli, ziyoli insonning muhim fazilati hisoblanadi. Bunday inson tafakkur qila bilishi va o'z tafakkurini to'g'ri, aniq, chiroyli ifodalay bilishi kerak. Buning uchun esa fikr aniq, izchil, asosli bo'lib, tilning grammatik, so'z va orfografik me'yorlariga rioya etilishi muhimdir.

Ma'lumki, har bir kishi mustaqil ishlab chiqarish faoliyatini boshlar ekan, turli-tuman hujjatlar yozishga to'g'ri keladi. Ish hujjatlarini yoza bilish — olingan bilimlarni amaliy hayotga bevosita qo'llash demakdir. Ish hujjatlarisiz birorta muassasa va tashkilot faoliyat ko'rsata olmaydi. Ish qog'ozlari kishilarning uzoq ish va mehnat munosabatlari jarayonida tarkib topgan muayyan shakl va izchillikda tuzilgan yoki yozilgan hujjatlardir.

Hujjatlar xizmat va shaxsiy hujjatlarga bo'linadi.

Xizmat hujjatlari muassasa, tashkilot, korxona yoki ularning vakolatiga ega bo'lgan mansabdor shaxslari nomidan bo'ladi. Bayonnoma, tavsifnoma, dalolatnoma shular jumlasidandir.

Alohida fuqarolar nomidan yozilgan hujjatlar — tarjimayi hol, ariza, ishonchnoma va shu kabi shaxsiy hujjatlardir.

Hujjatlar tarixiy manba, dalillash yoki guvohlik vositasi bo'lib xizmat qiladi.

Ma'lumki, hujjatlar xilma-xil va miqdoran juda ko'p. Hujjatlarning maqsadi, yo'nalishi, hajmi, shakli va boshqa bir qator sifatleri ham turlichadir. Shunday ekan, hujjatlar tiliga qo'yiladigan umumiy talablar bilan bir qatorda har bir turkum hujjatlar oldiga qo'yiladigan ko'pgina lisoniy talablar ham mavjud. Muayyan turdagi hujjat, albatta, o'ziga xos lisoniy xususiyat va sifatlar bilan belgilanadi. Bu xususiyat va sifatlarni har taraflama va chuqur tasavvur qilmasdan turib, mukammal hujjatchilikni yaratish haqida gap ham bo'lishi mumkin emas. Shuning uchun bu o'rinda hujjatlar tasnifi masalasi alohida ahamiyat kasb etadi.

Hujjatshunoslikdagi ana shu an'anaga ko'ra ish yuritishdagi hujjatlar eng avvalo yaratilish o'rniga ko'ra tasnif qilinadi, bu jihatdan ichki va tashqi hujjatlar farqlanadi. Ichki hujjatlar ayni muassasaning o'zida tuziladigan va shu muassasa ichida foydalaniladigan

hujjatlardir, muayyan muassasaga boshqa tashkilot yoki ayrim shaxslardan keladiganlari esa tashqi hujjatlardir.

Hujjatlar mazmuniga ko'ra ikki xil bo'ladi:

1) **sodda hujjatlar** — muayyan bir masalani o'z ichiga oladi;

2) **murakkab hujjatlar** — ikki yoki undan ortiq masalani o'z ichiga oladi.

Mazmun bayonining shakli jihatidan xususiy (individual), namunali (tipovoy) va qolipli (trafaretli) hujjatlar farqlanadi. Matnning o'ziga xosligi, betakrorligi, hamisha ham bir andozada bo'lmasligi xususiy hujjatlarning asosiy belgilaridir (masalan, xizmat yozishmalari va shu kabilar). Bunday hujjatlarda ham muayyan doimiy tarkib mavjud bo'lsada, bevosita mazmun bayoni bir qadar erkin bo'ladi. Namunali hujjatlar boshqaruvning muayyan bir xil vaziyatlari bilan bog'liq, bir-biriga o'xshash va ko'p takrorlanadigan masalalar yuzasidan tuzilgan matnlarni o'z ichiga oladi. Qolipli hujjatlar, odatda, oldindan tayyorlangan bosma ish qog'ozlariga yoziladi, bunday hujjatlarda ikki turli axborot aks etadi, ya'ni o'zgarmas (oldindan tayyor bosma matnda ifodalangan) va o'zgaruvchi (hujjatni tuzish paytida mashinkada yoki qo'lda yoziladigan) axborotlar; shuning uchun bu tur hujjatlarga nisbatan ko'pincha «yozmoq» emas, balki «to'ldirmoq» so'zi ishlatiladi. Shu o'rinda aytish kerakki, hujjatlarning qolipli turlarini kengaytirish ish yuritishni takomillashtirishdagi istiqbolli yo'llardan biridir. Chunki bunday qilish hujjat matnlarini bir xillikka olib kelish va hujjat tayyorlash uchun ketadigan vaqt hamda mehnatni anchagina tejash imkoniyatini beradi. Qolipli hujjatlar sirasiga, masalan, ish haqi yoki yashash joyi haqidagi ma'lumotnomalar, ayrim dalolatnomalar, xizmat safarlari guvohnomalari va boshqa ko'plab hujjatlarni kiritish mumkin.

Hujjatlarning tayyorlanish xususiyati va darajasi ham benihoya muhim. Bu jihatiga ko'ra hujjatlar quyidagicha tasniflanadi: qoralama; asl nusxa; nusxa; ikkinchi nusxa (dublikat); ko'chirma.

Tashkiliy hujjatlar mazmunan tashkilot, muassasa va korxonalarning huquqiy maqomi, tarkibiy tarmoqlari va xodimlari, boshqaruv jarayonining borishida jamoa ishtirokining qayd qilinishi, boshqa tashkilotlar bilan aloqalarning huquqiy tomonlari kabi masalalarni aks ettiradi. Nizomlar, yo'riqnomalar, majlis bayonlari, shartnomalar ana shunday tashkiliy hujjatlar sirasiga kiradi.

Farmoyish hujjatlari guruhiga buyruq, ko'rsatma, farmoyish kabilar kiradi.

Ish hujjatlarini yuritish tili va uslubi. O'zbek hujjatchiligini shakllantirish va takomillashtirishdagi eng muhim va dolzarb masalalardan biri hujjatlarning tili va uslubi masalasidir. Hujjat tayyorlash va rasmiylashtirishda eng avvalo o'zbek tilining barcha asosiy qonuniyatlari va qoidalarini ma'lum darajada tasavvur etish zarur.

Hujjatlar matniga qo'yiladigan eng muhim talablardan biri xolislikdir. Hujjatlar rasmiy munosabatlarni ifodalovchi va qayd etuvchi rasmiy yozma vositalar sifatida axborotni xolis aks ettirmog'i lozim. Shuning uchun hujjatlar tilida so'z va so'z shakllarini qo'llashda muayyan chegaralanishlar mavjud. Xususan, rasmiy ish uslubida kichraytirish-erkalash qo'shimchalarini olgan so'zlar, ko'tarinkitantanavor yoki bachkana so'zlar, dag'al so'zlar, tor doiradagi kishilargina tushunadigan so'zlar, o'xshatish, jonlantirish, mubolag'a, istiora, tashxis kabi obrazli tafakkur ifodasi uchun xizmat qiluvchi usullar ishlatilmaydi. Ularning ishlatilishi hujjatlar matnidagi ifodaning noxolisligiga olib keladi.

Hujjat matni aniqlik, ixchamlik, lo'ndalik, mazmuniy to'liqlik kabi talablarga ham javob berishi kerak. Bu talablarga javob bera olmaydigan hujjat chinakam hujjat bo'la olmaydi, bunday hujjat ish yuritish jarayoniga xalaqit beradi, uning samaradorligini keskin pasaytiradi.

Hujjatlar tilida ot turkumiga oid so'zlar ko'p qo'llanadi. Hatto fe'l bilan ifodalanuvchi harakat va holatlar ifodasi uchun ham otga yaqin so'z shakllari tanlanadi, ya'ni «harakat nomi» deb ataluvchi so'z shakllari faol ishlatiladi: «...tayyorgarlikning borishi haqida», «...qarorning bajarilishi to'g'risida», «...yordam berish maqsadida», «...qabul qilishingizni so'rayman» kabi.

Fe'l shakllarining qo'llanilishida ham birmuncha o'ziga xosliklar mavjud. Xususan, majhul nisbatdagi 3-shaxs buyruq-istak maylidagi yoki o'tgan (yoki hozirgi-kelasi) zamondagi fe'l shakllarining qo'llanish darajasi anchayin yuqori: topshirilsin, tasdiqlansin, bajarilsin, bo'shatilsin, tayinlansin, eshitildi, qaror qilindi, ko'rib chiqildi, ko'rsatib o'tildi kabi.

Hujjatlardagi gap qurilishi, odatda, tasniflash, mayda qismlarga ajratishga, qayd etuvchi va qaror qiluvchi qismlarning birligiga,

umuman, sabab-oqibat va shart-oqibat munosabatlariga asoslanadi. Shuning uchun ham hujjatlarda nisbatan uzun jumlar, murakkablashgan, uyushiq bo'lakli gaplar ko'p qo'llanadi. Lekin gap tarkibida odatdagi so'z tartibiga qat'iy rioya qilinadi, badiiy va boshqa asarlarda mumkin bo'lgan g'ayriodatiy so'z tartibiga yo'l qo'yilmaydi.

Hujjatlarning mohiyati va maqsadiga muvofiq ravishda ularda so'roq va undov gaplar deyarli qo'llanmaydi, asosan, darak va buyruq gaplar ishlatiladi. Zero, hujjatlarda tilning ikki vazifasi xabar berish (informativ) va buyurish (volyuntativ) vazifalari amalga oshadi. Masalan, ma'lumotnomada axborot ifodalanadi, buyruqda buyurish aks etadi, majlis bayonida esa ham axborot («eshitildi...»), ham buyurish («Qaror qilindi...») o'z ifodasini topadi.

Hujjatlar matni birinchi shaxs yoki uchinchi shaxs tilidan yoziladi. Yakka rahbar nomidan yoziladigan farmoyish hujjatlari (buyruq, farmoyish, ko'rsatma kabilar) birinchi shaxs tilidan bo'ladi. Shuningdek, ayrim shaxs tomonidan yozilgan hujjatlar (ariza, tushuntirish xati kabi) ham birinchi shaxs, birlik sonda shakllantiriladi. Boshqa hujjatlar esa yo birinchi shaxs ko'plik sonda, yoki uchinchi shaxs birlik sonda rasmiylashtiriladi: «...ga ruxsat berishingizni so'raymiz», «...deb hisoblaymiz»; «ma'muriyat talab qiladi», «boshqarma so'raydi» kabi.

Hujjatlar matnini tuzishda turg'unlashgan, qoliplashgan so'z birikmalaridan ko'proq foydalanish lozim. Chunki qoliplashgan, yagona doimiy shaklga ega bo'lgan so'z tizimlari, iboralar, muhandislik psixologiyasining ma'lumotlariga ko'ra, boshqa so'z birikmalariga qaraganda 8–10 marta tez idrok qilinar ekan. Buning ustiga qoliplashgan so'z birikmalari hujjatlarni tayyorlash va ulardan foydalanish jarayonlarini anchagina tezlashtirish imkonini beradi. Tayinki, har bir hujjat turining mohiyati va maqsadi bilan bog'liq ravishda o'ziga xos qoliplashgan sintaktik tuzilmalar shakllana boradi. Masalan, buyruqda quyidagicha qoliplashgan tuzilmalar qo'llanishi mumkin:

- 1) «... ..so'm maosh bilan ...lavozimiga tayinlansin»;
- 2) «...o'z xohishiga ko'ra ...lavozimidan bo'shatilsin»;
- 3) «...boshqa ishga o'tganligi munosabati bilan ...lavozimidan bo'shatilsin»;
- 4) «...ga ...dagi faol va samarali ishtiroki uchun tashakkur e'lon qilinsin»;

5) «...ga o'z bo'limida intizomni bo'shashtirib yuborganligi uchun hayfsan e'lon qilinsin» va h.k.

Yoki xizmat yozishmalarida mana bunday qoliplashgan so'zlardan foydalanish mumkin:

1) «Sizga ...ni ma'lum qilamiz»;

«Sizga ...ni bildiramiz»;

«Sizga ...ni eslatamiz»;

2) «... yordam tariqasida...»

«... munosabati bilan...»

«...qaroriga muvofiq ravishda...»

3) «...ga korxona ma'muriyati qarshi emas»;

«...ga korxona kafolat beradi» va h.k.

Hujjatdagi fikrni aniq, lo'nda bayon qilishda xat boshi (abzats) ning ahamiyati ham katta. Har bir yangi, alohida fikr xat boshi bilan ajratilishi, bir xat boshidan ikkinchi xat boshigacha bo'lgan matn 4–5 jumladan oshmasligi maqsadga muvofiq.

Hujjatchilikda imlo va tinish belgilari masalasiga alohida e'tibor qilish kerak. Savodli yozilgan hujjatgina o'z vazifasini mukammal bajarishi mumkin. Hujjatning nomini yozishda bizda har xillik mavjud, xususan, ba'zan kichik harf bilan, ba'zan bosh harf bilan yoziladi. Hujjatning nomi bo'lganligi uchun uni bosh harf bilan yozgan ma'qul, shuningdek, bosma matnda boshqa usul bilan, masalan, mazkur nomni to'lig'icha bosh harflar bilan yozish orqali ham ajratib ko'rsatish mumkin.

2.2. Ish hujjatlarining turlari va ularni shakllantirish tartibi

ARIZA

Muayyan muassasaga yoki mansabdor shaxs nomiga biror iltimos, taklif yoki shikoyat mazmunida yoziladigan rasmiy hujjat. Ariza ijtimoiy hayotda eng ko'p qo'llaniladigan va keng tarqalgan ish qog'ozidir. Maktab o'quvchisi va talaba, ishchi va dehqon, muhandis va olim, xizmatchi va yuqori mansabdor shaxs — jamiyatning barcha a'zosi ariza yozishdan xoli emas. Ariza yozuvchilarning yoshi va ijtimoiy vazifasi turlicha ekan, ariza yo'llanayotgan muassasalar va idoralar ham xilma-xildir. Arizalar bog'cha mudirasiga, maktab direktoriga, oliy o'quv yurti rektoriga, magazin mudiriga, kolxoz boshqaruviga, korxona rahbariyatiga — xullas, oddiy ari-

zachinging taklif, iltimos yoki shikoyatini ko'rib chiqib hal qila oladigan har qanday idora, har qanday boshliq nomiga yozilishi mumkin.

Hajmi, uslubi va turidan qat'i nazar, ariza o'zining umumiy zaruriy qismlariga ega va u ana shu qismlarning izchilligi asosida tuziladi. Arizaning zaruriy qismlari:

1. Ariza yo'llangan muassasaning yoki mansabdor shaxsning nomi.

2. Ariza yozuvchining turar joyi, vazifasi, ismi, otasining ismi va familiyasi.

3. Hujjatning nomi (Ariza).

4. Asosiy matn (taklif, iltimos, shikoyat).

5. Arizaga ilova qilinadigan hujjatlar nomi (agar zarur deb topilsa).

6. Ariza yozuvchining imzosi, ismi va otasining ismini bosh harflari, familiyasi.

7. Ariza yozilgan vaqt (yil, kun va oy).

Shuni eslatib o'tmoq joizki, arizaning zaruriy qismlari barcha arizalarda ham birday takrorlanavermaydi. Masalan, xodim o'zi ishlayotgan korxona yoki idora rahbariyatiga ariza yozganda uning yashash joyi haqida ma'lumot zarur bo'lmaydi. Bunday hollarda xodim o'zi ishlaydigan bo'lim (qism, brigada va hokazo) va lavozimini ko'rsatsa, kifoya. Shuningdek, ko'pchilik arizalar uchun ilovalarning ham hojati bo'lmaydi.

Ariza asosan qo'lda yoziladi va uning mazmuni erkin bayon qilinadi. Mazmuni va uslubiga ko'ra arizalar bir xil emas: u bir necha so'zdan iborat bo'lishi ham mumkin yoki keng jamoatchilikni o'ylantirayotgan ijtimoiy masalalar yuzasidan fikr-mulohazalar bildirilgan xat tarzida bo'lishi ham mumkin. Shu nuqtayi nazardan arizalar sodda va murakkab turlarga ajratiladi. Murakkab ariza matni katta bo'lishi bilan birga, unga ilovalar qilinishi mumkin. Arizalar aksar hollarda shaxsiy xususiyatga egadir. Shu bilan birga, xizmat arizalari ham bo'ladi. Xizmat arizasi fuqarolar yoki tashkilotlarning o'z huquqlarini amalga oshirish yoki manfaatlarini himoya qilish yuzasidan yozma axborotlaridir.

Nizomiy nomidagi Toshkent Davlat pedagogika universiteti kasaba uyushmasi hay'atiga
Kasb ta'limi fakultetining 2-kurs talabasi
Qobil Rahimovdan

ARIZA

Stipendiya miqdorining kamligi va xususiy xonadonda ijarada yashayotganligimni e'tiborga olib, menga moddiy yordam ko'rsatishingizni iltimos qilaman.

2012.16.01.

(imzo)

K. Rahimov

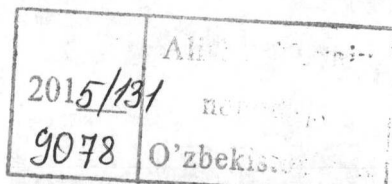
BILDIRISHNOMA, BILDIRGI

Muayyan muassasa (tarkibiy qism) rahbariga xizmat faoliyati bilan aloqador muhim masalalar yuzasidan yoki yuqori idora, mansabdor shaxsga biron-bir voqea va hodisa haqida xabardor qilish zarurati tug'ilganda taqdim etiladigan mufassal yozma axborot. Unda, odatda, bayon qilinayotgan masalalar bo'yicha tuzuvchi (yozuvchi) ning takliflari aks etadi.

Kimga yo'nalganiga qarab bildirishnoma ichki va tashqi turlarga ajraladi. Ichki bildirishnoma o'z muassasasi rahbariga yoki bo'lim mudiriga yoziladi. U toza qog'oz varag'iga qo'lda yoki kompyuterda yozilishi mumkin. Bunday bildirishnomalar muallif tomonidan imzolanadi. Tashqi bildirishnoma, ya'ni muassasa rahbari tomonidan yuqori idoraga yoki mansabdor shaxsga yoziladigan bildirishnoma, odatda, xos ish qog'oziga ikki nusxada yoziladi. Hujjatning ikkinchi nusxasi muassasaning o'zida qoldiriladi. Bunday bildirishnomalar muassasa rahbari tomonidan imzolanadi.

Bildirishnomaning zaruriy qismlari:

1. Bildirishnoma yo'llangan rahbarning lavozimi, ismi va otasi ismining bosh harflari hamda jo'nalish kelishigidagi familiyasi.
2. Bildirishnoma tayyorlagan shaxsning lavozimi, ismi va otasi ismining bosh harflari hamda jo'nalish kelishigidagi familiyasi.
3. Hujjat turining nomi (Bildirishnoma).
4. Matn sarlavhasi.
5. Bildirishnoma matni (mazmuni).



6. Qancha varaqligi ko'rsatilgan ilovalar ro'yxati (agar ilova bor bo'lsa).

7. Bildirishnoma tayyorlovchi xodim yoki rahbarning imzosi (agar bir necha shaxs tomonidan tayyorlangan bo'lsa, u barcha mualliflar tomonidan imzolanadi).

8. Bildirishnoma taqdim etilgan sana (sana muallif yoki muassasa rahbari tomonidan bildirishnoma imzolanayotgan paytda qo'yiladi).

O'zbekiston Respublikasi transport vazirligiga qarashli 4-avtokorxonasining boshlig'i
S.K. Qurbonovga korxona bosh texnigi
M. Dadaboyevdan

BILDIRISHNOMA

Korxona tomonidan sozlangan avtomashinalarni shu yerning o'zida tekshirish va nazorat sinovini o'tkazish bir qancha sozlovchislesarlar va haydovchilarni belgilangan vaqtdan keyin ham biroz muddat qolib ishlashini taqozo etmoqda. Biroq, biz belgilangan vaqtdan tashqari bajarilgan ishlarni hisob bo'limida rasmiylashtirishda qiyinchiliklarga duch kelmoqdamiz. Aytilganlar asosida Sizdan ushbu masalani ijobiy hal etish chora-tadbirlarini o'ylab ko'rishingizni so'rayman.

Korxona bosh texnigi (imzo) M. Dadaboyev

2012.10.10.

Yuqoridagilardan ko'rinib turibdiki, zaruriy qismlari va yozilish shakli jihatidan bildirishnomalar xizmat ma'lumotnoma (spravka) lariga yaqin turadi. Ularning farqi shundaki, ma'lumotnomalarda asosan talab qilingan, so'ralgan voqea-hodisalar haqidagina axborot beriladi, bildirishnomalarda esa voqea-hodisalarni sanash bilan birga, ularni keltirib chiqargan omillar tahlil qilinadi va tegishli xulosalar qilinib, takliflar beriladi.

DALOLATNOMA

Muassasa yoki ayrim shaxslar faoliyati bilan bog'liq biron-bir bo'lgan voqea, hodisa, ish-harakatni yoki mavjud holatni tasdiqlash, unga guvohlik berish maqsadida bir necha kishi tomonidan tuzilgan hujjat. Dalolatnoma tuzish xilma-xil maqsadlarni ko'zlaydi, lekin uning asosiy maqsadi sodir bo'lgan voqea-hodisalarni yoki mavjud holatni qonuniy-huquqiy jihatdan isbotlash yoki tasdiqlashdir. Bir qancha hollarda dalolatnoma tuzish maxsus huquqiy normalar bilan qat'iy belgilangan. Masalan, korxonalarning hisob-kitob bo'limlari faoliyatida dalolatnomalar avvaldan belgilangan mazmun va davriylikka asosan tuziladi va ular huquqiy jihatdan muhim o'rin tutadilar.

Dalolatnomaning zaruriy qismlari:

1. Bosh idora, muassasa va tarkibiy bo'linma nomi.
2. Tuzilgan sanasi va joyi.
3. Tartib raqami va tasdiq belgisi (zarur hollarda).
4. Hujjat turi nomi (Dalolatnoma).
5. Matn sarlavhasi.
6. Hujjatni tuzish uchun asos (muassasa rahbarining buyrug'i, yuqori idoraning qarori yoki ko'rsatmasi kabilar).
7. Komissiya tarkibi (raisi va a'zolar).
8. Ishtirok etuvchilar (guvohlar).
9. Dalolatnoma matni.
10. Ilovalar (har bir ilovaning necha betligi ko'rsatiladi).
11. Tuzgan va ishtirok etganlarning imzolari.
12. Ijro haqidagi belgi.

Har bir dalolatnomaning ushbu zaruriy tarkibiy qismlari qatoriga ayrim hollarda boshqa ma'lumotlarni ham qo'shish mumkin. Chunonchi, ishni qabul qilish-topshirish chog'ida tuziladigan dalolatnomalarda xodimlar tomonidan topshirilayotgan qimmatbaho buyumlar, hujjatlar sanab o'tiladi (ilovalarda), topshirish vaqtidagi ish ahvoriga baho beriladi, bajarilmagan ishlar qayd etiladi va hokazo.

Dalolatnomaning zaruriy tarkibiy qismlarining joylanishi:

Vazirlik, yuqori idora, muassasa nomi	«TASDIQLAYMAN»
DALOLATNOMA	(Tasdiqlangan)
Sana va tuzilgan joyi	(Imzo) Familiya, sana
Matn sarlavhasi: («...haqida»)	

Asos: (muassasa rahbarining (sanadagi)-raqamli buyrug'i yoki yuqori idoraning № -raqamli qarori)

Raisi (shaxs lavozimi, ismi va otasi ismining bosh harflari, familiyasi)

A'zolari:

1. (lavozimi, ismi va otasi ismining bosh harflari, familiyasi)
 2. (lavozimi, ismi va otasi ismining bosh harflari, familiyasi)
 3. (lavozimi, ismi va otasi ismining bosh harflari, familiyasi)
- dan iborat komissiya tomonidan (shaxs yoki shaxslar) lavozimi, initsiallari, familiyasi) ishtirokida tuzildi.

MATN

ILOVALAR

Komissiya raisi (imzo)	ismi va otasi ismining bosh harflari, familiya
Komissiya a'zolari (imzolar)	ismi va otasi ismining bosh harflari, familiyalar
Ishtirok etganlar (imzolar)	ismi va otasi ismining bosh harflari, familiyalar

MAJLIS BAYONI

Turli yig'ilish, kengash va boshqa tur anjumanlarning borishini, majlis qatnashchilarining chiqishlarini va ular qabul qilgan qarorlarni aniq, siqiq holda qayd qiluvchi rasmiy hujjat. U voqelikning o'rni, vaqti va holati haqida ma'lumot berish bilan birgalikda, qarorlarning to'g'ri qabul qilinganligini tekshirish va uning bajarilishini nazorat qilishga imkon beradi. Doimiy ish ko'ruvchi organ-

lar (ilmiy kengash, hay'at va boshqalar), shuningdek, vaqtinchalik ish ko'ruvchi organlar (konferensiyalar, yig'ilishlar, slyotlar, komissiyalar) faoliyatlarida, albatta, majlis bayoni yozilishi kerak. Majlis bayonini yozishni tashkil qilish kotibning asosiy vazifalaridan biridir. Majlis bayonlari turli organlarning doimiy kotiblari tomonidan tuziladi va rasmiylashtiriladi. Vaqtinchalik ish ko'ruvchi organlar majlislarida esa yig'ilish jarayonida saylangan kotib aynan shu ishni bajaradi.

Majlis bayonida o'z aksini topgan axborotlarning aniqligi uchun butun mas'uliyat va javobgarlik majlis raisi va kotibi zimmasiga yuklatiladi.

Majlis bayonining asosiy zaruriy qismlari:

1. Muassasa nomi.
2. Sarlavha (bamaslahat ish ko'ruvchi organ yoki yig'ilishining nomi).
3. Hujjatning nomi (Majlis bayoni).
4. Yig'ilish sanasi.
5. Shartli raqami.
6. Yig'ilish joyi.
7. Tasdiqlash ustxati (agar majlis bayoni tasdiqlanishi zarur bo'lsa).
8. Yig'ilish raisi va kotibining familiyasi.
9. Matn:
 - a) qatnashuvchilar ro'yxati yoki soni;
 - b) kun tartibi;
 - d) eshitildi;
 - e) so'zga chiqdilar;
 - f) qaror qilindi.
- Ilovalar (agar ular mavjud bo'lsa).
- Imzolar.

Matnning asosiy qismi kun tartibi masalalariga muvofiq joylashadi. Har bir bo'lim uch qismdan iborat bo'ladi: ESHITILDI, SO'ZGA CHIQDILAR, QAROR QILINDI. Bu so'zlar bosh (katta) harflar bilan yoziladi. «ESHITILDI» so'zidan oldin kun tartibidagi masalalarning raqami qo'yiladi, so'zdan keyin esa ikki nuqta qo'yilib, yangi satrdan ma'ruzachining ismi, familiyasi bosh kelishikda yoziladi. Familiyadan so'ng chiziqcha (tire) qo'yilib, ma'ruza yoki xabarning qisqacha mazmuni bayon qilinadi. Agar

ma'ruza matni tayyor holda bo'lsa tiredan keyin «Matn ilova qilinadi» deb yozib qo'yiladi.

Abdulla Qodiriy nomidagi Toshkent davlat madaniyat instituti kutubxonashunoslik fakulteti 3-kurs talabalari yig'ilishining

MAJLIS BAYONI № 3

2012.15.02. Toshkent shahri

Rais — M.S. Rahimov

Kotiba — S.P. Mahmudova

Qatnashdilar: 65 kishi (ro'yxat ilova qilinadi)

Kun tartibi:

1. Talabalar oldida turgan asosiy vazifalar. Ma'ruzachi O. Karimova.

2. Kurs talabalarining ikkinchi yarim yil uchun tuzilgan ish rejasini tasdiqlash. Ma'ruzachi O.R. Soliyeva.

3. Navro'z bayramiga bag'ishlangan adabiy-badiiy kecha uyushtirish. S. Karimov axboroti.

1. ESHITILDI: O. Karimova — ma'ruza matni ilova qilinadi.

SO'ZGA CHIQQILAR: A. Mirakbarova — (Nutqining qisqa mazmuni yoki savoli bayon qilinadi).

P. S. Choriyev — (Nutqining qisqa mazmuni yoki savoli bayon qilinadi).

QAROR QILINDI:

(Qabul qilingan qarorlar bayoni yoziladi).

2. ESHITILDI: O.R.Soliyeva — (Ma'ruzasining qisqacha yoki to'liq bayoni yoziladi)

SO'ZGA CHIQQILAR: T. Ahmedova — (Nutqining qisqa mazmuni yoki savoli bayon qilinadi).

QAROR QILINDI:

(Qabul qilingan qarorlar bayoni yoziladi).

3. ESHITILDI: S.Karimov axboroti — (Axborotning mazmuni bayon qilinadi).

QAROR QILINDI:

(Qabul qilingan qarorlar bayoni yoziladi).

Rais: (imzo) M.S. Rahimov

Kotib: (imzo) S.P. Mahmudova

MAJLIS BAYONIDAN KO'CHIRMA

Zaruriyat tufayli majlis davomida qabul qilingan qarorlardan ko'chirmalar rasmiylashtiriladi. Buyruqdan ko'chirmada bo'lganidek, majlis bayonidan ko'chirma ham imzo bilan tasdiqlanadi.

Majlis bayonidan ko'chirma quyidagi asosiy qismlardan iborat:

1. Tashkilot nomi.
2. Hujjatning nomi (Majlis bayonidan ko'chirma).
3. Sana (majlis sanasi).
4. Shartli raqam.
5. Majlis bayoni tuzilgan joy.
6. Matn:
 - a) kun tartibi;
 - b) eshitildi;
 - d) qaror qilindi.
7. Imzolar.
8. Nusxa tasdiqlanganligi haqida belgi.

MA'LUMOTNOMA

Bo'lgan voqea yoki mavjud holatlarni bildirish-axborot berish mazmunida ifodalaydigan hujjat. Ma'lumotnomalar, odatda, yuqori idora, mansabdor shaxs hamda oddiy kishilarning ko'rsatmasiga, talabiga yoki iltimosiga binoan tuziladi hamda so'ralayotgan yoki iltimos qilinayotgan axborot va ma'lumotlarni o'zida aks ettiradi.

Ma'lumotnoma o'z xususiyati va mazmuniga ko'ra ikkiga: xizmat ma'lumotnomasi va shaxsiy ma'lumotnomaga bo'linadi.

Rasmiy xizmat ma'lumotnomasida bosma ish qog'ozidagi yozuvlardan tashqari, yana quyidagi zaruriy qismlar bo'ladi:

1. Hujjat jo'natiladigan yuqori idora yoki mansabdor shaxsning nomi (bosma ish qog'ozining yarmidan o'ng tomonga yoziladi).
2. Hujjat nomi (Ma'lumotnoma).
3. Ma'lumotnoma matniga sarlavha (xat boshidan yoziladi).
4. Asosiy matn (ma'lumotnoma mazmuni).
5. Mansabdor shaxs (tuzuvchi yoki korxona rahbari) imzosi.

Oxunboboyev nomidagi mahalla raisi
A. Rahimovga

MA'LUMOTNOMA

2011-yilda mahalla rahbariyati nomiga mahalla a'zolari va unda yashab ishlovchi boshqa shaxslardan 65 ta ariza va shikoyat tushdi, ulardan 47 tasi ariza va 18 tasi shikoyatdir.

Mazkur hujjatlarning barchasi qonunda belgilangan muddatlarda ko'rib chiqilgan.

Ma'lumotnoma asosi: Mehnatkashlarning 2011-yildagi ariza va shikoyatlarini qayd qilish daftari.

Kotib(a)

(imzo)

O. Salimova

2012-yil 20-yanvar

MA'LUMOTNOMA

Shaxsiy ma'lumotnomalar quyidagi zaruriy qismlarni o'z ichiga oladi:

1. Ma'lumotnoma beruvchi tashkilotning nomi.
2. Ma'lumotnomaning tartib raqami va berilgan sanasi.
3. Hujjat turining nomi (Ma'lumotnoma).
4. Ma'lumotnoma berilayotgan shaxsning ismi, otasining ismi va familiyasi
5. Ma'lumotnoma matni (u tasdiqlayotgan voqea yoki holat bayoni).
6. Ma'lumotnomaning maqsadi (ma'lumotnoma ko'rsatiladigan, taqdim etiladigan joy nomi).
7. Mansabdor shaxs(lar) ning imzosi (lavozimi va familiyasi).
8. Muhr.

Dastlabki uch zaruriy qism bosma ish qog'ozida (bosma ish qog'ozini bo'lmagan hollarda to'rtburchak muhrda) o'z aksini topgan bo'ladi.

Ish haqini tasdiqlash haqidagi va pul bilan bog'liq boshqa shaxsiy ma'lumotnomalarga tegishli muassasaning bosh (katta) hisobchisi ham imzo qo'yishi kerak.

Ma'lumotnomalarning bu turi ham jo'natma hujjatlar daftarida qayd etilib, xodim qo'liga beriladi.

TAVSIFNOMA

Ma'lum bir shaxsning mehnat va ijtimoiy faoliyati, shuningdek, uning o'ziga xos xislat va fazilatlarini aks ettiruvchi rasmiy hujjat.

Tavsifnoma muassasa ma'muriyati tomonidan o'z xodimiga bir qancha maqsadlar uchun (o'quv yurtiga kirishda, xorijiy mam-lakatlarga ishlash va boshqa yumushlar uchun ketishda, lavozimga tayinlashda va boshqalarda) beriladi.

Tavsifnomada xodimning jamoatchilik va xizmat faoliyati, uning ishchanligi va axloqiy sifatleri ham ko'rsatib o'tiladi.

Tavsifnomaning asosiy zaruriy qismlari quyidagilardan iborat:

1. Tavsiflanayotgan shaxs haqida asosiy ma'lumotlar: ismi, otasining ismi va familiyasi; tug'ilgan yili; millati; partiyaviyligi; ma'lumoti; lavozimi; ilmiy darajasi va unvoni (agar ular mavjud bo'lsa).

2. Hujjat nomi (Tavsifnoma).

3. Matn.

4. Imzolar.

5. Sana va muhr.

Tavsifnoma matnini o'zaro mantiqan bog'langan uch tarkibiy qismga ajratib ko'rsatish mumkin.

Birinchi qismda shaxsning mehnat faoliyati to'g'risida, ya'ni uning mutaxassisligi, aynan shu korxona yoki tashkilotda qaysi muddatdan buyon ishlayotganligi, xizmat vazifasidagi o'zgarishlar va boshqalar haqida ma'lumot beriladi.

Ikkinchi qismda uning shaxsiy tavsifi, ya'ni ishga munosabati, mutaxassislik bo'yicha mahorati, siyosiy va iqtisodiy bilimlarini oshirishi, jamoat ishlarida ishtiroki, oilaviy ahvoli, xulq-atvori, hatto ba'zida siyrati, ishdagi o'rtoqlariga munosabati, xodimning

qanday hukumat mukofotlariga sazovor bo'lganligi va boshqa asosiy rag'batlantirishlar, berilgan ma'muriy jazolar qayd etiladi.

Uchinchi qismda esa bayon qilinganlardan xulosa chiqariladi va tavsifnoma qanday maqsadda yoki nima uchun berilayotganligi ko'rsatiladi.

Tavsifnoma matni uchinchi shaxs tilidan bayon qilinadi. Tavsifnomaga qoidaga ko'ra uch shaxs — muassasa boshlig'i, bo'lim yoki kafedra mudiri, kasaba uyushmasi tashkilotining raisi imzo chekadi va ular imzosi yumaloq muhr bilan tasdiqlanadi.

TAVSIYANOMA

Biror shaxsni ma'lum lavozimga yoki ijtimoiy-siyosiy tashkilotlarga a'zo bo'lish uchun tavsiya etuvchi rasmiy hujjat.

Tavsiyanomalar ijodiy uyushmalar, muassasa ma'muriyati yoki alohida shaxs tomonidan berilishi mumkin.

Har qanday tavsiyanoma matnida tavsiya qilinayotgan shaxsning xususiyatlari — mutaxassis sifatida malakasi, ishchanligi, oilaviy, axloqiy jihatlari va ijtimoiy faoliyatiga baho beriladi, shuningdek, tavsiya etilayotgan lavozimga yoki ijtimoiy-siyosiy tashkilotlarga a'zo bo'lishga munosib ekanligiga ishonch bildiriladi.

Tavsiyanomalar ba'zi xususiyatlariga ko'ra tavsifnomaga o'xshaydi. Shu sababli ham tavsiyanomalarning ko'pchiligi tavsifiy tavsiyanomalar shaklida bo'ladi. Ular orasidagi asosiy farq shundaki, tavsifnomalarda shaxsning barcha ijobiy, salbiy xususiyatlari qayd qilinadi. Tavsiyanomalarda esa uning ijobiy xususiyatlari ko'rsatilishi bilan birga, keyinchalik uning zimmasiga yuklatiladigan vazifani bajara olishiga ishonch bildiradi va tavsiya etiladi.

Turli mukofotlarga taqdim etish ham tavsiyanoma shamoyilida bo'ladi.

Tavsiyanomaning asosiy zaruriy qismlari:

1. Hujjatning nomi (Tavsiyanoma).
2. Matn.
3. Tavsiyanoma beruvchi shaxsning lavozimi, ism-familiyasi.
4. Imzo.
5. Sana.

TAKLIFNOMA

Biror-bir tantanali tadbirga taklif etish uchun qo'llanuvchi yozma axborot.

Taklifnomaning asosiy zaruriy qismlari:

1. Nomi (Taklifnoma).

2. Matn:

a) taklifnoma turiga qarab: taklif qilinayotgan shaxsning familiyasi yoki ismi va otasining ismi;

b) taklif qiluvchi muassasaning nomi;

d) qanday tadbirga taklif qilinayotganligi.

3. Tadbirning o'tkazilish sanasi va vaqti.

4. O'tkazilish joyi.

5. Imzo (tadbirni tashkil etgan tashkilotning nomi).

Taklifnomalarda tadbirning kun tartibi yoki dasturi ham berilishi mumkin. Ilmiy anjumanlarga mo'ljallangan taklifnomalarda ko'pincha alohida ilmiy dastur ilova qilinadi

TARJIMAYI HOL

Ma'lum bir shaxs tomonidan o'z shaxsiy hayoti va faoliyati haqida bayon qilingan yozuv. Tarjimayi hol bir xil andozaga ega emas, mufassal yoki muxtasar yozilishi mumkin. U muallif tomonidan mustaqil tuziladigan hujjatdir. Garchi u erkin (ixtiyoriy) tuzilsada, biroq tarjimayi holda ayrim qismlarning bo'lishi shart.

Tarjimayi holning asosiy zaruriy qismlari:

1. Hujjatning nomi (Tarjimayi hol).

2. Matn:

a) muallifning familiyasi, ismi va otasining ismi;

b) tug'ilgan yil, kun, oy va tug'ilgan joyi;

d) ota-onasi haqida qisqacha ma'lumot (familiyasi, ismi va ota ismi, ish joyi);

e) ma'lumoti va ma'lumotiga ko'ra mutaxassisligi;

f) ish faoliyatining turlari;

g) oxirgi ish joyi va lavozimi;

h) mukofot va rag'batlantirishlar;

i) jamoat ishlarida ishtiroki;

j) partiyaviyligi;

k) oilaviy ahvoli va oila a'zolari;

l) turar joyi (uy manzili).

3. Sana.

4. Imzo.

Tarjimayi hol oddiy qog'ozga, ayrim hollarda, ya'ni ishga, o'qishga kirishda maxsus bosma ish qog'ozlariga qo'lda yoziladi. Matnni bayon qilish shakli hikoya uslubida bo'lib, birinchi shaxs tilidan yoziladi.

TARJIMAYI HOL

Men, Salimov Karim Olimovich, 1985-yil 15-sentabrda Toshkent shahrida, xizmatchi oilasida tug'ildim. Otam — Salimov Olim Oripovich Toshkent pedagogika bilim yurtida o'qituvchi, onam — Rahimova Gulnora Azimovna 122-bolalar bog'chasida bosh tarbiyachi bo'lib ishlaydilar.

1992-yildan 2000-yilgacha Toshkent shahridagi 1-o'rta maktabda so'ngra Toshkent politexnika kollejida o'qidim. 2003-yilda Toshkent Politexnika institutining qurilish fakultetiga o'qishga kirdim. 2003—2004-yillarda O'zbekiston Respublikasi qurolli kuchlari safida haqiqiy xizmatni o'tab qaytgach, o'qishni davom ettirdim va 2008-yilda shu institutni imtiyozli diplom bilan tugatib, quruvchi-muhandis mutaxassisligiga ega bo'ldim. Institutni tugatgach yo'llanma bilan Toshkentdagi 166-qurilish trestining 94-mexanizatsiyalashgan ko'chma korxonasiga ishga yuborildim. Dastlab muhandis lavozimida, 2010-yildan buyon bosh muhandis lavozimida ishlayapman.

2011-yilda rejadagi topshiriqlarni muvaffaqiyatli bajarganimiz va erishilgan natijalar uchun O'zbekiston Respublikasi Qurilish vazirligining faxriy yorlig'i bilan taqdirlandim.

Bir necha jamoat ishlarida ham qatnashaman, jumladan, 166-qurilish tresti hamda shahar xalq nazorati komitetining a'zosiman.

Uylanganman. Xotinim — Rasulova Muhabbat, 1988-yilda tug'ilgan. 2-shahar kasalxonasida hamshira bo'lib ishlaydi. O'g'lim — Salimov Nodir, 2009-yilda, qizim — Salimova Lola, 2011-yilda tug'ilgan, ular 520-bolalar bog'chasiga qatnaydi.

Mening turar joyim: 700210, Toshkent, Usmon Nosir ko'chasi. 5-uy, 27-xonadon. tel.: 72-28-61.

2013.14. 01.

K. Salimov

Barcha ma'lumotlar davriylik (xronologiya) asosida beriladi. Tarjimayi hol shunday tuzilishi kerakki, u bilan tanishgan kishi muallifning hayot yo'li, ishchanlik mahorati, ijtimoiy-siyosiy faoliyati haqida tasavvurga ega bo'lsin.

TILXAT

Ma'lum bir shaxsdan yoki muassasadan pul, hujjat, qimmatbaho buyumlar yoxud boshqa biror narsa olinganligini tasdiqlovchi rasmiy yozma hujjat.

Tilxat birgina nusxada tayyorlanadi hamda pulli va qimmatbaho hujjat sifatida saqlanadi.

Tilxatning asosiy zaruriy qismlari:

1. Hujjatning nomi (Tilxat).

2. Matn:

a) tilxat beruvchi shaxsning lavozimi, familiyasi, ismi va otasining ismi;

b) pul, hujjat, buyum yoki boshqa biror narsani beruvchi shaxsning lavozimi, familiyasi, ismi va otasining ismi (zaruriyat bo'lganda muassasa nomi);

d) pul, hujjat, buyum yoki boshqa biror narsaning nomi va ularning miqdori (zaruriyat bo'lganda bahosi);

f) olinayotgan buyumning texnikaviy holati (agar u mashina, apparatlar va h.k. bo'lsa).

3. Tilxat berilgan sana.

4. Tilxat muallifining imzosi. Olinadigan pul miqdori yoki buyumning bahosi va uning soni tilxatda raqamlar bilan ko'rsatiladi, qavs ichida esa so'zlar bilan ham berilishi shart.

Matn va imzo oralig'idagi bo'sh joylar chiziladi. Tilxatdagi yozuvlarni o'chirish yoki tuzatish mumkin emas, aks holda bunday hujjatning haqiqiyliги shubha ostiga olinishi mumkin.

TILXAT

Men, Toshkent davlat madaniyat institutining xo'jalik ishlari bo'limining mudiri Bahodir Olimov Toshkent musiqa asboblari korxonasining tayyor buyumlar ombori mudiri Erkin Karimovdan institut buyurtmasi asosida tayyorlangan, umumiy bahosi 1800 (bir

ming sakkiz yuz) so'm bo'lgan 100 (yuz) dona rubobni qabul qilib oldim.

2010.12.08.

(imzo)

B. N. Olimov

Ba'zan tilxatda guvohlar ham ko'rsatiladi. Bunday hollarda guvohlar o'z imzolari bilan hujjatni tasdiqlashlari kerak.

TUSHUNTIRISH XATI

Xizmat sohasidagi, xizmatga aloqador masalani, uning ayrim jihatlari yozma izohlovchi va muassasa I (bo'lim) rahbariga (ichki) yoki yuqori tashkilotga (tashqi) yo'llanuvchi hujjatdir.

Tushuntirish xati quyidagi zaruriy qismlardan iborat bo'ladi:

1. Hujjat yo'llanayotgan tashkilot yoki mansabdor shaxsning to'liq nomi.
2. Hujjatni tayyorlagan (yozgan) muassasa yoki shaxsning to'liq nomi.
3. Hujjat turining nomi (Tushuntirish xati).
4. Hujjat matni (mazmuni).
5. Imzo va sana (hujjat yozilgan vaqt)

«Malika» ishlab chiqarish birlashmasi kasaba uyushmasi tashkilotining raisi S. Abdullayevga birlashmaning 3-bo'lim tikuvchisi Dilorom Boboyevaning

TUSHUNTIRISH XATI

Qizimni bolalar shifoxonasining mavsumiy ko'rigidan o'tkazish uchun olib borganim sababli ishga yarim soat kechikib keldim. Ilova: Bolalar shifoxonasidan berilgan ma'lumotnoma.

(imzo)

D. Boboyeva

2012-yil 30-iyun

ToshDU huquqshunoslik fakultetining sirtqi
bo'limi bo'yicha dekan o'rinbosari M. Botirovga
I kurs talabasi Ahmadjon Dadaxo'jayevning

TUSHUNTIRISH XATI

Surxondaryo viloyatida bir necha kun samolyotlar uchishi uchun qulay ob-havo bo'lmagani tufayli 2012-yil 28–29-oktabr kunlariga belgilangan mashg'ulotlarga yetib kela olmadim.

(imzo) A. Dadaxo'jayev
2012-yil 31-oktabr

KAFOLAT XAT

Muayyan bir shart yoki va'dani tasdiqlash maqsadida tuziladi. Xatlarning bu turi qoidaga ko'ra bajarilgan ish uchun haq to'lashda, ishning bajarilish muddati haqida, turar joy bilan ta'minlashda, ishga qabul qilishda, bajariladigan ishning sifati haqida kafolat berish uchun tayyorlanadi va tashkilot yoki alohida shaxslarga jo'natiladi.

Hurmatli Hasan Abdullayevich!

«Algoritm» zavodi Sizga ingliz tilini o'rgatish bo'yicha mashg'ulotlar olib borishingiz uchun barcha sharoitlarni yaratishga va o'zaro shartnoma asosida haq to'lashga kafolat beradi.

Zavod direktori (imzo) O.N. Vahobov

Bosh hisobchi (imzo) R.S. Karimov

E'LON

Ko'pchilikni yoki ma'lum guruhdagi shaxslarni yaqin orada (kelgusida) bo'ladigan biror-bir tadbir-majlis, uchrashuv, suhbat, shuningdek, ishga, o'qishga qabul qilish va boshqalar haqida xabar-dor qilish uchun qo'llanuvchi yozma axborot.

E'lonning zaruriy qismlari:

1. Nomi (E'lon).
2. E'lon qilinayotgan tadbirning vaqti, o'tkazilish joyi.

3. Tadbirning mavzusini o'zida aks ettiruvchi matn.

4. Imzo (odatda, bo'ladigan tadbirni e'lon qilayotgan tashkilot, organning nomi «Ma'muriyat», «Kasaba uyushmasi», «Yozuvchilar uyushmasi», «Tashkiliy komitet» tarzida beriladi).

E'LON

2010-yil 4-oktabrda soat 15 da universitetning anjumanlar zalida umumfakultet devoriy gazetasi tahrir hay'atining yig'ilishi bo'ladi.

Kun tartibi:

1. Devoriy gazetaning so'nggi sonining muhokamasi.
2. Yangi yil bayramiga bag'ishlangan sonini chiqarish.

Gazetalar muharrirlari taklif etiladi.

Tahrir hay'ati

2.3. Shartnoma va kontraktlar haqida ma'lumot hamda ularni tuzish asoslari

Fuqarolar va yuridik shaxslarning huquq va burchlarini belgilash, o'zgartirish yoki bekor qilishga qaratilgan harakatlarga shartnoma (yoki bitimlar) deyiladi. Shartnoma ikki yoki undan ortiq tomonning fuqarolik huquqlari va majburiyatlarini belgilash, o'zgartirish yoki to'xtatish yo'lidagi kelishuvdir. Boshqacha qilib aytganda, shartnoma tomonlarning biron-bir munosabatlar o'rnatish haqidagi kelishuvi (bitimi)ni qayd etuvchi va bu munosabatlarni tartibga soluvchi hujjatdir.

Shartnoma davlat, jamoat tashkilotlari, korxonalar, muassasalar, shuningdek, fuqarolar o'rtasida tuzilishi mumkin. Shartnoma munosabatlari muassasa bilan ayrim shaxs yoki shaxslar o'rtasida o'rnatilayotgan bo'lsa, bunda tuzilajak hujjat aksar hollarda mehnat bitimi deb ataladi.

Shartnomalar o'z mazmuniga ko'ra juda xilma-xil ko'rinishga ega: mahsulot yetkazib berish haqida, qishloq xo'jalik mahsulotlarini davlat yo'li bilan xarid qilish haqida, mulkiy (moddiy) javobgarlik haqida, bino va inshootlar qurilishi haqida, turar joy ijarasi haqida, uy-joy yoki transport vositalarining oldi-sotdisi, hadya qilish, almashtirish, mol-mulkni ijaraga olish, qarz berish haqida va boshqalar. Muassasalar o'rtasida keng tarqalgan shartnoma turlariga mol (tovar) yetkazib berish, pudrat, imoratlar ijarasi,

asbob-uskunalarni o'rnatish haqidagi shartnomalarni ko'rsatish mumkin.

Har qanday shartnoma o'z mazmuni va shakliga ko'ra qonunga muvofiq bo'lishi kerak. Bu qoidaning buzilishi Shartnomaning qonuniy kuchini yo'qqa chiqaradi va uni shu ahvolda tuzgan yoki tuzishga yo'l qo'ygan mansabdor shaxslarni javobgarlikka olib keladi.

Shartnomalar og'zaki, yozma usulda tuzilishi hamda notarial idoralar tomonidan tasdiqlangan tarzda ham bo'lishi mumkin. Shartnomaning ayrim turlari, chunonchi, imoratlarning oldi-sotdi shartnomasi tegishli davlat idoralarida qayd qilinishi zarur. Keyingi holat faqat qonunda belgilangan taqdirda qo'llanadi.

Shartnoma muassasalarga tegishli bo'lganda, tomonlar imzolanganunga qadar unda muayyan muassasa hisobchisi va adliya maslahatchisining rozilik belgisi (vizasi) bo'lishi maqsadga muvofiqdir. Tomonlar mazkur hujjatning barcha bob va qismlari bo'yicha kelishib olib, uni tegishli ravishda rasmiylashtirganidan keyingina shartnoma tuzilgan hisoblanadi.

Ishlab chiqarish sohasidagi hamkorlikning asosiy shakli shartnoma asosida mayda va yirik korxonalar orasidagi aloqalar hisoblanadi. Bunga yirik korxonalar mayda korxonalarni uzoq muddatli shartnomalar asosida zaruriy manbalar bilan ta'minlab turishi misol bo'la oladi. Hamkorlar orasida tuziladigan qonuniy hujjat — shartnoma hisoblanadi.

Shartnomaga ko'ra ishlab chiqaruvchi bir tomondan, o'z tovarini (mahsulotlarini) belgilangan miqdorda, sifatda, assortimentda va muddatlarda yetishtirib berish majburiyatlarini olsa, ikkinchi tomondan buyurtmachi yoki iste'molchi esa uni qabul qilib olish, qiymatini belgilangan va kelishilgan narxlarda to'lash majburiyatini o'z zimmasiga oladi.

Majburiyat — bu fuqarolik huquqiy munosabat bo'lib, unga asosan, bir shaxs (qarzdor) boshqa shaxs (kreditor) foydasiga muayyan harakatni amalga oshirishga, chunonchi: mol-mulkni topshirish, ishlarni bajarish, xizmatlar ko'rsatish, pul to'lash va h.k. yoki muayyan harakatdan o'zini saqlashga majbur bo'ladi, kreditor esa qarzdordan o'zining majburiyatlarining bajarilishini talab qilish huquqiga ega bo'ladi.

Shartnomalar — mahsulot yetkazib berish shartnomalariga, xizmatlar ko'rsatish bo'yicha, ijara shartnomalariga va bajariladigan ishlarning xususiyatiga qarab boshqa turlarda bo'lishi mumkin. Mahsulot yetkazib berish shartnomasi bir yilga yoki taraflar keli-shuvida nazarda tutilgan boshqa muddatlarga tuzilishi mumkin.

Shartnomaning mohiyati quyidagi bandlar bo'yicha yoritilishi mumkin:

I. Shartnoma mohiyati (predmeti), nima to'g'risida ekanligi.

II. Tomonlarning majburiyatlari.

2.2. Mijozning (iste'molchining) majburiyatlari.

III. Tomonlar huquqi.

3.2. Mijozning huquqlari.

IV. Xizmatlarga iste'molchining pul to'lovlari miqdori va mud-dati.

V. Tomonlarning javobgarligi.

VI. Fors-major majburiyatlari.

VII. Shartnomaning amal qilish muddati, uni o'zgartirish, uzish tartibi.

VIII. Shartnomaning boshqa shartlari.

IX. Tomonlarning huquqiy manzili va to'lov hujjatlari.

Oddiy xo'jalik shartnomalarining zaruriy qismlari quyidagilar:

1. Shartnomaning nomi (Yetkazib berish shartnomasi, Imoratni ijaraga olish shartnomasi, Pudrat shartnomasi kabi).

2. Shartnoma tuzilgan sana.

3. Shartnoma tuzilgan joy.

4. Shartnoma tuzayotgan tomonlarning aniq va to'liq nomi (matnning keyingi o'rinlarida ularni qisqartirib shartli nomlash mumkin: «buyurtmachi», «institut», «muassasa», «uy-joy boshqar-masi», «bajaruvchi», «ijrochi» kabi); tomonlar vakillarining ism va otasining ismlari, familiyalari, ularning vakolat doirasi (ularga shartnoma tuzish huquqini beruvchi vakolatlar haqida).

5. Shartnoma matni (bu qism ba'zan boblarga bo'linadi, har bir bob rim raqamlari bilan belgilanadi. Boblar bandlarga bo'linib, ularning tartib raqamlari arab raqamlari bilan ko'rsatiladi. Xuddi shu yerda nizolarni ko'rib chiqish tartibi, shartnomaning umumiy summasi, uning umumiy amal qilish muddati ham bayon qilinadi).

6. Tomonlarning huquqiy manzillari.

7. Tomonlarning imzolari va muhrlari.

Shartnomalar ularni tuzishga vakil qilingan shaxslar tomonidan imzolaniadi; bunda «imzo» degan zaruriy qismda imzo qo'yuvchilarning lavozimlari emas, balki shartnomaviy munosabatlar o'rnatayotgan huquqiy shaxslarning (to'liq yoki qisqargan) nomi ko'rsatiladi.

Shartnomalar ikki nusxadan kam tuzilmasligi kerak, chunki har bir huquqiy shaxs hujjatlar yig'masida kamida bir nusxasi bo'lishi kerak. Shartnomaning barcha nusxalari bir xil huquqiy kuchga ega bo'ladi.

Shartnomaning ma'nosi, bu — tomonlar majburiyatlarining o'rnatilishi, o'zgarishi yoki butunlay to'xtatilishi yo'nalishidagi roziligidir. Tijorat huquqida bu tushuncha quyidagi ko'rinishlarda amalga oshirilishi belgilab qo'yilgan:

Kontrakt — shartnoma, kelishuv, har ikkala tomon uchun huquq va majburiyatlarni muhlatlari bilan belgilovchi hujjatdir.

Kelishuv — korxona tashkilotlar hamda fuqarolarning rasmiylashgan bir tomonlama majburiyati bo'lib, u mulk huquqini olish yoki berishda ishlatiladi. Uning ko'p tarqalgan shakli litsenzion kelishuvdir.

Oshkora shartnoma — tijorat tashkiloti bilan tuzilgan kelishuv bo'lib, unda, uning tovar sotish, ish yoki xizmatlar bajarish bo'yicha majburiyatlari belgilanadi. Bu shartnoma asosida amalga oshiradigan faoliyat turlari: chakana savdo, aloqa xizmati, energiya ta'minoti, tibbiyot, mehmonxona xizmati va boshqalar.

Shartnoma, kontrakt yoki kelishuvda, eng avvalo, biznes bo'yicha sheriklarning aniq, yuridik nomi, mulk shakli, shartnomaning ro'yxatdagi tartib raqami, hujjat imzolangan joy va sana, tuzilayotgan bitimning asl ma'nosi (oldi-sotdi, lizing, litsenziya va boshqalar), uning muhim shartlari, tovarning miqdori va narxi to'g'risidagi axborotlar, sotish yoki olishda esa, ayrim hollarda texnik talablar yoki mahsulotning tarkibiy ro'yxati aks ettiriladi.

Xo'jalik shartnomasi, qoida tariqasida, taraflardan birining oferta (shartnoma tuzish haqida taklif) yo'llashi va ikkinchi taraf (taklifni qabul qilishi) akseptlashi yo'li bilan tuziladi. Ular yozma, og'zaki va boshqa har qanday shaklda qilinishi mumkin.

Yetkazib berish shartnomasi. Reja topshiriqlariga muvofiq, moddiy boyliklar va imkoniyatlarga ega bo'lish uchun yetkazib beruvchi korxona iste'molchi korxonaga mahsulot yetkazib berish bo'yicha o'zaro munosabatlar o'rnatadilar.

Yetkazib berish shartnomasi quyidagi zaruriy qismlarni o'z ichiga oladi:

1. Hujjat turi nomi va uning tartib raqami.
 2. Shartnoma tuzilgan joy va sana.
 3. Shartnoma tuzuvchi tomonlarning nomi.
 4. Shartnomani imzolovchi shaxslarning ismi, otasining ismi va familiyasi; ularning vakolatlari haqida ma'lumot.
 5. Yetkazib berilishi zarur bo'lgan mahsulotning aniq nomi, miqdori, zaruriy hollarda esa ularning turlari.
 6. Shartnomaning umumiy amal qilish muddati va yetkazib berishning aniq muddatlari.
 7. Mahsulotning sifati va to'liqligi.
 8. Shartnoma summasi va mahsulot narxini ko'rsatish.
 9. Mahsulotni miqdoriy va sifatiy jihatdan qabul qilib olish tartibi.
 10. Idishlarga va mahsulotning joylanishiga bo'lgan talablar.
 11. Yetkazib beriladigan mahsulot uchun hisob-kitob tartibi.
 12. Mulkiy javobgarlik.
 13. Tomonlar o'rtasidagi nizolarni ko'rib chiqish joyi va tartibi.
 14. Tomonlarning huquqiy manzillari (bunda korxonalarning Davlat bankidagi hisob-kitob raqamlari albatta ko'rsatiladi).
 15. Shartnoma tuzgan tomonlarning imzolari va muhrlari.
- Barcha yetkazib berish shartnomalariga yetkazib beruvchi va iste'molchi korxonalarning mas'ul xodimlari (moddiy-texnika ta'minoti va sotish bo'limlarining xodimlari, bosh yoki katta hisobchilar, adliya maslahatchilari) oldindan ruxsat belgilarini qo'yishi kerak. Shartnoma tegishli ravishda rasmiylashtirilgandan keyin maxsus daftarda ro'yxatga olinadi.
- Mehnat bitimi** shartnoma turlaridan biri bo'lib, u orqali muassasalar bilan ularning hisobida turmaydigan xodim(lar) o'rtasidagi o'zaro munosabatlar rasmiylashtiriladi.

Shartnomada quyidagi ma'lumotlar ko'rsatiladi:

- xizmatlarni bajaruvchi tashkilotning (yakka tartibdagi tadbirkor uchun familiya, ismi, sharifi, davlat ro'yxatidan o'tkazilganligi to'g'risida ma'lumot) firmali nomlanishi (nomlanishi) va joylashishi (yuridik manzili);
- xizmat turi;
- xizmat bahosi;

• materiallar (buyumlar)ning aniq nomi, ta'rifi va bahosi. Bu shunday holatda sodir bo'ladiki, agarda xizmat bajaruvchi materiallaridan yoki iste'molchi materiallaridan (buyumidan) tayyorlandigan bo'lsa;

• iste'molchi tomonidan xizmatlar bahosining to'liq to'langanligi to'g'risida belgi yoki hujjatlarni rasmiylashtirish paytida oldindan qisman to'lash (avans);

• qabul qilish va buyurtmani bajarish muddatlari;

• ish natijalariga kafolatlangan muddatlar;

• ko'rsatilgan xizmatlarning o'ziga xosligi bilan bog'liq bo'lgan qolgan zaruriy ma'lumotlar;

• buyurtmani qabul qilgan shaxsning amali, uning imzosi, shuningdek, buyurtmani topshirgan iste'molchining imzosi.

Shartnomaning bir nusxasi xizmat bajaruvchisi tomonidan iste'molchiga beriladi.

Iste'molchining qatnashgan holdagi bajargan xizmat ko'rsatish to'g'risidagi shartnoma kassa cheki, chiptasi va hokazolar yo'li bilan rasmiylashtirilishi mumkin.

Iste'molchi, shuningdek, xizmat ko'rsatish muddatlarining buzilishi sababli unga yetkazilgan zararlarning to'liq qoplanishini talab qilishga haqli. Xizmat ko'rsatish belgilangan muddatlarining yoki iste'molchi tomonidan belgilangan yangi muddatlarning buzilishi holatida, servis tashkiloti (bajaruvchi) iste'molchiga har bir o'tib ketgan kun (soat, agarda muddat soatda belgilangan bo'lsa) uchun xizmat ko'rsatish bahosining uch foizi, agarda xizmat ko'rsatish bahosi shartnomada belgilanmagan bo'lsa, buyurtma umumiy bahosining uch foizi miqdorida jarima to'laydi.

Xizmat ko'rsatish bo'yicha shartnoma bekor qilinganda, bajaruvchi xizmat ko'rsatish jarayonida vujudga kelgan o'z xarajatlarining qoplanishini, shuningdek, ko'rsatilgan xizmatlar uchun to'lovni talab qilishga haqli emas, istisno sifatida faqat shunday holatdagi, agarda iste'molchi ko'rsatilgan xizmatlarni qabul qilsa.

O'z materialidan foydalanilgan holda xizmatlarni bajaruvchi servis tashkiloti (bajaruvchi) uning sifati uchun fuqarolik qonunchiligiga taalluqli ravishda, kerakli darajada sifati bo'lmagan tovarlar uchun sotuvchi javobgarligi qoidalari bo'yicha javob beradi. Bajaruvchi tomonidan iste'molchi talablarini qondirishning tartibi va muddatlari, shuningdek, ushbu muddatlarning buzilishi

bo'yicha javobgarlik O'zbekiston Respublikasining «Iste'molchilar huquqlarini himoya qilish to'g'risida»gi qonuni bilan tartibga solinadi.

O'zbekiston Respublikasida xizmatlarni taqdim etish qoidalari va ularga talablar O'zbekiston Respublikasining «Iste'molchilar huquqlarini himoya qilish to'g'risida»gi qonunida, alohida xizmat turlarini ko'rsatish qoidalari, xizmat turlari uchun standartlar va boshqalarda aks ettiriladi.

2.4. Ishchi-xodimlar mehnatini tashkil etishning xususiyatlari

Har bir davlatda ishchi-xodimlarning mehnatini tashkil etish va ularga berilgan shart-sharoitlar haqida qonunlar mavjud. Ularga ko'ra, masalan, har bir ishchi-xodimlarning ish kuni, ijtimoiy muhofazasi, ish o'rnida sanitariya normalari va texnika xavfsizligi qoidalari belgilanadi.

Ishchi-xodimning samarali ish bajarishi uchun qo'yiladigan quyidagi talablar ular bajaradigan mehnatining samarali bo'lishini aniqlaydi:

- Bilim darajasi;
- Jismoniy jihatlari;
- Tajribaga egaligi;
- Tirishqoqligi;
- Qiziqishi;
- Xarakterli belgilari (chaqqonlik, mustaqillik va boshqalar).

Kadrlar bo'limi gazeta va jurnallarga axborot berishlari, tanlovlar e'lon qilishi yoki oddiy yo'l bilan ishchilarni ishga olishlari mumkin. Bo'lajak ishchi-xodimlarni ishga olishda u bilan suhbat, imtihon, tekshiruvlar o'tkaziladi. Ular ichida ayniqsa suhbat ko'p qo'llaniladi. Bo'lg'usi ishchi-xodimlarning o'z maqsadiga erishishi uchun unga yaxshi tayyorgarlik ko'rishlari kerak, savollarni o'ylab chiqishlari zarur.

Servis sohasi elektron texnikasi buyumlari korxonalarining asosiy vazifalari mamlakatning iqtisodiy o'sishini ta'minlash, jamiyatning moddiy ehtiyojini o'z mehnatlari va mahsulotlari bilan qondirish, korxonaga tushgan foyda asosida mehnat jamoasini iqtisodiy jihatdan ta'minlashdan iborat.

Mulkchilik shakli jihati bo'yicha korxonalar quyidagi turlarga bo'linadi:

Shaxs mulkchiligi asosida: shaxsiy, oilaviy.

Jamoa mulkchiligi asosida: jamoa miqyosida (kooperativ ishlab chiqarish, aksioner shakli asosida tashkil etilgan korxona, jamoa tashkilotlari asosidagi korxonalar va boshqalar).

Davlat mulkchiligi ixtiyoridagi: respublika miqyosida (mahalliy, avtonom respublikalar va boshqalar).

Bundan tashqari korxonalar ijaraga ham berilishi mumkin.

Bozor iqtisodiyotiga o'tish jarayoni davrida iqtisodiy islohotlarni chuqurlashtirish sharoitida korxonalar huquqini himoyalash maqsadida tashkilotlar uyushmalarga, xo'jalik assotsiatsiyalariga, konsernlar va boshqa birlashmalardan tashkil topishi mumkin.

Bu birlashmalar demokratik boshqaruv asosida korxona va xo'jaliklarning o'zaro manfaatdorligini rivojlantirish, aholi moddiy ehtiyojini ta'minlash va ularga xizmat ko'rsatish vazifalarini o'z ichiga oladi.

Korxona faoliyatining asosiy tamoyillari quyidagilardan iborat:

- to'liq xo'jalik hisobida;
- o'z-o'zini mablag' bilan ta'minlash;
- o'z-o'zini boshqarish asosida tuziladi.

Korxona o'zining mustaqilligini saqlagan holda yuridik shaxs bo'lishi mumkin va bitimga mos ravishda birlashmalar bilan o'zaro hamkor bo'ladi.

O'zbekistonda aholiga maishiy xizmat ko'rsatish uchun respublika, viloyat va avtonom respublikalar miqyosida ham tashkil etilgan.

O'zbekistonda aholiga maishiy xizmat ko'rsatish tarkibiga avtonom respublikadagi maishiy xizmat ko'rsatish birlashmalari, viloyat, mahalliy-davlat kooperativ tashkilotlar, birlashmalar, maishiy xizmat turlari assotsiatsiyalari, aksionerlik jamiyatlari, kooperatorlar uyushmasi, kichik va o'rta korxonalar, aholiga maishiy xizmat ko'rsatish bo'yicha yakka tartibdagi mehnat faoliyati bilan shug'ullanuvchi shaxslar uyushmasi kiradi.

Xizmat ko'rsatish turiga qarab ishlab chiqarish korxonalari, shahar ishlab chiqarish tarmoqlari, viloyatlardagi maishiy xizmat uylari, markaziy davlat kooperativ korxonalari, tuman, shahar, ishlab chiqarish korxonalar birlashmalari, kooperativ uyushmalari, kichik va o'rta korxonalar, yakka tartibdagi mehnat faoliyati bilan shug'ullanuvchi shaxslar, maishiy xizmat ko'rsatish uyushmalari xo'jalik hisobidagi shartnoma asosida ish yuritish xususiyatiga ega.

Ta'mirlash ishlari bilan shug'ullanuvchi, turli mahsulotlarni ishlab chiqaruvchi korxonalar va ko'p tarmoqli maishiy xizmat turi bilan shug'ullanuvchi birlashmalar ixtisoslashgan korxonalarga birlashadilar. Bu birlashmalar davlat korxonalari va kooperativlar bo'lishi mumkin.

Joylashish o'rniga qarab shahar, tuman, viloyat, respublika birlashmalari bo'lishi mumkin. Hozirgi davrda aholini ish bilan ta'minlash maqsadida tashkilot turlarini izchil rivojlantirishga qaratilgan.

Jahon tajribasida xizmat sohasi tarmoqlarini tasniflashtirishni ishlab chiqarish texnik va funksional yondashishlarning bir-biriga qo'shish asosida o'tkazish qabul qilingan.

Ishlab chiqarish yondoshishi xizmatlar sohasidagi tarmoq yo'nalishlarining ishlab chiqarish texnik va texnologik umumiy-ligi tamoyillaridan kelib chiqadi. Funksional yondashish turli xil ko'rinishli yo'nalishlarni amalga oshiradi. Ushbu yo'nalishlar jumlasiga ishlab chiqarishga, jamiyatga, uy xo'jaligiga xizmat ko'rsatish, shaxsga xizmat ko'rsatishgacha taqsimlash, saqlash, resurslar va tovarlar bilan ta'minlash funksiyalari kiradi. Ushbu tamoyilga ko'ra xizmatlar quyidagi guruhlariga bo'linadi:

- savdo xizmatlari;
- oziq-ovqat bilan ta'minlash va yashash bo'yicha xizmatlar (mehmonxonalar, ommaviy ovqatlanish korxonalari va hokazolar);
- transport xizmatlari;
- aloqa xizmatlari va axborot xizmat ko'rsatilishi;
- ta'minot, tayyorlov va moddiy-texnik resurslarni saqlash bo'yicha xizmatlar;
- bozorning harakat qilishini (kredit, moliya va sug'urta, ko'chmas mulk bo'yicha oldi-sotdilar va boshqalar) ta'minlash bo'yicha xizmatlar;
- ta'lim, madaniyat va san'at xizmatlari;
- fan va fan xizmatlari;
- sog'liqni saqlash, jismoniy tarbiya va sportni qo'shgan holdagi xizmatlar;
- uy xo'jaligiga xizmat ko'rsatish bo'yicha xizmatlar (uy xo'jaligini saqlash va ta'mirlash, ishlab chiqarish, maishiy va kommunal xizmatlar);

• shaxsiy tavsifdagi xizmatlar (non ishlab chiqarish, maishiy xizmatlar, sartaroshxonalar, fotoatelye, oyoq kiyimini ta'mirlash va hokazolar);

• davlat boshqaruvi xizmatlari.

Hozirgi kunda iqtisodiy adabiyotda va klassifikatorlarda turli yangi mezonlar va ularga taalluqli ravishda xizmatlarning turli xil tasniflanishi taklif etilmoqda. Jumladan, quyidagi xizmatlar tasniflari: moddiy darajasi bo'yicha insonlarning shaxsiy aloqalari darajasi, xizmatlar mehnat sig'imi, xizmat sohasida ijtimoiy va shaxsiy bog'lanishlar nisbati bo'yicha. Har bir tasniflashtirish tarmoqni ma'lum maqsadda o'rganishga mo'ljallangan.

Xizmatlardagi farq ularning tasnifi, maqsadli belgilanishi, taqdim etish shakllari va haq to'lash usulidan kelib chiqadi.

Tasnifi bo'yicha ko'rsatilayotgan xizmatlar aniq ifodalangan tarmoq yo'nalishiga egadir:

• maishiy mashinalar va asbob-uskunalarni ta'mirlash, yangi mahsulotni ishlab chiqarish;

• qishloq xo'jaligi, gigiyenik tavsifdagi xizmatlar;

• transport, savdo, axborot, ijaraga berish xizmatlari;

• qurilish, uylarni ta'mirlash, badiiy ishlar va xalq ijodi mahsulotlarini ishlab chiqarish;

• ta'lim, tibbiy va boshqalar.

Maqsadli belgilanish bo'yicha xizmatlar quyidagi guruhlarga bo'linadi:

• maishiy belgilanishdagi predmetlarning iste'mol xususiyatlarini ta'minlash maqsadida aholi buyumlarini ta'mirlash va qarash xizmatlari (kiyim-kechakni, oyoq kiyimini va elektron texnikasi buyumlarini ta'mirlash, kimyoviy tozalash va buyumlarni bo'yash va boshqa xizmatlar);

• aholi buyumlari bo'yicha yangi mahsulotni tayyorlash, ya'ni yangi iste'mol qiymatlarini yaratish (kiyim-kechakni tikish, trikotaj mahsulotlarini tikish, mebel tayyorlash, uy qurish va hokazolar);

• turmushda qulayliklarni yaratish bo'yicha xizmatlar, jismoniy shaxs sifatida insonning ehtiyojlarini qondirish, shuningdek, uy xo'jaligini yuritish bilan bog'liq xizmatlar (sartaroshxonalar, sanitariya-gigiyenik va tibbiy xizmatlar, madaniy-maishiy belgilanishdagi buyumlarni ijaraga berish va hokazolar);

- ma'lumot-axborot va vositachilik, sayyohlik va boshqa xizmatlar;

- shaxs sifatida insonning ehtiyojini qondirish bo'yicha (ta'lim, madaniy) xizmatlar.

Xizmatlarni pullik, bepul va aralashlarga bo'lish alohida ahamiyatga ega.

Ushbu tasnif qabul qilingan iqtisodiy kenglikni iqtisodiyotning xususiy (bozor) va ijtimoiy (nobozor) sektorlariga bo'linishlariga asoslanadi.

Bepul xizmatlardan farqli ravishda pullik xizmatlar quyidagi xususiyatlarga ega:

- iste'molning yakka tartibdagi tavsifi, bo'linish va saylanish bilan;

- raqobatlilik, monopol holatning bo'lmasligi bilan.

To'lash uslubi bilan xizmatlarni quyidagi guruhlariga bo'lish mumkin:

- oldin va to'liq tartibda to'lanadigan yoki buyurtmani qabul qilishda qisman oldindan to'lanadigan va buyurtma topshirilishida oxirgi hisob-kitoblarni amalga oshirish tartibidagi xizmatlari;

- aholiga bepul ko'rsatilgan xizmatlar (maishiy belgilanishdagi mashina va apparatlarni kafolatlangan ta'mirlash);

- kechiktirilib to'lanadigan, ya'ni kreditga beriladigan xizmatlar.

Xizmatlar yo'naltirilgan faoliyatning turlari bo'yicha funksional tasniflashtirish, xizmatlarni besh guruhga bo'lishni ko'zda tutadi:

- ishlab chiqarish — lizing, ishlab chiqarish asbob-uskunalariga texnik xizmat ko'rsatish, texnik kommunikatsiyalarni ta'mirlash va hokazolar;

- iste'mol — uy xo'jaligiga mo'ljallangan ommaviy xizmatlar (turar joy va unda mavjud bo'lgan uzoq muddatli foydalanishdagi buyumlarni normal holatda saqlash);

- professional — sug'urta, moliya, bank, reklama, maslahat;

- taqsimot — transport, aloqa, savdo xizmatlari;

- shaxsiy tavsifdagi xizmatlar sohasi (sartaroshxonalar, fototelye va hokazolar) xizmatlari.

Xizmatlarning sistemaliroq tasnifi ularni buyumlashtirilgan tamoyil bo'yicha bir necha sinflarga bo'ladi:

- tovarlar va boshqa fizik obyektlarga yo'naltirilgan his etiladigan harakatlar (kimyoviy tozalash, asbob-uskunalarni saqlash va ta'mirlash, qo'riqlash va boshqa xizmatlar);

- inson tanasiga yo'naltirilgan his etiladigan harakatlar (fitnes markazlar, restoranlar va kafelar, go'zallik salonlari);

- insonning ongiga yo'naltirilgan his etilmaydigan harakatlar (ta'lim, teatrlar, muzeylar, axborot xizmatlari).

Servis tizimi faoliyatining turlari asosan ayrim normalarni ko'zda tutgan holda ishchi xizmatchilarni yaxshi faoliyat yuritishga chorlaydi. Ular jumlasiga quyidagilar kiradi:

- servisning qulayligi (xizmatlar o'z vaqtida, iste'molchilarga ma'qul bo'ladigan va kerakli joyda taqdim etilishi lozim);

- servisning axborot qaytimi (servis axborotiga korxona rahbarlari, menejerlari, marketologlari diqqat bilan quloq solishlari lozim).

Servis tizimining funksional belgilanishidan kelib chiqqan holda quyidagi vazifalarni ifodalash mumkin:

- mumkin bo'lgan iste'molchilarni ular tomonidan ushbu korxona mahsulotlarini xarid qilishlaridan oldin maslahat o'tkazish. Bu iste'molchilarning ongli ravishdagi tanlovini yengillashtiradi;

- iste'molchini u tomonidan xarid qiladigan mahsulotlarni samarali va bexatar ekspluatatsiya qilishga tayyorlash;

- iste'molchiga mahsulotdan to'g'ri foydalanishga yordam beradigan zaruriy texnik hujjatlarni berish;

- mumkin bo'lgan iste'molchiga mahsulotni namoyish qilish paytida, u tomonidan voz kechishning oldini olish maqsadida, mahsulotni sotishdan oldin tayyorlash;

- yo'lda buzilishning minimal ehtimolida mahsulotni ekspluatatsiya joyiga yetkazish;

- mahsulotni ekspluatatsiya joyida ish holatiga keltirish va iste'molchiga uning harakatini namoyish etish;

- mahsulotning iste'molchi ixtiyorida bo'ladigan to'liq muddati davomida ekspluatatsiyaga to'liq tayyorgarligini ta'minlash;

- ehtiyot qismlar bilan operativ ravishda ta'minlash, ularning ishlab chiqaruvchilar bilan yaqin aloqalarini o'rnatish;

- mahsulotlarni iste'molchilar tomonidan ekspluatatsiya qilinishi to'g'risida (ularning mulohazalari, takliflari, shikoyatlari) ma'lumot to'plash va uni tizimlashtirish;

• to'plangan ma'lumotlar tahlili natijalari bo'yicha iste'mol qilinayotgan mahsulotlarni takomillashtirish va modernizatsiya qilishda qatnashish;

• raqobatchilarning servis faoliyatlari to'g'risida ma'lumot to'plash va ularni sistemalashtirish;

• korxona marketing xizmatiga bozorlar, iste'molchilar va tovarlarni tahlil qilish va baholashda yordam berish;

• «siz bizning tovarni xarid qilasiz va undan foydalanasiz, biz qolgan barcha narsalarni qilamiz» tamoyili bo'yicha doimiy iste'molchilar segmentini shakllantirish.

O'zbekistonda aholiga taqdim etilayotgan maishiy xizmatlar quyidagi guruhlariga bo'linadi:

• oyoq kiyimini ta'mirlash va tayyorlash;

• to'quv, mo'yna va charm mahsulotlari, bosh kiyimi va to'qimachilik, attorlik mahsulotlarini ta'mirlash va tayyorlash, trikotaj mahsulotlarini ta'mirlash va tayyorlash (to'qish);

• turar joylarni (xonadonlarni) aholining buyurtmasi bo'yicha ta'mirlash va qurish;

• maishiy texnika va uskunalarni, soatlarni ta'mirlash, zargarlik mahsulotlarini ta'mirlash va tayyorlash, radioelektron apparatura, kompyuterlar, televizorlar, magnitofonlar, musiqa tovarlarini ta'mirlash va ularga texnik xizmat ko'rsatish;

• fuqarolarga tegishli bo'lgan transport vositalarini (yengil mashinalar, mototsikllar va hokazolar) ta'mirlash va texnik xizmat ko'rsatish;

• mebelni tayyorlash va ta'mirlash;

• kimyoviy tozalash va bo'yash;

• qishloq xo'jaligi mahsulotlari va xomashyosini qayta ishlash xizmatlari, qolgan qishloq xo'jaligi xizmatlari;

• fotoatelaye va fotolaboratoriya xizmatlari, shuningdek, ovoz yozish xizmatlari;

• sartaroshxonalar xizmatlari.

Hozirgi kunda maishiy xizmatlar ko'rsatish bo'yicha faoliyat O'zbekiston Respublikasida aholiga maishiy xizmat ko'rsatish qoidalari bilan tartibga solinadi.

Iste'molchilarning yakka tartibdagi buyurtmalarini ta'mirlash, texnik xizmat ko'rsatish, tayyorlash bo'yicha xizmatlar o'z ichiga quyidagilarni oladi:

- kiyim-kechak va oyoq kiyimini ta'mirlash va tayyorlash;
- metall va zargarlik mahsulotlarini ta'mirlash va tayyorlash;
- mebelni ta'mirlash va restovratsiya qilish;
- texnika, bino va qurilmalarni ta'mirlash va texnik xizmat ko'rsatish.

Ta'mirlash bo'yicha xizmatlar zamonaviy texnik vositalardan foydalanilgan holda bajariladi. Ular jumlasiga:

- ixtisoslashtirilgan ishlab chiqarish — asbob-uskuna va jihozlar;
- mahsulot nosozliklari va kamchiliklarini aniqlovchi diagnostika vositalari;
- sifat nazoratining texnik vositalari kiradi.

Ishlab chiqarish — texnologik jarayoni tekis ketishi uchun ular quyidagilar bilan ta'minlanadi:

- malakali xodimlar bilan;
- xomashyo materiallari va yarim fabrikatlar bilan;
- yoqilg'i-moylash materiallari bilan;
- ta'mirlash, ehtiyot qismlari, uskuna va agregat qismlari uchun kerakli materiallar bilan.

Iste'molchilarga xizmat ko'rsatish va ta'mirlash ishlari uchun korxonalar va undagi ishchi xodimlar quyidagilarga egalik qiladilar:

- ma'muriy binolar;
- tashrif buyuruvchilarni qabul qilish uchun bino (salonlar);
- ta'mirlash ishlari uchun binolar (ta'mirlash bo'yicha sexlar);
- yoqilg'i materiallari, ehtiyot qismlari, ta'mirlangan va ta'mirlashga kelib tushgan mahsulotlarni saqlash uchun omborlar;
- garaj va hokazolar.

Ta'mirlash — bu tovarning ishlash qobiliyati va xususiyatlarini tiklash bo'yicha operatsiyalar kompleksidir.

Texnik xizmat ko'rsatish — bu tovarning belgilanishi bo'yicha foydalanishda uning ish qobiliyati va sozligini qo'llab-quvvatlash bo'yicha operatsiya yoki operatsiyalar kompleksi.

Mahsulotni yakka tartibdagi buyurtma bo'yicha tayyorlash — bu buyurtmaning yakka tartibdagi ehtiyoji asosida mahsulotni yaratish bo'yicha operatsiyalar kompleksi malakali ishchi tomonidan amalga oshiriladi.

Iste'molchilarga xizmat ko'rsatishning asosiy shakllari bo'lib, statsionar va ko'chma xizmat ko'rsatish hisoblanadi.

Statsionar xizmat ko'rsatishni bajarish iste'molchilardan buyurtmalarni modellar uylari, moda uylari, atelye va ustaxonalarda qabul qilishga asoslangan.

Ko'chma xizmat ko'rsatish, buyurtmalarni qabul qilish va ularni egalariга iste'molchi ko'rsatgan joylarda berishni, mahsulotlarni ta'mirlash va tikishni statsionar sharoitda amalga oshirishni ko'zda tutadi.

2.5. Mehnatni ilmiy asosda tashkil etish

Hozirgi sharoitda amalga oshirilayotgan islohotlar milliy iqtisodiyot samaradorligini oshirishga qaratilishi lozim bo'ladi. Uning tarkibiy qismi bo'lib hisoblangan servis tizimini rivojlantirish aholining hayot sifatini oshirish, uning turli xildagi talablarini qondirishning muhim yo'nalishlaridan biri bo'lib hisoblanadi.

Hozirgi kunda servis tizimi faoliyati bilan shug'ullanuvchi korxona va tashkilotlar hamda yakka tartibdagi tadbirkorlar faoliyati davlat iqtisodiyotiga katta hissa qo'shmoqda. Rivojlangan bozor iqtisodiyoti davlatlarda servis tizimi sohasiga yalpi ichki mahsulotning yarmidan ko'prog'i to'g'ri keladi. Servis faoliyatini rivojlantirish orqali mamlakatning iqtisodiy qudratini oshirish, hamda aholining mehnat bandligini ta'minlash mumkin bo'ladi. Masalan, 1997-yilda AQSH da xizmat sohasida mehnatga layoqatli aholining 72,0%, Italiya va Shveysariyada 60,5%, Rossiyada 50,0% band bo'lgan.

O'tgan asrning 80-yillar o'rtalariga kelib xizmat ko'rsatish sohasida ayrim noaniq holatlar vujudga keldi. Ya'ni aholining servis xizmatlariga ehtiyoji yuqori bo'lsada, ushbu turdagi xizmatlarga bo'lgan talab kamaya boshladi. Talabning kamayishi o'z navbatida xizmatlar narxlarining keskin darajada oshishiga olib keldi. Servis xizmatini amalga oshiruvchilarining o'zlari ham iste'molchilar talablarini to'liq qondira olmasliklarini yaxshi tushunar edilar. Bunday holatlarning vujudga kelish sabablaridan asosiylari, turli xil materiallarning yetishmasligi, xizmat ko'rsatish tizimi sohasi korxonalardagi texnik xizmat ko'rsatish takomillashmagan va boshqa bir qator obyektiv sabablarning vujudga kelishi hisoblanadi.

Albatta bunday holatda servis tizimi faoliyatini amalga oshiruvchilar xizmat sifati va madaniyatini oshirish zarurligini anglay boshladilar.

Iste'molchilarga yangi sifatdagi xizmatlarni taklif etuvchilardan birinchisi bo'lib, turli maishiy xizmat ko'rsatuvchi kooperativlarni keltirish mumkin. Ularning vujudga kelishi bilan aholiga maishiy xizmat ko'rsatish sohasida qayta qurish boshlandi, desak mubolag'a bo'lmaydi.

Aholining kooperativlar va yakka tartibdagi tadbirkorlar faoliyatiga qiziqishi asta-sekin ortib bordi. Chunki ular tomonidan amalga oshirilayotgan xizmatlar soni va sifati davlat korxonalaridan ancha yuqori edi.

Kooperativlarning keskin ravishda oshishi davlat korxona va tashkilotlari, muassasalardan bo'shaganlar va boshqalar uchun qo'shimcha ish joylarini tashkil etdi. Undan tashqari kooperativ servis korxonalarining o'ziga xos xususiyatlari shundan iborat ediki, ulardagi xodimlarning mehnat natijalariga qiziqishlari baland edi. Ya'ni kooperativ faoliyati natijasida olingan daromad qancha yuqori bo'lsa, xodimlar daromadlari ham taalluqli ravishda yuqori bo'lgan.

Kooperativ servis korxonalarinig o'ziga xos afzalliklaridan biri shundan iborat ediki, ular o'zlari kerakli faoliyat turini, ko'rsatiladigan xizmatlar assortimentini talabga bog'liq holda o'zgartirish, naqd pulga kerakli materiallarni sotib olish, xizmat narxlarini oshirish yoki kamaytirish imkoniyatlariga ega bo'lishgan. Davlat korxonalarida bunday imkoniyat bo'lmagan.

Lekin davlat korxonalarining kooperativ korxonalariga qaraganda afzalliklari ham mavjud edi. Ulardan asosiysi shundan iborat ediki, kooperativlar binolar va asbob-uskunalarni o'z mablag'lari hisobiga xarid qilsalar, davlat korxonalari rejaga taalluqli ravishda moliyalashtirilgan, undan tashqari kooperativlar ixtiyorida eski asbob-uskunalar mavjud bo'lib, ular buyurtmalarni o'z vaqtida bajarish borasida ma'lum qiyinchiliklarni boshlaridan kechirishgan. Shunga qaramasdan kooperativlarda ish haqining miqdori davlat korxonalaridagiga qaraganda yuqori bo'lgan.

Kooperativlarning ayrimlarida kamchiliklar mavjud bo'lgan. Ya'ni ish haqining bir qismi kooperativni rivojlantirish fondiga yo'naltirilgan. Kooperativlarning ayrimlari xizmatlar taqchilligini bilgan holda, ularning baholarini asossiz ravishda oshirish hisobiga qo'shimcha daromadlarga ega bo'lishgan.

Yuqorida qayd qilingan kamchiliklarga qaramasdan kooperativlar mamlakat hayotida muhim ijtimoiy ahamiyatga ega bo'lgan,

ya'ni ular uydagi kam unumli bo'lgan mehnatni kamaytirish evaziga iste'molchilarning bo'sh vaqtlarini oshirishga erishgan. Shuningdek, kooperativlar davlat korxonalariga qaraganda ancha tez va samarali faoliyat yuritishgan.

Kooperativlarning keyingi muhim ijtimoiy ahamiyatli funksiyalaridan biri bo'lib, aholining yakka tartibdagi talablariga taalluqli ravishda xizmatlar assortimentini oshirish, ularning talablarini to'laroq qondirishdan iborat edi. Natijada maishiy xizmatlarga bo'lgan talablar qondirila boshlandi (ijtimoiy funksiya) va yalpi ijtimoiy mahsulotdagi shaxsiy iste'mol fondi oshdi. Bu o'z navbatida bozorning qisman sog'lomlashtirilishiga olib keldi (iqtisodiy funksiya).

Yuqorida qayd qilingan ijobiy holatlarga qaramasdan o'sha davrlarda maishiy xizmat ko'rsatish darajasining rivojlanishi aholi talabidan ancha ortda qolgan edi. Rivojlanib borayotgan kooperativlar ham aholining barcha xizmatlarga bo'lgan talablarini qondira olmasdi. O'sha davrlar sotsiologik tadqiqotlari shundan dalolat berardiki, XX asr 80-yillar oxiriga kelib, mamlakat miqyosida aholining maishiy xizmatlarga bo'lgan talabi 30–40% qondirilgan, xolos.

Xizmat ko'rsatish madaniyati va sifatining bunday past darajasi sabablari kooperativlarning tashkiliy tuzilmasidan kelib chiqqan. Faoliyatdagi haqiqiy kamchiliklar va ichki muammolardan tashqari, kooperativ harakatning rivojlanishini to'xtatib turgan asosiy omillardan biri bo'lib, bir tomondan iste'molchilar tomonidan ularga unchalik ishonmaslik bo'lsa, ikkinchi tomondan, turli vazirliklar, mahkamalar va boshqarmalar boshliqlarining salbiy munosabatlari hisoblangan. Ya'ni birinchi holatni aholining mentaliteti deb hisoblasak, ikkinchi holatni boshqaruvning byurokratik tizimi natijasi desak mubolag'a bo'lmaydi.

Kooperativlarning rivojlanishi xizmat ko'rsatish sohasidagi mavjud muammolarni yecha olmasdi, chunki ular maishiy xizmat ko'rsatish faoliyatining bir qismi hisoblangan. Shunga qaramasdan har qanday shakldagi kooperativlar servis tizimi faoliyatini tashkil qilishning qulay shakllaridan hisoblangan va o'z-o'zini qoplash, o'z-o'zini boshqarish tamoyillariga asoslangan.

Hozirgi kunga kelib respublikamizda kooperativlarning qulay va to'g'ri keladigan shakllaridan biri bo'lib, uy-joy mulkdor-

lari shirkatlari xo'jaliklari hisoblanadi. Ushbu shirkatlar oldidagi maqsad foyda olish emas, balki servis faoliyatini faqat xizmatlar iste'molchilarining talablarini qondirishga qaratish hisoblanadi.

Uy-joy mulkdorlari shirkatlarida xizmat ko'rsatish xodimlari muammosi osonlikcha yechiladi. Chunki ushbu faoliyatga nafaqaga chiqqanlar, yosh bolali ayollar va o'smirlarni jalb qilish mumkin. To'liqsiz ish kunida ishlash mumkin. Bu o'z navbatida yuqorida qayd qilingan toifadagilar uchun o'ta qulay hisoblanadi.

Hozirgi sharoitda servis tizimi faoliyati va xizmatlarga bo'lgan talab birinchi navbatda sanoat ishlab chiqarishning rivojlanishi va aholi xarid qobiliyatining oshishiga bog'liqdir. Sanoat korxonalari tomonidan ishlab chiqarilgan mahsulot servis tashkilotlari tomonidan ta'mirlash va texnik xizmat ko'rsatish bo'yicha xizmatlarning obyekti bo'lib hisoblanadi. Ishlab chiqarish va savdoning rivojlanishi auditorlik, axborot, tibbiy va boshqa xizmat turlarini taqozo etadi. Ya'ni ishlab chiqarishning rivojlanishi servis tizimi faoliyatining rivojlanishiga turtki beradi va teskari, uning past darajasi servis tizimi faoliyatining ham taalluqli darajasini belgilaydi.

Mustaqillikdan so'ng amalga oshirilayotgan iqtisodiy islohotlar negizida vujudga kelayotgan yangi iqtisodiy munosabatlar servis tizimi faoliyatini rivojlantirish uchun qulay imkoniyatlar yaratdi. Ya'ni iqtisodiy islohotlar servis tashkilotlari faoliyatlarini takomillashtirish, yangi xizmat ko'rsatish shakllari va usullarining vujudga kelishiga imkoniyat yaratdi.

Bugungi kunga kelib servis tizimi faoliyati iqtisodiy jihatdan ishlab chiqarishga qaraganda samarali bo'lib bormoqda, chunki servis korxonalarida moliyaviy mablag'larning aylanishi ham tezroq, va eng asosiysi dastlabki faoliyatni boshlash uchun kam sarmoyalar talab etiladi.

Rivojlangan bozor iqtisodiyoti davlatlar tajribasiga tayangan holda, respublikamizda kichik biznes va tadbirkorlik oxirgi yillar mobaynida jadal sur'atlar bilan rivojlanib bormoqda. Albatta bu servis tizimi faoliyatini chetlab o'tmadi. Kichik servis korxonalari bozor konyunkturasi talablari va iqtisodiy muhitning o'zgarishiga sanoat korxonalariga qaraganda tez moslashish qobiliyatlariga egadirlar.

Iqtisodiyotimiz rivojlanishining hozirgi bosqichida servis xizmatlari soni va sifatiga qo'yilayotgan talablar oshib bormoq-

da. Rivojlangan davlatlar tajribasining qo'llanilishi xizmatlarga bo'lgan talabning oshishiga olib keldi. Bu o'z navbatida iste'mol bozori strukturasida o'zgarishlarni vujudga keltirdi. Aholining ayrim qatlamlari moddiy farovonligining oshishi natijasida xizmatlarga o'zlarining talablari va ehtiyojlari mavjud bo'lgan iste'molchilarning yangi kategoriyasi vujudga keldi. Moddiy jihatdan ta'minlangan iste'molchilar o'zlarining hayot qulayliklarini oshirishni ta'minlaydigan turli assortimentdagi xizmatlarga katta talabgorlar hisoblanishadi. Shu sababli ayrim servis korxonalari o'z faoliyatlarini aynan aholining shu tabaqalari ehtiyojlarini qondirishga qaratdilar.

Servis tizimi korxonalari ko'proq e'tiborni iste'molchilarning yakka tartibdagi ehtiyojlarini qondirishga qarata boshlashdi. Chunki bunday yo'l tutishga ularni sohada vujudga kelayotgan raqobat muhiti majbur qiladi. Raqobat o'z navbatida xizmatlar sifatiga qattiq talablar qo'yadi. Lekin bu yerda shuni ta'kidlash joizki, bizda hozir to'liq raqobat muhiti servis tizimi sohasida yaratilgan emas.

Raqobat muhitining yaratilishi, O'zbekistondagi servis tizimi korxonalari ishini rivojlantirish va takomillashtirish, yangi xaridorlarni topish, aholining ta'minlangan va kam ta'minlangan qatlamlari uchun xizmatlar assortimentini taalluqli narxlarda shakllantirish uchun qo'shimcha dastak bo'lishi shubhasizdir.

Yuqorida qayd qilingan omillar xizmatlar bozorining rekonstruksiya qilinishini ta'minlaydi. Natijada servis tizimi korxonalari faoliyatlari manzillarini aniqlaydi. Ya'ni bir tomondan yakka tartibdagi iste'molchilarning hozirgi davrdagi talablarini qondiruvchi, ikkinchi tomondan tashkilotlarning (bank xizmatlari, axborot xizmatlari, sayyohlik xizmatlari, shaxsiy, axborot, moliyaviy xavfsizlikni qo'riqlash xizmatlari) ehtiyojlarini qondiruvchi servis xizmatlarining yangi yo'nalishlari vujudga keldi.

Bir vaqtning o'zida tovar ishlab chiqarishning rivojlanishi ularga xizmat ko'rsatish va ta'mirlash bilan bog'liq bo'lgan xizmatlarga talabning oshishini rag'batlantirdi. Masalan, respublikamizda avtomobil ishlab chiqarilish yo'lga qo'yilgandan so'ng, turli rusumdagi avtomobillarga servis xizmat ko'rsatish va ta'mirlash shoxobchalari soni, ulardagi xizmatlar soni keskin ko'paydi. Yoki yana bir misol, yangi va qo'llanishi oson bo'lgan fotoapparatlar-

ning paydo bo'lishi, fotografiya xizmatini ko'rsatuvchi korxonalarda fotosuratlarini chiqarish va ko'paytirish bo'yicha talabning oshishiga olib keldi. Shuningdek, elektr asboblarning turli-tuman ko'rinishlarda ishlab chiqilishi elektron texnikasi buyumlarini ta'mirlash bo'yicha servis xizmatining kengaytirilishiga olib keldi.

Respublikamiz ichki bozorida chet ellarda ishlab chiqarilgan yuqori sifatli mollarning ko'payishi, servis xizmatlarining ommaviy tus olishi uchun shart-sharoit yaratib berdi. Ushbu xizmat turlariga xaridorlarga sotishdan keyingi xizmat ko'rsatish, bepul ma'lumot-maslahatlar berish, maishiy asbob-uskunalar va mashinalarga kafolat vaqtida va kafolat vaqtidan keyingi texnik ta'mirlash va texnik xizmat ko'rsatish kabilar kiradi. Mollarning sotishdan oldingi va sotishdan keyingi servis xizmatlarining rivojlanishi, maishiy texnikaning raqobatbardoshligini ta'minlaydi, servis va ishlab chiqarish faoliyatlarining chambarchas bog'lanishiga zamin yaratadi.

3-BO'LIM. KASBIY MUNOSABATLAR PSIXOLOGIYASI

3.1. Guruh va jamoa shakllanishining psixologik tomonlari va ishchilarning motivlarini kuchaytiruvchi omillar

Bugungi kunda ishning muvaffaqiyati ko'p jihatdan korxona rahbarlarining mahoratiga va rahbar boshchiligida guruh va jamoalarining shakllanganlik darajasiga bog'liq. Rahbarlar o'zlarining qo'l ostidagilarini (bo'ysunuvchilar) xolisona va har tomonlama, ya'ni kasbiy hamda shaxsiy fazilatlarini, iqtisodiy foydaliligini va boshqa ko'pgina munosib tomonlarini baholashda ilmiy yondashadi.

Hali hamma tajribali rahbarlar ham bunday mahoratga ega emas. Jamoa rahbari ijtimoiy psixologik muhitga o'zining shaxsiy fazilatlarini va ish usuli orqali katta ta'sir ko'rsatadi.

Yuzma-yuz suhbatlashish va nazorat qilish, shuningdek, adabiyotlardan keltirilgan ilmiy faktlar ko'rsatadiki, jamoa a'zosi quyidagi shart-sharoitlar yaratilgan taqdirdagina rahbarning ishidan qoniqadi:

1. Rahbarning ishchilarga xayrixohlik va hurmat ruhidagi munosabati.

2. Insonga o'sha yerda ishlash va nimaga iste'dod, qiziqish his etgan bo'lsa, o'shani amalga oshirishga imkoniyat yaratib berish.

3. Har bir inson bajarayotgan ishining e'tiborga olinishiga va taqdirlanishiga umid qilish.

4. Ishchi umummadaniy farovonlikning va o'z kasbiy mahoratining o'sishidan manfaatdorligi.

5. Har bir vijdonli xizmatchi yuqori mansabga ko'tarilishiga umid qiladi, bu faqat uning iqtisodiy ahvoli bilan bog'liq emas, balki jamoada nufuzga ega bo'ladi va nihoyat o'z-o'zini hurmat qiladi.

6. Ishchi o'zining rahbarini obro'li, yuqori malakali, qat'iy va xolis, jamoaning haqiqiy murabbiyi sifatida ko'rishni xohlaydi.

Guruh va jamoa shakllanishiga ta'sir etuvchi omillarga quyidagilarni kiritish mumkin, ya'ni bunda rahbar faoliyati asosiy rol ni o'ynaydi:

- aniq bir sohada rahbarning tashkilotchilik faoliyati, kasbiy omilkorligi, chuqur bilim va tajribaga egaligi;

- murakkab vaziyatlarda rejalashtirishni ijobiy hal qilish, yaqin va kelgusidagi maqsadlarni tuzish va ularni muvaffaqiyatli amalga oshirishning samarali vositalarini topish qobiliyatiga egaligi;

– qaror qabul qilishda rahbarning aql-zakovati, yetukligi, idrok qilish qobiliyati, fikrlashi, xotirasi, e'tibor va tasavvurining asosiy rol o'ynashi;

– murakkab vaziyatlarda jamoada epchillik va iste'dod namoyon qilishi, zarur bo'lganda rahbariyat oldida o'z fikrini yoki jamoa a'zolari nuqtayi nazarini himoya qila olishi;

– guruh va jamoa a'zolarining gaplarini tezda tushunishi, ular aytayotgan fikrning asosini anglay olishi, agar kerak bo'lsa qisqa, tushunarli, chegaradan chiqmasdan e'tiroz bildirishi;

– har qanday sharoitda buyruqni amalga oshirishi va jamoa a'zolarining ham bunga e'tiborli bo'lishlarini nazorat qilishi;

– harakatning har qanday sharoitida rahbardan pedagogik odob, tadbirkorlik, jamoa a'zolaridan har bir shaxsning o'ziga xosligini hisobga olib, o'z talabchanligini ifoda eta olishi, ammo shu bilan birga qiyin vaziyatlarda u prinsipli, qat'iy, mustahkam xarakterli ekanligini ko'rsata olishi;

– guruh va jamoa a'zolarining fikrlash qobiliyatlarining rahbar tomonidan rag'batlantirib turilishi;

– rahbarning guruh va jamoa a'zolarini ishga qiziqтира olishi, talab yuqori bo'lgan hollarda ishning eng qiyin qismida shaxsan namuna ko'rsatishi;

– alohida qiyinchiliklar tug'ilganda rahbardan tarbiyaning eng oliy insoniy tamoyillarini insonning yaxshi tomonlarini ko'ra olishi jamoada xatti-harakati muhokama qilinayotgan, orqada qolayotgan o'rtog'ini qo'llab-quvvatlay olishi, uni o'ziga ishonch tug'dirish qobiliyatini namoyon qilishi.

3.2. Ishchi guruhda ishbilarmon muomalasi – muzokara tushunchasi

Xizmat ko'rsatish madaniyati tushunchasi zaminida mijozlarga xizmat ko'rsatish jarayonida bu soha xodimlari faoliyatida namoyon bo'luvchi axloqiy bilim va ko'nikmalarning, ma'naviy tamoyillarning darajasi tushuniladi.

Xizmat ko'rsatish madaniyati ishlab chiqilgan muayyan tartib-qoida, amaliy ko'nikma va bilimlar asosida mijozlarga xizmat ko'rsatishga yo'naltirilgan. Xizmat ko'rsatish madaniyati shartlari muayyan korxonaning o'z siyosati bilan belgilanadi, xizmat ko'rsatish sohasi xodimlarini rag'batlantirish tizimi va bir qator

boshqa chora-tadbirlar bilan qo'llab-quvvatlaniladi. Bugungi kunda xizmat ko'rsatish madaniyati deganda xushmuomalalik qoidalarining umumiy yig'indisi degan tor doiradagi tushuncha tarqalgan. Biroq, bu tushunchani nisbatan kengroq olib qarash lozimdir.

Xizmatlar ko'rsatiladigan joy, ya'ni xodim mijozlar bilan o'zaro munosabatda bo'ladigan yoki ularga u yoki bu turdagi xizmat ko'rsatiladigan joy — *kontakt zonasi* (munosabat joyi) deb ataladi. Kontakt zonalarda muzokaralar va suhbatlar olib borilishi mumkin. Unga misol qilib maishiy xizmat ko'rsatish uylarini, savdo zallarini, suratga tushirish xonalarini va hokazolarni keltirish mumkin.

Xizmat ko'rsatish sohasi xodimlarining *kasbiy etikasi* — bu mijozlarga xizmat ko'rsatishda, ya'ni xodimlarning kasbiy majburiyatlarini amalga oshirish jarayonida namoyon bo'luvchi maxsus talab va me'yorlarning umumiy yig'indisidir. U servis sohasi psixologiyasiga asoslanadi.

Agar xodimlarning faoliyati insonlar bilan bog'liq bo'lsa, ularning ma'naviy majburiyatlari sezilarli darajada oshadi. Zero, ularning mehnatidan ular bilan aloqada bo'luvchi mijozlarning kayfiyati, sog'lig'i va o'zini yaxshi his qilishiga bog'liq bo'ladi. Bunday xodimlarning mehnati qat'iy bir qolipga tushirilgan bo'lishi mumkin emas. Ulardan nafaqat yuqori malaka, balki mijozlar oldidagi o'zining ma'naviy burchini chuqur anglab yetishi talab etiladi. Bu yerda burch axloqiy ehtiyojga aylanadi.

Boshqacha aytganda, «inson-inson» qabilidagi kasblarda umumiy ma'naviy talablardan tashqari, maxsus axloqiy talab va me'yorlar ham amalda bo'ladi. Bunday kasblar sirasiga shifokor, jurnalist, yurist va albatta kontakt zona xodimlarining kasblari kiradi.

Kontakt zona xodimi va buyurtmachi bular ijtimoiy rollardir. Har ikki tomonning o'z vazifalarini talab darajasida bajarishi — xizmat ko'rsatish jarayonida o'zaro munosabatlarning madaniyatli kechishiga yordam beradi.

Rossiya fanlar akademiyasining Psixologiya instituti xodimlari tomonidan o'tkazilgan ijtimoiy tadqiqot ma'lumotlariga ko'ra, mijozlar va ularga xizmat ko'rsatuvchi xodimlar bir-biridan muayyan xislat egasi bo'lishligidan umidvor bo'lishadi.

Shu tariqa, buyurtmachi ta'mirlash ustaxonasiga borishdan avval, u yerda uni yuqori malakali hamda uning buyurtmasini qisqa muddatda va sifatli bajara oladigan ishchilar kutib olishiga umid

qiladi. Albatta, mijozlarning bunday ishonchini bilgan xizmat ko'rsatuvchi personal ulardan ustun ekanliklarini namoyish qilishlari kerak emas.

Kontakt zona xodimlari munozara yoki suhbat davomida mijozlarning ularga o'z xohish-istaklarini aniq va tushunarli qilib bayon qilishlariga umid qilishadi. Biroq, bu ishni mijozlarning hammasi ham eplay olmaydi. Shu sababli ham muloqotga kirishishga qiynalayotgan mijozlarga zaruriy yordam ko'rsatish lozim.

Kontakt zona xodimining kasbiy darajadagi mehnatida quyidagi xislatlar bo'lishi kerak:

- ochiq chehralik va do'stona munosabat;
- xushmuomalalik;
- iltifotlilik;
- vazminlik va xushfe'llik va h.k.

Ma'lumki, servis xodimlarining kasbiy odobi (etikasi) o'z ichiga ularning xulq-atvoriga, xatti-harakatiga nisbatan bo'lgan axloqiy talablarni qamrab oladi. Shuning uchun ham axloq-odob va muomala madaniyatini servis ishchilarining muhim kasbiy xislatlari sifatida olib qarash zarur. Bu ishchilar hatto mijozlar bilan muomalada ziddiyatli holatlarga duch kelsalar ham to'g'ri faoliyat olib borishlari uchun ham ma'nan, ham ruhan tayyor bo'lishlari kerak.

Muomala madaniyatiga, shuningdek, ishchi va mijoz o'rtasidagi masofa ham ta'sir ko'rsatadi. Servis xodimi buyurtmachidan 70–80 sm uzoqlikdagi masofada turishi lozimligi belgilangan. Shuningdek, shuni yodda tutish kerakki, suhbat jarayonida suhbatdoshlarning yuzma-yuz turishi suhbat olib borishni osonlashtiradi.

Servis madaniyatida interyer (atrof-muhiti) muhim ahamiyat kasb etadi. Interyerni shakllantirayotganda, shuni unutmaslik kerakki, zamonaviy insonni bugun atrof-muhitni va o'z sog'lig'ini himoya qilish muammolari tashvishga solmoqda. Bunday yondashuv arxitektor va dizayner uchun ma'lum cheklanishlarni keltirib chiqaradi. Interyerni bezatishda ekologik toza korxonalarda ishlab chiqarilgan ekologik xavfsiz xomashyolardan foydalanish talab darajasiga ko'tarilmoqda.

Insonlarning muloqot qilishi ularning hayotiy faoliyatining universal uslubidir, ma'naviy muloqot esa ushbu universal aloqaning o'ziga xos ko'rinishidir. Axloq doirasidagi muloqotda shaxsning ma'naviy xislatlari yuzaga chiqadi.

So'nggi o'n yillikda zamonaviy inson ma'nan qashshoqlashgan, degan fikrni tez-tez eshitish mumkin. Bu fikrning yorqin isboti sifatida iqtisodiy, texnik qadriyatlarning ma'naviy qadriyatlardan ustun qo'yilayotganligini keltirish mumkin. Muammoning mohiyati sivilizatsiya jarayoni (ya'ni, texnika rivojlanishi), axloqiy yuksalishga nisbatan faolroq yuz bermoqda, deb qaralmoqda. Aslida, individ va jamiyatning axloq masalasi yuqoridagi jarayonlarning parallel holda kechishiga borib taqalmaydi, muammo inson qay darajada sivilizatsiya jarayonini shaxsiy rivojlanish jarayoniga aylantira olishidadir. Boshqacha aytganda, axloq-odobning zamonaviy bosqichdagi muammosi «ichki axloq» masalasiga borib taqalmaydi, balki insonning tarixiy rivojlanish subyekti sifatida o'z xatti-harakatlari uchun mas'uliyatni (keng ma'noda) his qilishi muammosidir.

Servis faoliyati, insonning boshqa biror-bir faoliyatiga qaraganda ko'p jihatdan ishbilarmon subyektlarning ma'naviy, ruhiy qiyofasiga bog'liq bo'ladi. Zero, servis sohasidagi o'zaro munosabatning mohiyati shundan iboratki, bir tomon o'ziga foydali bo'lgan usulda tovar (xizmat) taklif qiladi, boshqa tomon esa shu tovarni foyda bilan qo'lga kiritishni istaydi, shuning bilan birga xizmat sifatli bo'lishi, uni qo'lga kiritish esa qulay bo'lishi kerakligini yodda tutish kerak. Ya'ni, quyidagicha holat yuzaga keladi: «sotuvchi» (ishbilarmon subyekt) «xaridor» (ish bilan bog'liq munosabatlarning obyekti). Bunda «xaridor» yakuniy natijaga erisha olish imkoniyati nuqtayi nazaridan yaxshiroq vaziyatda bo'ladi, chunki u o'zining xohish-irodasi va shaxsiy qarashlariga ko'ra «sotuvchi»ni tanlash imkoniyatiga ega bo'ladi. Ishbilarmon subyektning vazifasi obyektni jalb qilish va ushlab qolishdir. Aynan shu sababli ham servis faoliyatida etika va etiket qoidalariga rioya qilish juda muhimdir.

Xizmat ko'rsatish jarayonida mijozlarni qayta tarbiyalashga harakat qilmaslik lozim, ularni ular qanday bo'lsa shundayligicha qabul qilishi kerak. Servis sohasida endi ish boshlagan xodimlarning yo'l qo'yan jiddiy xatolari aksariyat hollarda ularning tez xafa bo'lishlari bilan yoki mijozlarga nisbatan yuqori axloqiy talab qo'yishlari bilan bog'liq bo'ladi. Bunday xislatdan xalos bo'lish muhimdir. Bordiyu xodim xatoga yo'l qo'ysa, u o'zida kuch topib, mijozdan uzr so'rashi lozim. Xodim o'zining mahorati va ko'nikmalarini ishga solib, har bir mijozga moslasha olishi maqsadga muvofiq bo'ladi. Shu o'rinda,

xizmat ko'rsatish jarayonida qo'llanilishi kerak bo'lgan fazilatlar o'zining aksiga aylanmasligiga e'tibor berish juda muhimdir. Demak, mijozga yordam ko'rsatishga shoshilish — xushomadgo'ylikka, ochiq chehralik — xiralikka va shilqimlikka, sabr esa beparvolikka aylanmasligi lozim.

Xizmat ko'rsatish sohasi amaliyotida shunday holatlar ham yuzaga keladiki, bunda tajribasiz xodim axloqiy o'xshashliklarni tartibga solishda qiynaladi. Agarda mijoz servis firmasi xodimidan uning kasbiy majburiyatlariga kirmaydigan qo'shimcha xizmat ko'rsatishini talab qilsa qanday yo'l tutish lozim bo'ladi? Bunday holatda xodimning javobiy amali, so'zsizki muayyan holatga nisbatan bo'lishi lozim. Bordiyu, iltimos muloyim ohangda aytilsa, qo'shimcha xizmat ko'p vaqtni talab qilmasa va firma mijozni saqlab qolishdan manfaatdor bo'lsa, u holda iltimosni bajarish lozim bo'ladi. Lekin, xodim mijozning asossiz qo'polligi va qaysarligini ko'tarishi kerak emas. Bunday holat xodimning hurmatini tushirishiga va firma imidjining o'zgarishiga olib keliishi mumkin.

Yana bir noaniq holat: agarda doimiy mijoz servis xodimiga yaxshi munosabatda bo'lib, u bilan do'stlik aloqalarini o'rnatishga harakat qilsa, bunday vaziyatda xodim qanday yo'l tutishi lozim bo'ladi? Albatta, xizmat ishlab chiqaruvchisi va iste'molchisi o'rtasidagi iliq munosabatlar tez-tez uchrab turadi. Ayrim hollarda, bu munosabat haqiqatdan ham davr sinovidan o'ta oladigan do'stlikka aylanadi. Lekin bunday holat har doim ham tez sodir bo'lmaydi. Shuningdek, bu faqatgina bir tomonning istagi bilan amalga oshadigan ish emas. Haqiqiy do'stlik ikki tomonning samimiy va uzoq munosabatlari yakuni natijasida vujudga keladi. Bunday munosabat o'rnatilmasidan oldin, servis sohasi xodimi muayyan bir iste'molchi bilan munosabatda muayyan masofani saqlagani afzalroq.

Yaxshi did, qulaylik va go'zallik haqidagi taassurot xizmat ko'rsatish jarayonidagi barcha moddiy predmetlar: bino va uning arxitekturasida, joyning interyerida, amaliy san'at bezaklarida, ish joylarini tashkil etishda va hokazolarda his qilinishi kerak. Asosiy e'tibor interyerning ranglari uyg'unligiga va yoritish darajasiga qaratiladi.

Servis xodimining estetik madaniyati uning tashqi ko'rinishi (kiyimi, oyoq kiyimi, soch turmagi, aksessuarlari)ga bog'liq. Uning

tashqi ko'rinishi har tomonlama ishning maqsadiga hamda interyerga muvofiq bo'lishi kerak. Shuning uchun ham ko'pgina firmalarda ishchilarni maxsus ishlab chiqilgan, standart ko'rinishga ega bo'lmagan kiyimlar bilan ta'minlashni afzal ko'rishadi. Estetika elementlar, shuningdek, jihozlarning dizaynida, tovarlarning qadoqlarida va hokazolarda ham aks etishi kerak.

Agarda xizmat ko'rsatish sohasining sanab o'tilgan barcha elementlari, ya'ni kasbiy-mehnat, psixologik, axloqiy, estetik elementlar firma xodimlarining barchasida mavjud bo'lib, o'zaro uyg'unlikda bo'lsa, u holda bu xizmat ko'rsatishning umumiy konstruktiv uslubini tashkil etadi. Bunday uslub servis korxonasi imidjining muhim elementi hisoblanadi va shuning uchun ham uni ko'pincha firmaviy uslub deb atashadi hamda bu uslub servis xizmati xodimlarini mijozlar bilan muzokara va suhbatlar olib borishida faol ishtirok etadi.

Shuningdek, bunday uslub, agarda ishchi-xizmatchi xizmat ko'rsatish sohasining falsafasini, ya'ni psixologik va axloqiy tayyorgarlik unga nima uchun zarurligini anglab yetgan holdagina shakllanadi.

3.3. Muzokara va suhbatlarga tayyorgarlik hamda o'tkazish yo'llari

Xizmat ko'rsatish sohasining falsafasi servis faoliyatining jamiyat va inson hayotidagi ijtimoiy ahamiyatini ochib beradi. Xizmat ko'rsatish sohasining falsafasini bu sohaning kasbiy majburiyatlari yoki axloqiy qoidalari ro'yxati bilan tenglashtirish mumkin emas. Servis sohasining falsafasi xizmat turlarini ishlab chiqaruvchilari va iste'molchilarini teng huquqli hamkorlar deb olib qaraydi, ularning umumiy maqsadlarini aniqlaydi va ular uchun umumiy bo'lgan ma'naviy qadriyatlarni (masalan, mijoz har doim haq) shakllantiradi. Natijada tartibga solingan harakatlar va servis faoliyatining barcha ishtirokchilarining o'zaro bir-birini yaxshi tushunishi o'z navbatida xizmat ko'rsatish jarayonining samarasini yaxshigina oshiradi. Bunday vaziyatda firmada yaxshi kayfiyat hukmronlik qiladi. Eng muhimi esa bunday xush kayfiyatdan mijozlar ham bahramand bo'lishadi va ularni yana bir bor shu firmaga murojaat etishlariga sabab bo'ladi.

Uchrashuv yoki muzokara to'g'risida kamida 2–3 kun oldindan kelishib olish qabul qilingan, bunda muhokama uchun kiritiladigan masalalar, shuningdek, uchrashuvning davomlilikini oldindan

aniqlab olish kerak. Bu daqiqalarda esa tomonlar muhokama uchun zarur ma'lumotlar to'g'risida, shuningdek, hujjatlar yoki og'zaki deklaratsiyalar to'g'risida kelishib olishadi. Muzokaralarning boshlanish vaqtiga ikkala tomon ham so'zsiz rioya etishi qabul qilingan.

Ish uchrashuvlari, ayniqsa, muzokaralar maxsus ajratilgan va moslashgan xonada (zalda) o'tkaziladi. Muzokaraning har bir ishtirokchisi oldiga ishtirokchining familiyasi, ismi va otasining ismi, u vakil bo'lsa firma yoki tashkilot nomi ko'rsatilgan yozuv taxtachalarini qo'yib qo'yish maqsadga muvofiqdir.

Joylar (stollar) yetishmasligi holatlari bo'lmashligi shart.

Zarur hollarda muzokaralarga maxsus ajratilgan (tashrif etilgan) xodimlar (mutaxassislar) xizmat ko'rsatishadi.

Ishtirokchilar stollar ustidan qog'ozlar va yozuv-chizuv uchun kerakli narsalarni topa olishlari lozim. Shuningdek, stollar ustiga salqin ichimliklarini ham qo'yish o'rinlidir. Oz miqdorda pishirilgan narsalar bilan choy va kofelar qo'yish ham tavsiya etiladi.

Rasmiy qabullar odatda yirik ko'rgazmalar, konferensiyalar ochilishi va savdo shartnomalarini imzolash davrlarida uyushtiriladi. Rasmiy qabul tashkil etish rejalashtirilgan bo'lsa, u qaysi shaklda bo'lishdan qat'i nazar alohida tayyorgarlikni talab qiladi. Avval qabul turi aniqlanadi, so'ngra tadbirni o'tkazishdan ko'zlangan maqsad, o'tkaziladigan joyi, mehmonlar ro'yxati, taklifnomalarni tarqatish tartibi, stollar joylashuvi rejasi, ularni jihozlash, nutqlar va xizmat ko'rsatish masalalari bilan shug'ullaniladi. Qabul bayram kunlari o'tkazilmaydi.

Mehmonlarga 1—2 hafta oldin taklifnoma jo'natiladi. Taklifnoma tipografik usulida tayyorlanadi. Oldin har bir taklif etiluvchiga og'zaki maslahat solib ko'riladi, rozi bo'lsa taklifnoma jo'natiladi.

Katta e'tiborni mehmonlarning joylashuviga qaratish zarur. Bu masalada har bir mehmonning xizmat va ijtimoiy holatini qattiq nazarda tutish lozim. Ularning stoldagi joylarini hisobga olish zarur.

Mehmonlarni stolga joylashtirish tartibi quyidagicha:

Eng e'tiborli mehmon uy bekasining o'ng tomoniga, eng e'tiborli mehmonning oilasi uy egasining o'ng tomoniga joylashadi. Qolganlari lavozimi, yoshi bo'yicha bitta erkak, bitta ayol tarzida joylashadilar.

Umuman rasmiy yoki uydagi barcha qabullarda ishtirok etishda o'zini tutishning asosiy qoidalariga amal qilish quyidagicha:

Erkaklar: oyoqni almashtirib o'tirmaydi, shimni paypoq darajasidan yuqoriga ko'tarmaydi.

Ayollar: o'tirganda ko'ylak va yubkani ko'tarmaydi, past kresloga o'tirganda oyoqni almashtirmaydi. Tizzani bir-biriga juftlagan holatda bir tomonga qaratib, oyoqni bir joyda ushlab turadi.

Qabulning bosh qoidalaridan biri, bu aniqlik, nafaqat o'z vaqtida kelish, balki chiroyli, o'z vaqtida kuzatilishi hamdir.

Qabul davrida barcha mehmonlar uchun qiziqarli bo'lgan voqea va hodisalar haqida gap olib borish kerak. Iloji boricha ish yuzasidan suhbatlashuv, tortishuvlaridan yiroq bo'lishiga harakat qilish lozim.

Muzokara davomida yoki u yakunlangandan so'ng mehmonlarni tushlik yoki kechki ovqatga taklif etish yaxshi odat.

Barcha mamlakatlarda yaxshi odat aniqlikning belgisi hisoblanadi. Qabulga 15 daqiqagacha kechikib kelishga ruxsat etiladi. O'ndan uzoq vaqt kech qolib ketish o'ta qo'pol hurmatsizlik hisoblanadi. Agar kechikib kelishga uzrli sabab bo'lsa, oldindan ogohlantirib qo'yiladi, kechirim so'raladi. Muddatdan oldin kelish ham yaxshi odat emas, mezbonlarni noqulay holatga tushirib qo'yish mumkin.

Ish uchrashuvlari tashkil etilishini to'laligicha tashabbuskor tomon yoki kelishuv bo'yicha qabul qiluvchi tomon bo'lib qoluvchi tomonlardan biri o'z zimmasiga oladi. Ko'pincha muzokaralar kokteyl, lanch, kechki ovqatlanish va qabulning boshqa turlari shunday tartibli tadbirlar shaklida o'tkaziladi.

Lanch (2-nonushta) odatda soat 9.30 va 10 lar o'rtasida uyushtiriladi va 1–1,5 soat davom etadi (nonushtaning o'ziga 45–60 daqiqa va choy yoki kofe uchun 15–30 daqiqa).

Choy soat 16 va 18 lar o'rtasida odatda ayollar uchun uyushtiriladi. Erkaklar taklif etilgan hollar ham bo'lishi mumkin. Choyning davom etish vaqti 1 – 1,5 soat.

Kokteyl soat 17 dan 18 gacha bo'lgan vaqt orasida boshlanadi va 2 soat davom etadi. Tik turilgan holda o'tkaziladi.

Tushlik — qabulning eng faxrli turi, soat 12 dan 13 gacha bo'lgan vaqt orasida boshlanadi. Odatda 2–3 soat va ko'proq davom etadi, dasturxon atrofida — taxminan 1 soat, qolgan vaqt — mehmon-

xonada bo'ladi. Odatdagi tushlikka nisbatan kam rasmiylashgan (ommalashish).

Kechki ovqat soat 21 da va kechroq boshlanadi. Tushlikdan boshlanish vaqti bilan farq qiladi.

Agar siz qabul marosimi uyushtirishni mo'ljallayotgan bo'lsangiz, yodda tuting, u juda puxta ravishda tayyorlangan bo'lishi lozim.

Qabulni tayyorlashga quyidagilar kiradi:

Qabul turini tanlash, taklif etiladiganlar ro'yxatini tuzish, taklifnomalarni oldindan yuborish, dasturxon atrofida mehmonlarni taqsimlash, dasturxonni yasatish va mehmonlarga xizmat ko'rsatish, qadah so'zlari yoki nutqlarni tayyorlash, qabul o'tkazish tartibini tuzish.

Qabulda siz, barcha taklif etilganlarga nisbatan e'tiborli va xayrixoh bo'ling.

3.4. Ishontirish usuli va muzokaralar olib borishda muvaffaqiyatga erishish qonunlari

Xizmatdan foydali samara bu insonning u yoki bu talabini qondirishga bevosita yo'naltirilgan xizmatning yalpi foydali xususiyatidir.

Xizmat iste'molchisi bu shaxsiy ehtiyoj uchun xizmatni oluvchi, buyurtma beruvchi yoki uni olish va buyurtma berish niyatida bo'lgan fuqarodir.

Xizmatni bajaruvchi — iste'molchiga xizmat ko'rsatuvchi korxona, tashkilot yoki tadbirkor.

Xizmat ko'rsatish bu xizmatni bajaruvchining uning iste'molchisi bilan bevosita aloqasiga to'g'ri keladigan faoliyatidir. Ushbu xizmat ko'rsatish jarayoni servis korxonasining ishlab chiqarish vositalari va xodimlari orqali ta'minlanadi. Xizmat ko'rsatish o'z ichiga iste'molchi buyurtmasini tahlil qilish, xizmat ko'rsatish loyihasini ishlab chiqish (texnik vazifalar va xizmat ko'rsatish jarayoni), xizmatning zaruriy sifatini belgilashni va ta'minlashni, iste'molchiga yetkazishlarni oladi.

Prezentatsiya (taqdimot) bugun juda urf bo'lgan tadbir. Ma'lum bir shaxs yoki bir guruh insonlar o'z faoliyatlari davomida erishgan natijalarini omma, mutaxassislar e'tiboriga havola etish maqsadida uyushtiriladigan tadbir. Tashkilotchilarning asosiy maqsadi

omma e'tiborini jalb etishdir, ya'ni reklama tadbiridir. Lekin u jiddiy amaliy ahamiyati bilan e'tiborga loyiq. Chunki aynan shunday taqdimotda hamkorlar topiladi, takliflar o'rganiladi.

Prezentatsiya odatdagidek mahsulotni namoyish etish, matbuot anjumani, reklama ashyolarini tarqatish va furshetdan iborat bo'ladi. Bunda eng muhimi — **furshet**, ya'ni «bir piyola choy ustida suhbat» o'tkazishdir. Yoqimli tovush, uning chiroyli aytilishi, gapning to'g'ri tuzilishi atrofdagilarda yaxshi taassurot qoldiradi.

Prezentatsiya davomida tashkilotchilarning etagiga osilib olmang, bir odamga osilib olib undan bir qadam uzoqlashmaslik ham yaramaydi. O'zingizga yangi tanishlar orttirish va aloqalar o'rnatish imkoniyatidan foydalaning. Tashabbusni qo'lga olib, mulqotga kirishing. Alohida-alohida suhbatlashayotgan guruhlarqa yaqinlashib, suhbatga qo'shiling.

O'zini tanishtirishda ayol kishi hech qachon birinchi bo'lib erkak kishiga o'zini tanishtirmaydi. Ammo erkak kishi o'zini tanishtirsa, bee'tibor qoldirmay javob berishi shart.

Xizmatning iste'molchisi va bajaruvchisi o'rtasidagi o'zaro aloqalar xizmat ko'rsatish jarayonida sodir bo'ladi. Ushbu o'zaro aloqalarning tavsifi taqdim etilayotgan xizmatlarning shakliga bog'liq bo'ladi, u bevosita va bilvositalarga bo'linadi. Bevosita o'zaro aloqalarda xizmatni bajaruvchi va uning iste'molchisi o'rtasida to'g'ridan to'g'ri aloqa o'rnatiladi. Bilvosita o'zaro aloqalarda esa, aloqa vositachilar orqali yoki xizmat bajaruvchisining yordamchi xodimlari yordamida amalga oshiriladi.

Xizmatning hayot davri bir necha bosqichlarqa bo'linadi:

- iste'molchilarga taklif etilayotgan xizmatlar bo'yicha ma'lumot berish;

- xizmatga buyurtmani qabul qilish;
- xizmatni bajarish;
- xizmatni bajarish sifatini nazorat qilish;
- iste'molchi buyurtmasini berish.

Servis tashkilotlari (bajaruvchi) iste'molchiga (buyurtmachiga) xizmat ko'rsatish (ishlarni bajarish) shartnomasiga asosan xizmat ko'rsatadi. Ushbu shartnoma yozma shaklda (kvitansiya yoki boshqa hujjat) rasmiylashtiriladi.

Shartnomaning bir nusxasi xizmat bajaruvchisi tomonidan iste'molchiga beriladi.

Iste'molchining qatnashgan holdagi bajargan xizmat ko'rsatish to'g'risidagi shartnoma kassa cheki, chiptasi va hokazolar yo'li bilan rasmiylashtirilishi mumkin.

Xizmatlar ko'rsatish to'g'risidagi shartnomani tasdiqlovchi hujjat yo'qolgan bo'lsa, iste'molchi shaxsini tasdiqlovchi pasport yoki boshqa hujjat taqdim etilishi va u tomonidan yozilgan yozma ariza asosida xizmatlar ko'rsatiladi.

Xizmatlarni ko'rsatish uchun oldindan berilgan buyurtma hujjatini tuzish (buyurtma yoki kvitansiya) orqali rasmiylashtiriladi. Oldindan berilgan buyurtmalar servis tashkiloti xodimi tomonidan shaxsan iste'molchidan, telefon bo'yicha, pochta va elektron pochta orqali qabul qilinadi.

Servis tashkiloti (bajaruvchi) xizmatni shartnoma shartlariga taalluqli ravishda bajaradi. Xizmat sifati shartnomada ko'rsatilgan sifatga mos kelishi lozim. Agarda shartnomada xizmat sifati ko'rilmaydigan bo'lsa, servis firmasi ushbu maqsadlarga to'g'ri keladigan va odatda foydalaniladigan ushbu turdagi xizmatni ko'rsatishga majbur. Agarda iste'molchi shartnomani tuzish paytida bajaruvchiga xizmat ko'rsatishning aniq maqsadlari haqida xabarador qilsa, bajaruvchi ushbu maqsadlarga mos keladigan xizmatlarni bajarishga majbur. Agarda O'zbekiston Respublikasi qonuni yoki normativ, huquqiy hujjatlarda xizmat sifatiga majburiy talablar ko'zda tutilgan bo'lsa, unda taqdim qilinayotgan xizmat ushbu talablarga mos kelishi lozim.

Servis tashkiloti (bajaruvchi) xizmatni iste'molchisiga u bilan kelishgan vaqtda ko'rsatishga majbur.

Xizmatni bajarish muddatlari shartnomada ko'rsatilgan muddatlarga mos kelishi lozim. Shartnomada xizmat ko'rsatishning haqiqiy muddati haqida belgi qo'yiladi. Iste'molchining uyida xizmat ko'rsatishda, servis tashkiloti o'zining servis bo'yicha mutaxassisini iste'molchi bilan kelishilgan vaqtda kelishini ta'minlaydi. Buyurtmani bajarish uchun materiallar belgilangan talablarga mos kelishi lozim va u taalluqli hujjat bilan (sertifikat, mos kelish deklaratsiyasi) tasdiqlanishi lozim.

Quyidagilar aniqlangan holatlarda servis (xizmat bajaruvchisi) iste'molchini ogohlantirishi zarur va xizmat ko'rsatishni uning ko'rsatmalarigacha to'xtatishga majbur:

- iste'molchi tomonidan bajaruvchiga berilgan materiallar, asbob-uskuna, texnik hujjatlar yoki qayta ishlash uchun buyumning yaroqsizligi va past sifatli bo'lganida;

- ishlar (xizmat ko'rsatish)ni bajarish uslubi to'g'risida iste'molchi ko'rsatmalaridan keyin ham, uning uchun mumkin bo'lgan noxushliklar vujudga kelgan bo'lsa;

- bajarilayotgan ishning natijasiga salbiy ta'sir ko'rsatadigan yoki uni o'z vaqtida tugallashga imkon bermaydigan, bajaruvchiga bog'liq bo'lmagan boshqa sharoitlarning mavjudligida.

Agarda iste'molchi, o'z vaqtida va asoslangan ogohlantirishlarga qaramasdan, yaroqli bo'lmagan va past sifatli materiallarni, asbob-uskunalarni, texnik hujjatlarni yoki bajaruvchiga berilgan buyumni almashtirmasa, ishlarni bajarish (xizmat ko'rsatish) usuli bo'yicha ko'rsatmalarni o'zgartirmasa, undan tashqari buyum yaroqliligining buzilishiga olib kelishi mumkin bo'lgan holatlarni bartaraf etish uchun zaruriy chora-tadbirlarni qo'llamasa, servis tashkiloti (bajaruvchi) ishlarni bajarish (xizmat ko'rsatish) shartnomasini bekor qilishi va uni bekor qilishda unga yetkazilgan zararni qoplashni talab qilishi mumkin.

Agarda ish to'liq yoki qisman iste'molchi materialida bajarilgan bo'lsa, bajaruvchi ushbu materialning (buyumning) saqlanishiga va undan to'g'ri foydalanishga javob beradi. Ish tugagandan so'ng, bajaruvchi iste'molchiga material xarajatlari to'g'risida hisobot berishi va qolgan materialni qaytarishi lozim, yoki iste'molchining roziligi bilan bajaruvchida qolgan foydalanilmagan material hisobiga ish bahosini kamaytirishi mumkin.

Agarda iste'molchidan qabul qilingan material (buyum) to'liq yoki qisman yo'qotilgan yoki buzilgan bo'lsa, servis tashkiloti (bajaruvchi) uch kunlik muddat ichida xuddi shunday sifatdagi va o'xshash materialga (buyumga) almashtirishi va iste'molchining xohishiga ko'ra o'xshash material (buyum)dan kerakli muddatda mahsulot tayyorlashi lozim. Xuddi shunday sifatdagi va o'xshash material (buyum) bo'lmagan taqdirda, iste'molchiga yo'qotilgan (buzilgan) material (buyum) ning ikki barobar bahosini to'lashi, shuningdek, iste'molchi ko'rgan zararlarni qoplashi lozim. Agar bajaruvchi iste'molchidan qabul qilib olgan material (buyum) ning ish jarayonida to'liq yoki qisman yo'qotilishi (buzilishi) mumkin

bo'lgan xususiyatlari to'g'risida iste'molchini ogohlantirgan bo'lsa, u holda bajaruvchi javobgarlikdan ozod bo'ladi. Iste'molchi tomonidan materialning (buyumning) o'ziga xos xususiyatlarini bilmasligi uni javobgarlikdan ozod qilmaydi.

Iste'molchi unga ishni topshirilgunga qadar xohlagan paytda ishlarni bajarish to'g'risidagi shartnomaning bajarilishidan voz kechishi mumkin. Bunday holatda u servis tashkilotiga, ya'ni munosib ravishda shartnomaning bajarilishini to'xtatish bo'yicha xabar berguncha berilgan ishlarning qismi uchun belgilangan bahoning bir qismini to'laydi.

Iste'molchi, shuningdek, bajaruvchiga shartnomani bajarish maqsadida ushbu paytgacha qilingan xarajatlarni to'lashi (agar-da ular bajarilgan ish bahosining ko'rsatilgan qismiga kirmasa) lozim.

Iste'molchi bajaruvchiga haqiqiy yetkazilgan zarar xarajatlarini to'lagan bo'lsa, u holda xizmatlar ko'rsatish bo'yicha shartnomani bajarishdan voz kechishi mumkin.

Iste'molchi shartnomada ko'rsatilgan muddatlarda bajaruvchining ishtirokida bajarilgan ishni (uning natijasini) ko'zdan kechirishga majbur. Ish natijasini yomonlashtiradigan yoki ishdagi qolgan kamchiliklar tufayli shartnomadan chetlanish holati aniqlanganda, iste'molchi zudlik bilan bu haqda bajaruvchiga bildirishi lozim. Aks ettirilgan kamchiliklar akt yoki boshqa qabul qilishni tasdiqlaydigan hujjatlarda yozilishi lozim.

Iste'molchi tomonidan bajarilgan ish (xizmat) natijalarini olishga kelmaslik yoki qabul qilishdan bosh tortishi holatlarida, servis tashkiloti iste'molchini yozma ravishda ogohlantirishi va ushbu ogohlantirishdan ikki oy o'tgach ish natijasini qulay narxda sotishi mumkin. Bajaruvchi tomonidan barcha to'lovlarni ajratib tashlagan holdagi, sotishdan kelib tushgan mablag'lar O'zbekiston Respublikasi Fuqarolik Kodeksida ko'zda tutilgan tartibda depozit raqamiga o'tkaziladi.

Xizmatlar ko'rsatish (ishlarni bajarish) bo'yicha shartnomadagi majburiyatlarni bajarmaslik yoki kerakli darajada bajarmaslik uchun servis tashkiloti O'zbekiston Respublikasi qonunchiligida va shartnomada ko'zda tutilgan javobgarlikka egadir.

Ko'rsatilgan xizmatlarda kamchiliklar aniqlangan holatlarda iste'molchi o'z xohishiga ko'ra servis tashkilotidan quyidagilarni talab qilishga haqlidir:

- ko'rsatilgan xizmatlardagi kamchiliklarni pulsiz bartaraf etishni;

- ko'rsatilgan xizmat bahosini taalluqli ravishda kamaytirish;

- o'xshash materialdan va bir xil sifatdagi boshqa buyumni pulsiz tayyorlashni yoki ishni qaytadan boshlashni. Shu bilan birga iste'molchi bajaruvchi tomonidan unga berilgan buyumni qaytarishga majbur;

- ko'rsatilgan xizmatlardagi kamchiliklarni o'z kuchi bilan yoki uchinchi shaxs tomonidan bartaraf etish uchun sarflangan xarajatlarning qoplanishini.

Agar servis tashkiloti ishlovchilari tomonidan shartnomada ko'rsatilgan muddatda kamchiliklar bartaraf etilmagan bo'lsa, u holda iste'molchi xizmat ko'rsatish bo'yicha shartnomani buzishga va yetkazilgan zararni to'liq qoplashni talab qilishga haqli.

Agarda bajaruvchi tomonidan ko'rsatilgan xizmatda jiddiy kamchiliklar bo'lsa yoki shartnoma shartlaridan jiddiy chetlanish aniqlangan bo'lsa iste'molchi xizmat ko'rsatish bo'yicha shartnomani buzishi mumkin. Undan tashqari iste'molchi ko'rsatilgan xizmatdagi kamchiliklar orqali yetkazilgan zararlarning to'liq qoplanishini talab qilish huquqiga ega.

Zararlar iste'molchining taalluqli talablarini qondirish uchun belgilangan muddatlarda qoplanadi.

Iste'molchi ishni qabul qilgandan so'ng, shartnomadan chetlanish yoki oddiy qabul qilish uslubida (yashirin kamchiliklar) aniqlash imkoni bo'lmagan, shu jumladan bajaruvchi tomonidan atayin yashirilgan chetlanishlarni aniqlasa, bu haqda bajaruvchini xabardor qilishi lozim.

Iste'molchi ko'rsatilgan xizmatdagi kamchiliklar bilan bog'liq bo'lgan talablarni kafolat muddati davomida. Agarda ushbu kafolat bo'lmasa, ko'rsatilgan xizmatlar qabul qilingan kundan boshlab, ikki yil davomida talab qilishi mumkin. Ushbu kamchiliklar qurilish yoki boshqa ko'chmas mulkda aniqlansa, besh yil davomida talab qilish mumkin.

Iste'molchi xizmatni qabul qilib olguncha vujudga kelgan kamchilik va boshqa sabablarni isbotlay olsa servis tashkiloti

kafolat muddati belgilanmagan xizmatdagi kamchiliklar uchun javob beradi.

Agarda iste'molchi buyum yoki mahsulotni qabul qilib olgandan so'ng, noto'g'ri foydalanish natijasida kamchiliklarni sodir qilganligini servis tashkiloti (bajaruvchi) isbotlay olmasa, u holda ushbu tashkilot kafolat muddati o'rnatilgan xizmatlarga nisbatan uning kamchiliklari uchun javob beradi.

Agarda kafolat muddati ikki yil (ko'chmas mulk uchun besh yil) dan kam muddatni tashkil etsa va iste'molchi tomonidan xizmatlar kamchiligi kafolat muddatidan keyin, lekin ikki yil (ko'chmas mulk uchun besh yil) doirasida aniqlangan bo'lsa, ushbu kamchiliklar u tomonidan xizmat natijasini qabul qilgungacha vujudga kelganligini yoki ushbu paytgacha paydo bo'lgan boshqa sabablarni isbotlasa iste'molchi servis tashkilotiga davo talablarini qo'yishga haqlidir.

Agarda servis tashkiloti (bajaruvchi) xizmatlar ko'rsatish muddatlarini buzsa, yoki xizmat o'z vaqtida ko'rsatilmaslgi aniq bo'lsa, iste'molchi o'z xohishiga ko'ra bajaruvchiga yangi muddat belgilashi, to'g'ri keladigan narxlarda xizmat ko'rsatishni uchinchi shaxslarga topshirishi, uni o'z kuchi bilan bajarishi va bajaruvchidan yetkazilgan zararning qoplanishini talab qilishga yoki xizmat ko'rsatish bo'yicha shartnomani bekor qilishga haqlidir.

Iste'molchi, shuningdek, xizmat ko'rsatish muddatlarining buzilishi sababli unga yetkazilgan zararlarning to'liq qoplanishini talab qilishga haqli. Xizmat ko'rsatish belgilangan muddatlarining yoki iste'molchi tomonidan belgilangan yangi muddatlarning buzilishi holatida, servis tashkiloti (bajaruvchi) iste'molchiga har bir o'tib ketgan kun (soat, agarda muddat soatda belgilangan bo'lsa) uchun xizmat ko'rsatish bahosining uch foizi, agarda xizmat ko'rsatish bahosi shartnomada belgilanmagan bo'lsa, buyurtma umumiy bahosining uch foizi miqdorida jarima to'laydi.

Iste'molchi va bajaruvchi o'rtasida xizmatlar ko'rsatish bo'yicha tuziladigan shartnomada jarimaning yuqori foizi belgilanishi mumkin.

Xizmat ko'rsatish bo'yicha shartnoma bekor qilinganda, bajaruvchi xizmat ko'rsatish jarayonida vujudga kelgan o'z xarajatlarning qoplanishini, shuningdek, ko'rsatilgan xizmatlar uchun to'lovni ta-

lab qilishga haqli emas, istisno sifatida faqat shunday holatdagi, agarda iste'molchi ko'rsatilgan xizmatlarni qabul qilsa.

O'z materialidan foydalanilgan holda xizmatlarni bajaruvchi servis tashkiloti (bajaruvchi) uning sifati uchun fuqarolik qonunchiligiga taalluqli ravishda, kerakli darajada sifati bo'lmagan tovarlar uchun sotuvchi javobgarligi qoidalari bo'yicha javob beradi. Bajaruvchi tomonidan iste'molchi talablarini qondirishning tartibi va muddatlari, shuningdek, ushbu muddatlarning buzilishi bo'yicha javobgarlik O'zbekiston Respublikasining «Iste'molchilar huquqlarini himoya qilish to'g'risida»gi qonuni bilan tartibga solinadi.

Iste'molchi servis tashkiloti (bajaruvchi) bilan kelishilgan muddatlar va tartiblarda ko'rsatilgan xizmatlarga haq to'lashga majbur.

Ko'rsatilgan xizmatlar uchun iste'molchi bilan hisob-kitoblarda bajaruvchi iste'molchiga ularning to'lovini tasdiqlovchi hujjat beradi (kassa cheki, schyot va boshqalar).

O'zbekiston Respublikasida xizmatlarni taqdim etish qoidalari va ularga talablar O'zbekiston Respublikasining «Iste'molchilar huquqlarini himoya qilish to'g'risida»gi qonunida, alohida xizmat turlarini ko'rsatish qoidalari xizmat turlari uchun standartlar va boshqalarda aks ettiriladi.

3.5. Kasbdoshlar orasida axloq va odob (o'zaro hurmat)

Har qanday ishlab chiqarish korxonalarining ishchi-xodimlari va kasbdoshlari orasida axloq va odob qoidalariga rioya qilinganda ulkan muvaffaqiyatlarga erishish mumkin. Shu bois bunday qoidalar haqida quyida bayon qilingan.

1. *Katta va kichik xodimlar o'zaro munosabatda quyidagi qoidalar-ga rioya etishlari kerak:*

- o'zaro muloqotda kamtar, muloyim, bosiq, samimiy bo'lish hamda o'z munosabatlarini o'zaro hurmat, ishonch va hamkorlik asosida tashkil etish;

- o'z ish joylarida tinch va ishchanlik muhitini yaratish, telefonda aniq, ravshan va qisqa so'zlashish, davlat va xizmat sirini oshkor qilmaslik;

- «siz»lab murojaat qilish;

- maxsus unvonlarni buzib aytmaslik, tasdiqlangan so'zlarni, laqab va nomlarni ishlatmaslik, qo'pollik va beodoblik qilmaslik;

• boshliqning, kattaning xonasiga kirganda ruxsat soʻrash va salomlashib oʻzini tanishtirish, bunda tashrif sababini tushuntirish, boshliq oʻtirishga ijozat bersa, oʻtirish;

• qoʻlni kiyim-kechak choʻntaklariga tiqib yurmaslik, boshliqning — kattaning huzurida ruxsatsiz chekmaslik yoxud oʻtirmaslik, shuningdek, maxsus ajratilgan joylardan boshqa joylarda chekmaslik;

• jamoat transportlarida boʻsh joy boʻlmagan taqdirda kattalarga joy berish, yoʻlda bemalol oʻtib ketish mumkin boʻlmasa, boshliqlarga (kattalarga) salom berib yoʻl berish.

2. *Boshliqlar (kattalar) bilan suhbatlashish chogʻida quyidagi qoidalariga rioya etish zarur:*

• ruxsatsiz suhbatga aralashmaslik;

• yalpayib, yonboshlab olmaslik, stulning suyanchigʻiga osilib, oyoqlarni chalkashtirib oʻtirmaslik;

• qoʻldagi buyumlarni oʻynab, qoʻllarni boshga tirab yoki tirsakni boshliqning stoliga qoʻyib oʻtirmaslik;

• gapga aralashib, kinoyalar, qochiriqlar gapirmaslik.

3. *Boʻysunuvchilar (kichiklar) bilan munosabatda quyidagi odob-axloq qoidalariga rioya qilish lozim:*

• boshliqlarni (kattalarni) hurmat qilish, ammo tilyogʻlamalik va xushomadgoʻylik qilmaslik;

• kamtar boʻlish, ammo kelishuvchanlik qilmaslik;

• tashabbus koʻrsatish, ammo oʻzboshimchalik qilmaslik;

• itoatkor boʻlish, ammo qonunga zid buyruqlarni bajarmaslik;

• oʻz fikrini aytish, asoslash, biroq betgachoparlik qilmaslik.

Xizmat jamoasi xodimlarining rasmiy munosabatlarining axloqiy asoslari. Xizmat jamoalari xodimlarining rasmiy axloqiy munosabatlari uch xil koʻrinishda boʻladi.

1. *Kattalarning kichiklarga nisbatan rasmiy axloqiy munosabatlari.*

Bunda katta-kichikka:

• buyruq beradi, tayinlaydi, koʻrsatma beradi;

• talab qiladi, taklif etadi;

• oʻz oldiga chaqiradi, kelishini talab qiladi;

• ruxsat beradi, hujjat yoki takliflarni tasdiqlaydi;

• hujjatlar yoki xatlarni ijro uchun yuboradi.

2. Xizmat mansablari va maxsus unvonlari teng bo'lgan xodimlarning o'zaro rasmiy axloqiy munosabatlari.

Bunda teng-tengga:

- axborot beradi, ma'lum qiladi;
- ko'rsatma yoki yordam berishni iltimos qiladi;
- so'raydi, taklif qiladi;
- qo'shiladi, e'tiroz bildirmaydi;
- tegishli hujjatlarni yuboradi.

3. Kichiklarning kattalarga nisbatan rasmiy axloqiy munosabatlari.

Bunda kichik kattaga:

- axborot beradi, rasmiy iltimos qiladi;
- ruxsat berishni yoki tavsiya qilishni so'raydi;
- kelishini iltimos qiladi, borish uchun ruxsat so'raydi;
- bajaradi va bu haqda axborot beradi;
- tegishli hujjatlarni taqdim etadi.

Xodimlarning xizmat jamoalaridagi axloqiy-estetik va ruhiy muhitni yaxshilashga xizmat qiluvchi bir qator odob-axloq qoidalar ham mavjud bo'lib, ular quyidagilardan iborat:

1. Har bir xodim ishga o'z vaqtida, kechikmasdan kelishi va ish joyidagilar bilan ochiq chehra bilan salomlashishi zarur. Hatto kayfiyati buzilgan bo'lsa ham buni xizmatdoshlariga sezdirmasligi, jig'ibiyron bo'lib o'zgalarni ham bezovta qilmasligi kerak.

2. Ishxonada xizmatdoshlar bilan ovozni pasaytirib, xushmuomalalik bilan muloyim so'zlashish, dag'allikka yo'l qo'ymaslik, o'zgalarning suhbatiga aralashmaslik, so'zlarini xufiyona tinglamaslik, tasodifan eshitib qolgan so'zlarni o'zgalarga yetkazmaslik, qolaversa, sababsiz o'zgalarning bajarayotgan ishlariga aralashmaslik lozim.

3. Xizmatdoshlarning narsalari — qalam, ruchka, qog'oz, yelim, asbob-anjom, xizmat uchun zarur bo'lgan texnika vositalaridan ularning ruxsatisiz foydalanish odobdan emas. Faqat so'rab foydalanish kerak.

4. Maslahat so'ragan xizmatdoshlarga iloji boricha to'g'ri maslahat berish, bilganini sidqidildan o'rgatish, tushunmagan joylarini tushuntirib berish kerak. Xizmatdoshning ishdagi yoki fe'l-atvori-dagi kamchiligi uchun uning ustidan aslo kulmaslik, masxaralamaslik lozim.

5. Har bir xodim har xil bekorchi ishlar bilan o'zining ham, qolaversa, boshqalarning ham vaqtini zoye ketkazmasligi, «vaqt — oltin, uni tejash kerak» degan o'gitga amal qilishi zarur. Berilgan va'da ustidan chiqish lozim.

6. Betob bo'lib qolgan xizmatdoshning hol-ahvolidan xabar olish, ulardan ko'ngil so'rash, kerak bo'lsa yordam berish kerak.

7. Do'stlar yoki xizmatdoshlar bilan albatta teatr, konsert, kinoga va boshqa ko'ngilochar joylarga borib turish, hordiq chiqarishning faol usullaridan foydalanish kerak. Korxonada, mahallada o'tkaziladigan barcha umumiy tadbirlarda albatta qatnashish, iloji bo'lsa ularga bosh-qosh bo'lib turish zarur.

8. Hamkasblarning yutuqlaridan quvonish kerak. Baxillik, chaqimchilik, hasad qilib emas, havas qilib yashash kerak.

«Kasb odobnomasi»da shaxsiy munosabatlaridan qat'i nazar, xodimlarning xizmat jarayonidagi o'zaro aloqalari Nizom va qo'llanmalarda belgilangan qoidalar asosida bo'lishi shart. O'z hamkasblarini kamsitish, shaxsiy ishlariga aralashish va ular haqida har xil mish-mishlar tarqatish man etiladi.

3.6. Muomala, salomlashish va tanishish me'yorlari

Umumqabul qilingan axloq qoidalari majmuyida ayol kishi bilan uchrashganda birinchi erkak kishi, yoshi katta bilan uchrashganda birinchi kichik, lavozimi yuqori bilan uchrashganda birinchi lavozimi kichik salomlashadi, deb ko'rsatilgan bo'lsada, rahbar qo'l ostidagilar, sherik o'zi bilan salomlashishini kutib o'tirmasligi kerak, o'z suhbatdoshingiz bilan birinchi bo'lib salomlashing.

Hamkasblarga nisbatan muomala tarzi jamoadagi munosabatlarning umumiy tarzi bilan belgilanadi. Xizmatdoshlar bilan ismi va otasining ismi (siz ularni bilishingiz shart) yoki familiyasini aytib (bunda siz albatta «janob» yoki «o'rtoq» qo'shimchasini qo'shib) murojaat qilishingiz afzaldir. «O'rtoq»ning o'rniga «janob» deb sun'iy ravishda ulug'lashga intilmang — bu talaffuz etishning madaniy qoloq ekanligidan dalolat beradi. Faqat ismi bilan otining ustiga qisqartirilgan holda murojaat etishni suiiste'mol qilmang — bu amerikacha odat — bu faqat yengil taqchillikni bildiradi, xolos. Bizning mamlakatimizda azaldan kishilarni ismi va otasining ismi

bilan hurmatlab murojaat qilish odat tusiga kirgan, an'analarimiz shunday.

Eng yaqin xodimlarga nisbatan, agar ular yosh bo'lsa va bunday muomalaga qarshi bo'lmasa, ismini aytib murojaat qilish mumkin.

Ish jarayonida qo'l ostingizdagilarga hurmat bilan murojaat qiling. «Sen» deb murojaat etishga faqat u o'zaro bo'lsa yoki norasmiy munosabatlar bilan yuzaga kelgan vaziyatlardagina yo'l qo'yilishi mumkin.

Notanish kishilar bilan ish uchrashuvi vaqtida o'zingizni o'zingiz tanishtiring yoki uchrashuv uyushtirgan kishi vositachiligi orqali tanishing. Agar siz mehmon bo'lsangiz, birinchi bo'lib o'zingizni tanishtiring. Erkak kishi ayol kishiga har doim birinchi bo'lib o'zini tanishtirishini yodda tuting. Yoshi kichikroq erkak yoki ayol yoshi kattaroqlarga o'zlarini tanishtirishlari kerak, aksincha bo'lmaydi. Biron kishini tanishtirishdan avval ikkala tomon ham tanishishni istashiga ishonch hosil qilish foydalidir.

Ish munosabatlarida darajama-daraja bo'ysunish.

Boshqarish munosabatlarida bosqichma-bosqich bo'ysunish to'g'risida eslang.

Xushfe'l bo'ling, xodimlarning rahbarga teng bo'ysunishini unutmang va alohida zarur bo'lmaganda quyida turuvchi rahbarning «boshi ustidan» buyruq bermang. Siz bu bilan uning obro'sini tushirasiz. Darajama-daraja bo'ysunish tartibi buzilgan taqdirda, siz albatta qo'l ostingizdagi rahbarga buni ma'lum qilib qo'ying, unda o'zi bilan hisoblashishni istamasdan go'yo uni «aylanib o'tish» bo'layotgani haqida fikr tug'ilmasligi uchun tinchlantirib qo'ying.

Qo'l ostingizdagilarga nisbatan ta'sirchan xolislik nuqtayi nazarga rioya qiling. Siz barcha xodimlarga nisbatan teng va shaxsan yoqtirishi yoki yoqtirmasligidan qat'i nazar toqatli munosabatda bo'lishga majbursiz.

Qo'l ostingizdagilar bilan «do'stlik chegarasi»ni saqlang, ayniqsa, xizmatdan tashqari munosabatlarda nozik tabiatli bo'ling, qo'l ostingizdagilarga nisbatan shaxsiy iltimoslarni suiiste'mol qilmang — ular o'zaro munosabatlarda takallufsizlikka olib keladi. Sizni noqulay holatga solib qo'yishi mumkin. Ayni paytda xizmatdan tashqari hollarda (teatrda, dam olishda, sayyohlik safarida) dara-

jama-daraja bo'ysunishga rioya etish bema'ni ish ekanligini ham yodda tuting.

Ish aloqalarini tashkil etish. Rahbarning ortiqcha hammabop bo'lishi normal ish vaziyati yaratishga xizmat qilmaydi, betakallulikka olib keladi. Sizning xonangizga so'roqsiz kirish huquqiga ega bo'lgan shaxslar sonini imkon boricha cheklang. Xonada kimdir bo'lgan paytda (bunga ayniqsa qabul soatlarida qat'iy rioya qilish zarur) unga kirish mumkin bo'lmagan tartibni tushuntirib bering. Siz bilan bevosita aloqa qilishi zarur bo'lgan barcha shaxslar aniq tayinlangan tashrif vaqtlariga kelishlari va uning o'z vaqtida amalga oshishiga ishongan bo'lishlari maqsadga muvofiqdir. Har qanday xodim yetarlicha qisqa muddatda va eng soddalashgan tartibda sizning qabulingizga kira olishi mumkin bo'lgan tartibni ushlang.

Ishga oid suhbatlarni olib borish.

Boadablik qoidalari rahbarga kishilarning gapini bo'lmay, to'xtatmay, boshqa ishlarga va boshqa kishilarga chalg'imagi ehtish zarur. Agar suhbat vaqtida har qalay boshqa narsa bilan shug'ullanishga to'g'ri kelib qolsa, kechirim so'rash, majburiy tanaffusdan so'ng ayniqsa, bu paytda gap ish haqida ketayotganini eslatib davom etishini taklif qiling.

Itifot ko'rsata biling. Maqto'v, qisinish, qiziqish, minnatdorlik nafaqat sizning boadabligingizni ko'rsatuvchi, balki suhbatdoshga nisbatan hurmatingiz ramzi, umumiy ishning va suhbatning o'zi ham muhimligini tan olish demakdir. Itifot ko'rsatayotib, samimiy va tabiiy bo'ling.

Ish munosabatlariga kiruvchi tadbirkor sherikning milliy va ruhiy xususiyatlarini, o'ziga xosliklarini bilishi muvaffaqiyatli aloqaning zarur sharti ekanligini yodda tutish lozim.

Ijobiy fikrlash inson fe'l-atvorini shakllantiradi, mana, ayrim istaklar:

- «men» so'zini ehtiyot bo'lib qo'llang;
- faktlarga tayaning;
- tafsilotlarga berilib ketmang, lekin tafsilot o'z vaqtida va aytilgan fikr o'rinli bo'lsa, sizning nuqtayi nazarangizni mustahkamlashi va uni yanada ishonchli qilishini ham hisobga oling;
- nasihat qilishdan qoching;
- murakkab muammoning keskinlashishini emas, hal etilish yo'llarini qidiring;

— dag'al muomalaga moyil sherik bilan uchrashuv vaqtida ziddiyatlardan qoching.

Ish xatlari. Ish xatlariga nafaqat xizmat nomalari, balki turli xil iltimoslar, topshiriqlar, tabriklar, takliflar, hamdardliklarni yozma shaklda bayon etish, kasbga oid munosabatlarga taalluqli hamma narsalar kiradi.

Har qancha xat yoki qisqacha maktubni «hurmatli», «muhtaram» deb murojaat etish, alohida do'stlik holatida esa qadrli so'zlarni bilish kerak. Keyin ismi, otasining ismni yoki familiyasini aytish kerak. Familiyaning oldida albatta «o'rtoq», «hamkasabamiz» yoki «janob» so'zlarini qo'llash zarur. Murojaat qila turib siz kimga murojaat etayotgan bo'lsangiz, uning eng yuqori unvonini qo'llang.

Umumqabul qilingan «marhamat», «marhamat qiling», «marhamat qilib» («agar malol kelmasa»), «oldindan minnatdorchilik bildiraman», «hurmat bilan», «ko'rishguncha xayr», «uchrashguncha», «Sizning samimiy do'stingiz» va boshqa shunga o'xshash so'zlar va iboralarni unutmang.

Rasmiy taklif xatlarida matndan so'ng o'ngda qisqartirilgan holda «Marhamat qilib javob qaytaring» deb yozib qo'yish mumkin.

Konvertlarni umumqabul qilingan namunalarga muvofiq rasmiylashtiring. Yuboriladigan manzil tepasida jo'natilgan usuli ko'rsatiladi:

- buyurtma;
- shoshilinch pochta bilan va hokazo.

Qarama-qarshi manzil konvertning old tomonining ustki qismida, ba'zida esa uning orqa tomoniga yoziladi.

Ish xatini konvert ichiga ikki martadan ko'p buklamay solish (matnni ichkariga qilib) tavsiya etiladi. Eng muhim xabarlarni bukmadan katta konvertlarda jo'natgan ma'qul.

Xatlarga iloji boricha tezroq (besh kundan oshmagan holda) javob yozish kerak. Kechikish hollarida kechirim so'rang va o'z vaqtida javob bo'lmaganligining sababini tushuntiring.

Telefonda gaplashish madaniyati. Gaplashuv qisqa, xushmuomala, ishning mohiyatiga taalluqli bo'lishi lozim.

Raqamlarni terib va go'shakni ko'targanlarni eshitib turib, salomlashing. Sekin qiziqtirgan abonent bilan bog'langaningizga ishonch hosil qiling, o'zingizni taniting va «marhamat», «marha-

mat qilib», «agar malol kelmasa» va shu kabi soʻzlarni qoʻllagan holda telefonga sizga zarur kishini iltimos qiling. (Adashib tushilgan holda kechirim soʻrang va «marhamat» degan javobdan soʻng goʻshakni qoʻyib qoʻying.)

Telefon orqali oʻzingizni tanishtirayotib, nafaqat familiyangiz, balki ismingiz va otangizning ismini aniq ayting.

Agar gaplashuv batafsil boʻladigan boʻlsa, suhbatdoshingizning sizni eshitishga vaqti bormi-yoʻqmi, qiziqib qoʻying.

Qoʻngʻiroqdan soʻng goʻshakni olib (koʻtarib) tashkilot nomi yoki oʻz familiyangizni ayting. Band boʻlib qolish holatida oʻzingiz uchun va suhbatdosh uchun qulay vaqtda qayta qoʻngʻiroq qili-shingizni ayting («marhamat qilib», «marhamat» soʻzlarini qoʻllagan holda).

Hech qachon biron kishining oldida shaxsiy suhbatlarni olib bormang.

Agar telefon aloqasi uzilib qolsa, kim qoʻngʻiroq qilgan boʻlsa, oʻsha insonga qayta qoʻngʻiroq qilish lozimligini yodda tuting. Gaplashuv-ni uning tashabbuskori (boshlagan kishi) yakunlashi lozim.

Dam olish kunlarida ish yuzasidan qoʻngʻiroq qilmaslik kerak. Eri bor, uylangan erkakning xonadoniga qoʻngʻiroq qilayotib dar-rov oʻzingizni tanishtiring va bezovta qilganingiz uchun kechirim soʻrang.

Vizit kartochkasi (tashrif qogʻozi).

Ish munosabatlarida, odamlarga nisbatan murojaatlarda koʻplab tushunmovchiliklardan xalos etishga imkon beruvchi tashrif qogʻozidan foydalaning. Siz bilgan kishiga tashrif qogʻozini berar ekansiz, shu bilan siz kelgusida ham ish va shaxsiy aloqalarni saqlab turishga intilishingizni koʻrsatgan boʻlasiz.

Tashrif qogʻozi hajmi va harflari, shuningdek, matnning joy-lashtirilishi qatʼiy belgilab qoʻyilmagan, biroq ularning quyidagi shakli keng tarqalgan: oq qalin qogʻozga (9X5 sm) ismi, familiyasi va otasining ismi, uning ostida egallagan lavozimi, chap quyi bur-chakda — tashrif qogʻozi egasi ishlaydigan muassasa manzilgohi, oʻng quyi burchakda — xizmat telefoni raqami bosmaxona yoʻli bilan tushirilgan boʻladi. Zarurat boʻlgan holda uy telefon raqami qoʻlda yozib olinadi.

Ayollarning tashrif qogʻozlari hajmi erkaklarnikidan birmuncha kichikroq boʻladi.

Pochta orqali yoki xat tashuvchi (kuryer) yordamida jo'natiladigan tashrif qog'ozi xat, tabrik xati o'rnini bosishi mumkin. Sovg'alar yoki gullarni jamlab, ularning ustiga qo'lda «eng yaxshi istaklar bilan», «tabrigingiz uchun minnatdorchilik bilan» singari yoqimli so'zlarni yozib yuborish paytida tashrif qog'ozidan foydalanish mumkin.

3.7. Kasbiy munosabatlarga kirishishda tanishuv, salomlashish va xayrlashish

Muomala har qanday odam, jamiyat faoliyatining zaruriy va umumiy sharti, har tomonlama rivojlanishining muhim omili, ongli odamni tabiatdan ajratib turuvchi mezonlardan biridir.

Muomala juda murakkab jarayon bo'lib, u odamlarning o'zaro iqtisodiy, siyosiy, huquqiy, ijtimoiy-ma'naviy munosabatlarini, aloqalarining yig'indisidan tashkil topadi.

Muomala madaniyatining shakllari juda ko'p, ularning ichida uchta alohida ko'zga tashlanib turadi:

- xulq-atvor madaniyati;
- tashqi ko'rinish madaniyati;
- nutq madaniyati.

Muomala madaniyati ushbu shakllarning barchasi bir vaqtning o'zida har bir odamda ichki mazmun va mohiyat, tashqi ifoda hamda ularning mushtarakligi yoki mushtarak emasligi tarzida sezilib turadi.

Muomala madaniyati uch tarkibiy qismdan iborat:

- 1) fe'l-atvorning ichki mazmuni va mohiyati;
- 2) yurish-turishning tashqi ifodasi;
- 3) ular o'rtasidagi uyg'unlik va mutanosiblik darajalari.

Xulq-atvorning ichki mazmuni va mohiyatini shaxs axloqiy-huquqiy va estetik ongining rivojlanish darajasi tashkil etsa, tashqi ko'rinishini ularning sintezi bo'lgan estetik did, fahm-farosatni belgilaydi. Har ikkalasining uyg'unligi va mushtarakligi esa yuksak madaniyat sohibi ekanligidan darak beradi.

Muomala madaniyatining umumiy qoidalari quyidagilardan iborat:

1. Odob va ehtiyotkorlik bilan muomala qilishdan hamma maqsadlar ro'yobga chiqadi. Muloyimlik bilan aytilgan so'zlar ko'ngilga rohat baxsh etadi. Shuning uchun hamma bilan odobga rioya etib muomala qiling, ochiq yuzli, shirin so'zli bo'ling.

2. Bir narsadan xafalanib, achchig'ingiz kelib turgan vaqtda hech kim bilan so'zlashmang, g'azabingiz bosilguncha sabr qilib turing. Odamlarning kamchiliklarini kechiring, har ishda fikr qilish va e'tibor berishni unutmang.

3. Odamlarga aralashmay bir chetda turmang. Kim uchrasa, tekshirmay-ketmay darhol do'st bo'lib ketmang, har ishda hurfikirli, to'g'riso'z bo'ling, tilingiz va dilingiz birdek bo'lsin.

4. Qo'pol muomalali kishilarning muomalalariga yaxshi muomala bilan javob qaytaring.

5. O'zingizdan kichiklarni xo'rlamang, aqlingiz va martabangiz bilan maqtanmang, har kimning o'ziga munosib muomala qiling.

6. Hamsuhbatingiz go'zal muomala qilishini istasangiz, avval o'zingiz unga go'zal muomala qiling.

7. Xalqqa yaxshi ishlarni so'zlang, yomon ishlarni yashiring. Odamlar bilan muomalangiz shunday bo'lsinki, hayotingizda sizni sevsinlar, vafot etganingizdan keyin sizni eslab, qayg'ursinlar.

8. Juda zarur bo'lib qolgan vaqtdagina xalqdan yordam so'rash mumkin. Xalqqa o'z og'irligingizni solmang, ularning mollariga ta'ma qilmang, o'zingiz ishlang, mehnat qiling, rizq-ro'zingizni o'z mehnatingiz bilan yarating.

9. Bir ishni bajarishga ahd qildingizmi, so'zingizning ustidan chiqing, va'dangizga vafo qiling. Kim bilan do'st bo'lsangiz, do'stlikka sodiq bo'ling. Odamlarning shodliklariga shodlaning, qayg'ulariga qayg'uring. O'zingiz sevmagan narsani boshqalarga ravo ko'rmang.

10. Jamiyat manfaati uchun xizmat qiling, bu yo'lda sarflagan vaqtingizga achinmang, chunki boshqalarni sevish, ularga yordam berish, kamchiliklarini tugatish ulug'lik va odamgarchilik belgisidir.

Xizmat ko'rsatish xodimlarining xulq-atvor madaniyati

Xizmat ko'rsatish xodimlarining mijozlar bilan muloqotda bo'lish jarayonida ularning xulq-atvor madaniyati, tashqi ko'rinish madaniyati, nutq madaniyati ko'zga yaqqol tashlanib turadi.

Xulq-atvor kishining muomalasi va ruhiyatidagi, fe'li va xatti-harakatlaridagi, odatlaridagi o'ziga xos xususiyatlarining majmuasi hisoblanadi. Xulqlar yaxshi va yomon xulqlarga bo'linadi.

Yaxshi xulqlarga poklik, rostgo'ylik, shijoat, hayo, matonat, diyonat, qanoat, farosat, itoat, kamtarlik, sadoqat va boshqalar kiradi. Yomon xulqlarga xudbinlik, hasad, xushomadgo'ylik, jahl, g'azab, g'iybat, takabburlik, tamagirlik, yolg'onchilik, tuhmat, baxillik, ochko'zlik, adovat va boshqalar kiradi.

Odamlarning xulq-atvor madaniyati to'g'risida «Hadis»larda shunday deyilgan: «Sizlar odamlarni mol-dunyolaringiz bilan mamnun qila olmaysizlar, balki ochiq yuz va yaxshi xulqlaringiz bilan minnatdor qilishlaringiz mumkin», «Mo'minlarning afzali xulq-atvori yaxshilaridir».

Xizmat ko'rsatish xodimlarining mijozlar bilan bo'ladigan xulq-atvor madaniyatining muhim qismlaridan biri salomlashish odobi hisoblanadi.

Salomlashish odoblilikning oliy belgilaridan biri hisoblanadi.

O'zbeklarda salomlashishning quyidagi shakllari mavjud:

- qo'l berib ko'rishish;
- ikki qo'llab ko'rishish;
- quchoqlashib ko'rishish;
- qo'lni ko'krakka qo'yib salomlashish;
- qo'l qovushtirib salomlashish;
- ta'zim ila salomlashish;
- o'pishib ko'rishish;
- erkak bilan ayollarning salomlashishi;
- kattalarning yoshlar bilan ko'rishishi;
- ayollarning o'zaro ko'rishishi va hokazo.

O'zbek xalqiga xos bo'lgan salomlashishning quyidagi umumiy qoidalari mavjuddir:

1. Tanish yoki notanish kishilar bir-birlari bilan uchrashib qolsalar salom berib ko'rishishlari lozim. Tanishlar salomlashibgina qolmay, bir-birlarining hol-ahvollarini so'rashlari kerak. Bu xususida «Hadis»larda «Salom tangrining yerdagi ismlaridan biridir. Bir-birlaringiz bilan salomlashib yuringlar. Zero, mo'min kishi odamlar oldidan o'tib ham alik olsa, ularga salomni eslatgani uchun bir daraja ko'p savobga erishadi. Mabodo alik olmasa, unga baribir, ulardan yaxshiroq va afzalroq zotlar, ya'ni farishtalar alik olishadi», — deyilgan.

2. Salom to'liq ravishda «Assalomu alaykum» deb berilishi va «Va alaykum assalom» deb alik olinishi kerak.

«Assalomu alaykum» — «Sizga tinchlik va omonlik bo'lsin»,
«Va alaykum assalom» — «Men ham sizga tinchlik va omonlik tilayman» degan ma'noni anglatadi.

Boshqacha tarzda «Alaykum salom», «Salom berdik», «Assalom», «Issalaykum» deyish to'g'ri emas.

3. Salom ko'pchilik turgan joyda bir kishi uchun emas, hamma uchun beriladi. Jamoa jam bo'lib turgan joyda har bir kishi uchun alohida salom berilmaydi.

4. Har bir odam o'ng qo'lini chap ko'ksiga qo'yib, boshini biroz egib, ochiq chehra bilan salom berishi, salom hamma uchun bir xilda va nihoyatda samimiy bo'lishi kerak.

5. Salom eshitilari qilib, muloyimlik va xushxulqlik bilan beriladi.

6. Qo'l berib ko'rishish chog'ida, eng avvalo, qo'lni yoshi katta odam, ayol kishi, mansabdor shaxs uzatishi kerak. Ulardan oldin qo'l uzatish salomlashish odobi doirasiga kirmaydi.

Quyidagi hollarda salomlashish kerak emas:

- 1) namoz o'qiyotgan yoki tilovat qila qur'on o'qiyotgan shaxs bilan;
- 2) va'z aytayotgan notiq bilan;
- 3) hojatxonada, hammomda, yuvinmagan paytda;
- 4) badmast, bezori, aqldan ozgan kishilar bilan;
- 5) taom yeyish vaqtida, agar taom og'izda bo'lsa;
- 6) qizg'in suhbat yoki savol-javob ketayotgan anjumanga kech qolib kirganda.

Xizmat ko'rsatish xodimlari salomlashishning yuqorida bayon etilgan umuminsoniy qoidalarini bilan birga quyidagi maxsus salomlashish qoidalarini ham bilishlari kerak.

a. Har qanday mijoz xizmat ko'rsatish xodimiga murojaat etib, salom berganda, u, albatta alik olishi va uning so'zini diqqat bilan eshitib, tegishli javob qaytarishi lozim.

b. Xizmat ko'rsatish xodimi har qanday buyurtmachi yoki mijozlar bilan o'rnidan turib, iloji bo'lsa unga peshvoz chiqib salomlashishi va ketayotganida eshikkacha kuzatib qo'yishi lozim.

Xizmat ko'rsatish xodimlari mijozlar bilan muomala qilish madaniyati

1. Mijozlar xizmat ko'rsatish xodimlariga murojaat qilganda salomlashish qoidalariga to'liq rioya qilmog'i va maqsadini diqqat bilan eshitishi kerak.

2. Mijozlarning barcha savollariga, murojaatlariga xushmuomalalik bilan javob berish, ularga yordamlashishi, kerakli maslahatlarni berishi zarur.

3. Xodimning mijozlar bilan muomala qilish chog'ida:

— dimog'dorlik, manmanlik, qo'pollik qilishi;

— kinoyali, dag'al tarzda gapirishi;

— mijozlarning inijligiga, noroziligiga qo'pol javob qaytarish qat'ian taqiqlanadi.

4. Har bir xodim har qanday mijozning hurmat-izzatini o'rniga qo'yib gaplashishi shart.

5. Mijozlar xayrixoh va e'tiborli bo'lishi kerak.

6. Buyurtmachilarning hojatini o'z vaqtida chiqarish, paysalga solmaslik kerak.

7. Mijozlar yoki buyurtmachilar ko'rsatilgan xizmat bo'yicha shikoyatlar bilan kelsalar, ularga xushmuomalalik bilan javob berish va tezda kamchiliklarni tuzatish chorasini ko'rish zarur.

Agar ishingiz baroridan kelishini, biznesingiz rivojlanishini, mijozlar faqat sizga murojaat qilishlarini istasangiz, telefonda so'zlashayotganda quyidagi qoidalarga qat'iy amal qiling:

1. Odatda, ishga doir qo'ng'iroqlar ishxonaga qilinadi. Ammo vaziyat taqozosi bilan kimningdir uyiga telefon qilishga to'g'ri kelsa, avvalo uzr so'rash, shundan so'ng maqsadingizni qisqa bayon qilish lozim.

2. Ertalab soat 9 dan oldin yoki kech soat 22 dan keyin birovning uyiga qo'ng'iroq qilish eng oddiy etiket qoidalarini buzish sanaladi.

3. Agar notanish odamga qo'ng'iroq qilayotgan bo'lsangiz, albat o'zingizni tanishtirib, bu raqamni sizga kim berganini ayting.

4. Ish yuzasidan bo'layotgan suhbat 3—5 daqiqadan ortiq davom etmasligi kerak.

5. Qoida bo'yicha, qo'ng'iroqni qabul qilayotgan shaxs o'zini birinchi bo'lib tanitmaslik huquqiga ega.

6. «Kim bilan gaplashayapman?» «Bu kim?» «Men qayerga tushdim?» kabi so'roqlar bilan gap boshlash odobsizlik sanaladi.

7. Agar qo'ng'iroqqa chaqirilgan kishi joyida bo'lmasa, go'shakni olgan odam kim telefon qilganini aniqlashtirib o'tirmasligi kerak. «Kim so'rayapti?» dan ko'ra «Nima deb qo'yay» degan so'roq yaxshiroq.

8. Shunday iboralar borki, ishxona haqida yomon taassurot uygʻotmaslik uchun ularni umuman qoʻllamaslik kerak.

Masalan:

«*Bilmayman*». Ishonchni oʻldirishning bundan samaraliroq usuli yoʻq. Agar berilgan savolga javob topa olmasangiz «Ijzat bersangiz, aniqlashga urinib koʻraman» deng. «Biz buni qila olmaymiz» javobidan mijoz, albatta boshqa joyga murojaat qiladi. «Siz majbursiz». Bunday deyish — katta xato. Mijoz hech narsaga majbur emas. Shu gapni yumshoqroq aytib koʻring: «Mana bunday yoʻl tutsangiz, siz uchun yaxshi boʻlardi» yoki «Bunday qilganingiz maʼqul» tarzida.

«*Yoʻq*». Gapni shu soʻz bilan boshlasangiz, masala hal boʻlishi qiyin kechadi. Telefonda soʻzlashganda tinglash qobiliyati juda muhim.

Suhbat chogʻida ovozingiz qancha past boʻlsa, oladigan natijangiz shuncha yuqori boʻladi. Ovozingizni nazorat qiling, bu muloqotni osonlashtiradi. Nafasni tez oladigan odam gapida koʻp adashadi: uning diqqati fikrini aytib olishda boʻlar ekan. Xotirjam nafas oladigan kishi esa eʼtiborini gapirayotgan gapining mazmuniga qaratadi va shu bois deyarli xato qilmaydi.

3.8. Mijoz bilan muloqot

Xizmat koʻrsatish, xizmatni bajarish texnologik jarayonining bir qismi hisoblanadi. Isteʼmolchilar ehtiyojlarini qondirish xizmat koʻrsatish va xizmat sifatiga bogʻliq boʻladi.

Xizmatlarni bajarish jarayoni isteʼmolchi bilan bevosita aloqada yoki u siz amalga oshiriladi.

Odatda isteʼmolchilarga moddiy xizmatlar koʻrsatish chogʻida quyidagilar inobatga olinadi: ehtiyojlarni oʻrganish, xizmatlarni bajarish variantini tanlash, xizmat uchun buyurtmani rasmiylashtirish, xizmatni bajarish, xizmat uchun haq olish.

Isteʼmolchilarga xizmat koʻrsatish shunday bir muhitda amalga oshiriladiki, u kontakt zonasi deb ataladi. Kontakt zonasi — bu makoniy muhit. Unda servis boʻyicha mutaxassis (xizmat koʻrsatishni bajaruvchi) va isteʼmolchi boʻladi. Kontakt zonalariga misol boʻlib modalar uyi salonlari, xizmat koʻrsatish uylari, fotomarkazlari va fotolaboratoriyalar, savdo shoxobchalarining savdo maydonlari, mehmonxonalar vestebyullari, nomerlari va boshqalar hisoblanadi.

Servis korxonasining kontakt zonasi servis tizimi faoliyatining tavsifi va mazmuniga mos kelishi lozim. Jumladan, texnikani ta'mirlash bo'yicha xizmatlar ko'rsatadigan korxonaning kontakt zonasi, ta'mirlashga qabul qilinadigan mahsulotni diagnostika qilish imkonini beradigan texnik vositalar, asbob-uskunalar va jihozlar ishi, zaruriy ma'lumotlarga ega bo'lgan shaxsiy kompyuterlar, aloqa vositalari bilan jihozlangan bo'lishi lozim.

Kiyim-kechakni tikish bo'yicha atelyedagi kontakt zona namoyish qilinadigan stendlar va mahsulotlar nusxalari qo'yiladigan vitrinalar bilan jihozlanishi, xizmat ko'rsatish xususiyatlari va xizmatlar baholari to'g'risida ma'lumotga ega bo'lishi lozim. Kontakt zonasida iste'molchilarning bo'lish vaqti va ular bilan xizmatni amalga oshiruvchi mutaxassislar o'rtasidagi aloqalar, xizmatlar tavsifi, xizmat ko'rsatishning shakl va usullariga bog'liq bo'ladi. Iste'molchilar bilan ishlovchi xodimlarning o'zlarini tutishlari, xizmat ko'rsatishning qoidalari va etiketi, servis tashkilotining korporativ madaniyati, shaxsiy madaniyat va ish tajribasiga asoslanadi.

Xizmat ko'rsatish vaqtida tinglovchi rolini ham iste'molchilar, ham xizmatni bajaruvchi amalga oshirishi mumkin. Masalan, landshaft dizayni bo'yicha xizmatlarni amalga oshirish chog'ida servis bo'yicha mutaxassis yer uchastkasi egasining talablarini eshitadi, axborot-maslahat xizmatlari, ta'lim xizmatlarini ko'rsatish chog'ida esa, tinglovchi rolini bevosita iste'molchi bajaradi.

Servis korxonasi xizmat ko'rsatish xodimlari faoliyati normativ va texnik hujjatlar, xizmat ko'rsatishning qoidalari va amal yo'riqnomalari bilan tartibga solinadi.

Xizmat ko'rsatish jarayonida iste'molchilar ko'rsatiladigan xizmatlar barqaror bo'lmagani bilan bog'liq holda qattiq hayajon holatiga tushadilar. Bunday xavf-xatar tibbiy va yuridik xizmatlar, kimyoviy tozalash xizmatlari va qo'riqlash xizmatlarini amalga oshirishda vujudga keladi. Servis bo'yicha mutaxassis psixologik muomala tajribasiga ega bo'lishi va iste'molchilarda ishonch uyg'ota olishi lozim.

Xizmatlar sifatini qabul qilish, iste'molchining psixologik xususiyatlariga bog'liq bo'ladi. Iste'molchilarning shunday guvruhlari mavjudki, ular zaruriy axborotni qabul qilishga, xizmat

ko'rsatadigan xodimlar yo'riqnomalariga amal qilishga qodir emaslar. Ular ko'pchilik holatlarda o'zlarini agressiv holda tutadilar. Servis korxonasi xodimlari iste'molchilarning psixologik xususiyatlarini tahlil qilishi va har bir iste'molchining xususiyatlarini inobatga olgan holda xizmat ko'rsatishga o'zgartirishlar kiritishga to'g'ri keladi. Xizmat ko'rsatuvchi xodimlarning so'zi va harakatlari xizmat ko'rsatish sifatining elementlari hisoblanadi.

Xizmat ko'rsatish xodimlarining gapi mazmunli, aniq, tushunarli, bilimli bo'lishi lozim. Servis bo'yicha mutaxassisning iste'molchi bilan muloqoti shoshilmasdan amalga oshirilishi lozim. Iste'molchilarga xizmat ko'rsatish ish etiketi qoidalariga qattiq rioya qilgan holda amalga oshirilishi lozim.

Xizmat ko'rsatish xodimlarining muomala uslubi, servis tashkiloti xizmat ko'rsatish ssenariysiga va ko'rsatiladigan xizmatlarga mos kelishi lozim. Servis bo'yicha mutaxassis yaxshi xotiraga ega bo'lishi, konkret iste'molchiga xizmat ko'rsatish uchun zarur bo'lgan o'z vaqtidagi va kerakli ma'lumotni to'g'ri yetkaza oladigan bo'lishi lozim. U o'z-o'zini nazorat qila oladigan, faoliyat uslublari va natijalarini, ishdagi kamchiliklar va sifatning kamayish sabablarini operativ ravishda tahlil qila olishi lozim.

Servis bo'yicha mutaxassis iste'molchilar bilan muomala jarayonida ularni diqqat bilan eshitishi, assortiment va xizmat xususiyatlari to'g'risida ma'lumot taqdim etishi lozim. Ma'lumot har qanday iste'molchi uchun sodda, texnik jumlarlar tushunarli bo'lishi lozim. Ehtiyojni qondirish uchun servis bo'yicha mutaxassis iste'molchiga ma'qul bo'ladigan xizmatlarni taqdim etishi lozim va unga mustaqil to'g'ri tanlash imkoniyatini beradigan axborotni (sifat, xususiyatlar, baho, xizmatga haq to'lash shartlari) taqdim etishi lozim.

Servis bo'yicha mutaxassis xizmatlarni majburlamasligi, uni xushmuomalalik bilan taklif etishi, iste'molchining didi va e'tiborini inobatga olishi lozim. Tovarlarini ta'mirlashga va texnik xizmat ko'rsatishga olishda, kimyoviy tozalash va yuvishga qabul qilishda xizmat ko'rsatuvchi xodimlar tovarlar haqida yomon fikr bildir-masliklari lozim.

Ayrim holatlarda iste'molchilarning o'zlarini tutishlari agressiv bo'lishi mumkin va bu xizmat ko'rsatishni amalga oshirishda qiyinchiliklarni vujudga keltirishi mumkin.

Shunday holatlar bo'ladiki, iste'molchi buyurtma berishni xohlaydi, lekin qaror qabul qila olmaydi. Bunday holatlarda servis bo'yicha mutaxassis to'g'ri qaror qabul qilishga yordam beradigan savollar berishi lozim bo'ladi. Agarda iste'molchi buyurtmaning maqsadga muvofiq kelishiga shubhalansa, servis bo'yicha mutaxassisga shubhalar sabablarini xushmuomalalik bilan aniqlash va unga tushuntirishlar berishga to'g'ri keladi.

Servis bo'yicha mutaxassis to'xtalishlarsiz o'z vaqtida hujjatlarining rasmiylashtirilishini ta'minlashi, iste'molchilar bilan hisob-kitoblarni amalga oshirishi, iste'molchi tanlovini ma'qullashi, unga tashrif uchun minnatdorchilik bildirishi, u yana kelishiga umid bildirishi lozim.

Asosiy xizmatlarni taklif etish hamroh xizmatlar va tovarlar bilan qo'shilishi mumkin.

Servis tashkilotida uning imidjiga to'g'ri keladigan xizmat ko'rsatishning o'z uslubi bo'lishi lozim. Xizmat ko'rsatish uslubi, kontakt zonasida namoyon bo'ladi va servis tashkiloti ishlovchilariga xos bo'lgan xizmat ko'rsatishning amaliy usullarini o'z ichiga oladi. Xizmat ko'rsatish uslubni detallashtirish, xizmat ko'rsatish ssenariysida aks ettiriladi. Xizmat ko'rsatish ssenariysi bu sujet sxemasidir. Unga ko'ra u yoki bu xizmatlar taqdim etish jarayonida iste'molchilarga xizmat ko'rsatish amalga oshiriladi. Ssenariyda qisqacha holda bosqichlarga bo'lingan va kuzatishlarning turli xillari (musiqiy, tovushli, animatsiyali va boshqalar) ko'rsatilgan holda xizmat ko'rsatish jarayoni ta'riflanadi.

Servis tashkilotlari mustaqil ravishda xizmat ko'rsatilayotgan joylarda iste'molchilar uchun o'zlarini tutish qoidalarini ishlab chiqishlari mumkin. Ular O'zbekiston Respublikasining qonunlariga zid kelmasligi lozim (chekishni cheklash, ustki kiyimda bo'lishni taqiqlash va hokazolar).

Kontakt zonasidagi muhit xizmat ko'rsatish amalga oshiriladigan binolar ichki qiyofasining jihozlanishi, mebel, texnik asbob-uskunalar bilan ta'minlanishi ko'rsatkichlari, mikroiklimiy sharoitlar (yoritish, rang tavsiflari, havo harorati va namligi, shovqin darajasi, pokizalik va tozalik) va tovush kuzatilishi yordamida shakllanadi.

Kontakt zonasidagi qulaylik va xatarsizligi xizmatning xususiyatlari va xizmat ko'rsatish sifatining asosiy tarkibi bo'lib hisoblanadi.

Kontakt zonasidagi muhit iste'molchilarning o'zlarini tutishlari va xarid qilish bo'yicha qaror qabul qilishlariga ta'sir ko'rsatadi.

Iste'molchilar hayot tarzi, didlari, tovarlar va xizmatlarga talablari bilan farqlanadi. Bajaruvchi xizmatlarni tanlashda va xarid qilishni amalga oshirishda bir qancha davrlarga ajratish mumkin.

Birinchi davr. Iste'molchi organizmida subyektiv noqulayliklarni his qilish va ehtiyojni anglashni inson tushunadi, ehtiyoj mavjud, ehtiyojni qondirish uning maqsadiga aylanadi.

Ikkinchi davr. Ehtiyojlarni qondirish uchun vositalarni o'z ichiga oluvchi atrof-muhitni tanlab olish. Ehtiyojlarni qondirish uslubni anglash vujudga keladi. Zaruriy xizmatlar to'g'ri aniqlanadi, qaror qabul qilish jarayoni boshlanadi.

Uchinchi davr. Ehtiyojlarni qondirish bo'yicha harakatlar.

Inson xizmat to'g'risida ma'lumotni beshta asosiy manbadan oladi:

- xotira (shaxsiy tajriba);
- shaxsiy manbalar (do'stlar va oila);
- mustaqil manbalar (iste'molchilar guruhlari);
- marketing manbalari (tijorat xodimlari va reklama);
- eksperimental manbalar.

Ma'lumotlarni to'plagandan so'ng iste'molchi axborotni tahlil qiladi, servis xizmat ko'rsatish (xizmatning bajaruvchisi) korxonalarning bir qanchasini tanlaydi, ular ichidan tanlov amalga oshiriladi.

Tanlov jarayonida iste'molchi xizmat ko'rsatishning mazmunini tahlil qiladi va xizmatlar maqsadlarga muvofiqligini baholash mezonlarini tanlaydi. Ushbu bosqichda iste'molchi tomonidan sarflangan vaqt farqlanadi va ehtiyojlar tabiatiga bog'liq bo'ladi. Masalan: ko'chmas mulk xaridorlari juda ko'p vaqtni kottej yoki xonadonlarni, ko'chmas mulkni sotish bilan shug'ullanuvchi agentliklarni qidirishga sarflaydilar. Lekin paltoni tozalash yoki oyoq kiyimini tuzatish zarur bo'lgan iste'molchi kimyoviy tozalash yoki ta'mirlash bo'yicha ustaxonani tanlash bo'yicha uncha ko'p o'ylamaydi.

Iste'molchilar xizmatlar to'plami va ularning bajaruvchilarini qulay tanlashni shakllantirish, axborotni qayta ishlash uchun vaqt va mehnat xarajatlarini chegaralash imkonini beradigan xizmatlar tanlovining mezonlarini aniqlashadi. Xizmatlarning optimal

to'plamini to'liq muqobil to'plam deb nomlash mumkin. Xizmatni tanlash mezonini, baholash mezoni deb ataladi. Xizmatlarni tanlashda foydalangan baholash mezonlariga misol bo'lib, baho, sifat, qulaylik, xizmat ko'rsatadigan xodimlarning do'stonaligi va xizmatlar bajaruvchisining imidji hisoblanadi.

Xizmatlarni tanlashdagi to'liq muqobil to'plami odatda, tovarlarni tanlashga qaraganda kam bo'ladi, chunki ishlab chiqarish korxonalari va ulardagi savdo markalarining soni xizmatlar bajaruvchilariga qaraganda ancha ko'pdir. Undan tashqari xizmatlar assortimenti bajaruvchining ixtisoslashuvi bilan chegaralanadi. Ayrim servis firmalari turli joylarda o'z filiallariga ega. Bunday holatda agarda firma tanlansa muammo bo'lib, qulay joyda joylashgan filialni tanlash hisoblanadi. Xizmatlarning to'liq to'plami chegaralanishining keyingi sababi bo'lib shu narsa hisoblanadiki, ushbu geografik nuqtada talabni qo'llab-quvvatlaydigan xizmatlar bajaruvchilarining kam soni mavjud va shu sababli iste'molchi o'zi xohlagan xizmatlarni bajaruvchi muqobil xizmat ko'rsatuvchilarning katta sonini topishi kam ehtimollidir.

Iste'molchi xizmatlar bajaruvchilarni o'rganadi, xizmatlarni toifalarga bo'ladi, sifat darajasiga baho beradi, maksimal foydali samara kutilishi mumkin bo'lgan xizmatlar va uning bajaruvchisini tanlaydi va buyurtma beradi.

Ko'pchilik xizmatlarni anglash qiyin, xizmat bo'yicha axborotni faqat uni iste'mol qilish tajribasi beradi. Yangi xizmat iste'molchilarda xavf-xatar tuyg'usini uyg'otishi mumkin, u o'z navbatida xizmatga bo'lgan qiziqishni kamaytiradi. Xavf-xatar hissiyoti xizmatning sifat kafolatining bo'lmasligi va xizmatning salbiy natijasini tuzatishning mumkin bo'lmaganligiga asoslanishi mumkin. Shu sabablarga ko'ra iste'molchilar servis bo'yicha ish sifatleri ma'lum bo'lgan bir firma, bir mutaxassis xizmatlaridan foydalanishga harakat qiladilar.

To'rtinchi davr. Xizmat ko'rsatish jarayonida ehtiyojlarni qondirishni yakunlash yoki xizmat natijasini iste'mol qilish.

Xizmat to'g'risidagi tasavvurning aniqligi xizmat ko'rsatish vaqtiga bog'liq bo'ladi. Servis bo'yicha mutaxassis iste'molchiga xizmatlar mazmunini tushuntirishi, uni tavsiflashi va natijasini ko'rsatishi lozim. Agarda xizmat iste'molchi tasavvurlariga to'g'ri kelsa, u buyurtma beradi.

Shu bilan birga iste'molchi o'z ongida xizmatlar natijasiga egalik qilish to'g'risida aniq tasavvurni shakllantiradi, o'z holatini inobatga olgan holda natijani modellastiradi. Masalan, o'z xonadonidagi sharoit va joylashishni, rangni inobatga olgan holda buyurtma qilingan mebel to'g'risida tasavvurga ega bo'ladi.

Xizmat ko'rsatish jarayonida iste'molchi uning sifatiga baho beradi. Lekin xizmat ko'rsatish va jami xizmatlar to'g'risidagi yakuniy xulosaga iste'molchida xizmat natijasini olgandan so'ng va xizmatlar sifati to'g'risidagi dastlabki tasavvurlarni haqiqiy natijalar bilan taqqoslanganligidan so'ng kelinadi.

Agarda iste'molchini qondiradigan bo'lsa, unda xizmatlar bajaruvchisiga nisbatan ijobiy munosabat vujudga keladi va uning xizmatlaridan yana foydalanishga xohish paydo bo'ladi. Iste'molchi talablarini qondirmaydigan xizmatlar, uning bajaruvchisiga nisbatan noxush munosabatlarni vujudga keltiradi va uning xizmatidan voz kechishga olib keladi.

3.9. Xizmat ko'rsatish etikasi

Etiket — inson va jamiyat tashqi madaniyatining asosiy qismi.

Etiket har bir xalqning ibtidoiy jamoa davridan boshlab to hozirgacha bo'lgan urf-odat va an'analarini o'z ichiga oladi.

Xizmat ko'rsatish sohasida axloqiy me'yorlarning muhimligi nafaqat xodimlarning mijozlar bilan bo'lgan munosabatida, balki xodimlarning o'zaro munosabatida ham zaruriy hisoblanadi. Yuqorida aytib o'tilgan axloqiy tamoyil va me'yorlarning aksariyatini xodim o'z kasbdoshlariga nisbatan ham qo'llashi kerak. Servis korxonasida axloqiy muhitning hukmronligi, ya'ni ziddiyatlarning, kamsitilishi va asabbuzarliklarning yo'qligi, barchaning bir-biriga hurmat va e'tibor bilan munosabatda bo'lishi muhim ahamiyat kasb etadi. Bularning barchasi umumiy maqsadga, ya'ni iste'molchilarga samarali xizmat ko'rsatishga erishishga yordam beradi.

Servis faoliyatiga nisbatan yuqorida sanab o'tilgan kasbiy va jamoat talablari servis sohasida faqatgina axloqiy munosabatlarda komil bo'lgan shaxslargina ishlashi mumkin, degan tasavvurni shakllantirmasligi zarur. Ma'lumki, bu sohada axloqiy talablar bilan har doim ham hisoblashmaydigan insonlar ham yomon ishlashmaydi.

Bunday vaziyatlarda xodimning ichki dunyosini rivojlantirishga bo'lgan harakatini ham hisobga olish zarur. Servis sohasida haqiqatdan ham ishlashni istagan va xarakteri hamda ijtimoiy fazilatlariga ko'ra bu sohada ishlay oladigan inson, oxir-oqibat yuqori axloqiy talablarning va madaniyat me'yorlarining bu sohada naqadar muhimligini tan oladi va u bunday yondashuvning to'g'ri va samarali ekanligini amaliyotda kuzatish jarayonida yanada ko'proq amin bo'ladi.

Bordi-yu, xodim axloqiy fazilatlarining muhimligini tan olmasa va ularni egallashga harakat qilmasa, servis korxonasidagi uning mehnati barchaga, avvalo o'ziga, iste'molchilarga, shuningdek, firmaga ko'pgina noqulayliklarni keltirib chiqaradi. Bunday inson xizmat ko'rsatish sohasida ishlashga kasbiy jihatdan to'g'ri kelmasligi ma'lum bo'ladi. Servis korxonasining ma'muriyati va jamoasi bunday xodimning ketishidan ko'proq foyda ko'radi.

Yuqoridagi fikrlar servis sohasining kasbiy etika tamoyillarini o'rganish imkoniyati servis sohasi ishchilarining juda ko'p qismida mavjud degan ma'noni keltirib chiqaradi. Biroq, bu jarayon muvaffaqiyatli kechishi uchun xodim bor imkoniyatlarini ishga solib, o'zida zaruriy sifat va ko'nikmalarni shakllantirishga harakat qilishi lozim. Bu oson ish emas va ozmuncha bo'lmagan harakatni talab etadi. Xizmat etiketi (odobi) qoidalariga so'zsiz rioya qilish bu jarayonni ko'p jihatdan yengillashtiradi.

Servis sohasi xodimlarining xizmat etiketi deb, xodimlar doimiy ravishda, deyarli avtomatik tarzda rioya qilishi zarur bo'lgan, belgilab qo'yilgan va o'zgartirish mumkin bo'lmagan xulq-atvor qoidalarining yig'indisiga aytiladi.

Masalan, buyurtma qabul qiluvchi xodim yoki usta, mijozlarni ochiq chehra va tabassum bilan kutib olishi, ularga «siz» deya murojaat qilishi, suhbat jarayonida yuzma-yuz turishi, o'ta zarur holatlardan tashqari boshqa ishlarga chalg'imasligi kerak va hokazo. Bunday vaziyatda servis sohasi xodimining barcha xatti-harakati xizmat etiketining barcha talablariga javob beradi. Aksincha, beadab qiliqlar, jargon so'zlarni ishlatish, mijozlarni mensimaslik esa aslo mumkin emas.

Yana shuni ta'kidlab o'tmoqchimizki, xizmat ko'rsatish madaniyatini estetik komponentlarsiz tasavvur qilib bo'lmaydi. Xizmat

ko'rsatishning estetikasi atrofda predmetlarning tashqi ko'rinishi, xizmatning badiiy aspektlari bilan bog'liq.

Turmush tarzi, yashash sharoiti, ilm taraqqiyoti va madaniyat rivoji natijasida o'zini tutishning ba'zi qoidalari o'zgaradi.

Etiket:

- yaxshi xulq;
- jamoatchilik joylarida o'zini to'g'ri tuta olish;
- tashqi qiyofa;
- muomala madaniyatlarini nazarda tutadi.

Etiket — insoniyat tarixining turli bosqichlarida, har xil xalq, ijtimoiy guruh va qatlamlarida amal qilingan axloqiy me'yor, urfodat, xatti-harakatlarni anglatadi.

Xizmat ko'rsatish bo'yicha uning asosiy imkoniyatlarini tavsiflovchi xizmat sohasi korxonasining sifati ko'rsatkichlariga quyidagilar kiradi: korxonaning moddiy texnika bazasi, iste'molchilarga xizmat ko'rsatishning sanitariya pokizalik va ergonomik sharoitlari, muomala etikasi va qo'shimcha xizmatlar olish imkoniyatlari, kutish yoki iste'molchiga xizmat ko'rsatishning o'rtacha vaqti, muayyan vaqt birligida xizmat ko'rsatilgan iste'molchilarning o'rtacha soni, shuningdek xizmat ko'rsatish qoidalarida ma'lum ustuvor kategoriyadagi iste'molchilarga (bolalar, nogironlar, qariyalar va boshqalar) xizmat ko'rsatishning mavjudligi.

Moddiy texnika bazasi quyidagilar bilan tavsiflanadi:

- foydalaniladigan sotish va xizmat ko'rsatish usullari, ko'rsatiladigan xizmatlar assortimentini inobatga olgan holdagi ma'lum turlar va modellar, razmerlar, shakllar va belgilanishdagi texnologik asbob-uskuna, anjomning ratsional to'plamining mavjudligi;

- xizmat ko'rsatish jarayoni va iste'molchilarning ratsional harakatini tashkil etish uchun zaruriy binolarning mavjudligi, ularning ratsional joylashishi, qo'yilgan mahsulot namunalarining maksimal ko'rinishi, xizmatlarning ta'riflanishi;

- axborotni qayta ishlash uchun texnik vositalarning mavjudligi.

Servis tashkilotlarining xizmatlari yuqori malakali ishlab chiqarish va xizmat ko'rsatish xodimlari tomonidan yuqori qulaylilik va moddiy-texnik ta'minlanganlik sharoitida taqdim etilishi lozim.

Iste'molchilarga xizmat ko'rsatishning ergonometrik sharoitlari, xizmat ko'rsatish sharoitlarining iste'molchilarning gigiyenik, psixofiziologik xususiyatlariga mos kelishini tavsiflaydi.

Ergonomika talablariga rioya qilish qulaylikni ta'minlaydi va iste'molchilarning sog'lig'i va mehnat qobiliyatlarining saqlanishiga imkoniyat yaratadi.

Xizmat ko'rsatishning ergonomik sharoitlari quyidagicha tavsiflanadi:

- iste'molchilarning fiziologik va psixologik xususiyatlariga mos kelishi bilan;

- xizmatni bajarishda iste'molchilarga qulaylik yaratish bilan ushbu qulayliklarga: tovarlarni savdo zallariga, iste'molchilarni salonlarida, kirish, chiqishlarida, seksiyalarda, buyurtmani qabul qilish punktlarida qulay joylashtirish va boshqalar kiradi;

- sanitariya-pokizalik ko'rsatkichlari bilan (mikroiqlim, xizmat ko'rsatish zali va asbob-uskunalarining tozaligi, xodimlar tashqi ko'rinishi va kiyimlarining tozaligi, shovqin darajasi va boshqalar).

Tashrif buyuruvchilarga xizmat ko'rsatish salonining tashqi qiyofasining bezatilishi va joylashuvini rejalashtirish, mebel va asbob-uskunani joylashtirish, xodimlarning tashqi ko'rinishi, iste'molchilarda shakllangan psixologik qabul qilish, tashkilotning ixtisosi va firmali uslubiga mos kelishi lozim. Xizmat ko'rsatish zalidagi muhit uning rang, yorug'lik va tovushli jihozlanishi, iste'molchilarda ijobiy taassurot qoldirishi lozim.

Xizmatlarning insonning fiziologik va psixologik xususiyatlariga mos kelishi, iste'molchiga qulaylik, shinamlik tuyg'usini ta'minlashi lozim.

Qulay sharoit va shinamlikni tashkil etishda muhim rolni iste'molchilar bilan muomala etikasi o'ynaydi.

Iste'molchilar bilan muomala etikasi servis tashkiloti xizmat ko'rsatish xodimlarining madaniyati va ushbu etik qoidalarga rioya qilinishiga asoslanadi.

Kutish va xizmat ko'rsatishning o'rtacha vaqti xizmatlarni ijro etishning muddati va davomiyligi daqiqalarda, soatlarda, kalendar kunlarida va boshqalarda o'lchanadi. Xizmat ko'rsatishning davomiyligi va xizmat ko'rsatish vaqti xizmat turi va ish tavsifiga bog'liq. Masalan, sartaroshxonada uzoq qabulni kutish, havo transportida uzoq vaqt uchish, uzoq qurilish va ta'mirlash iste'molchilar tomo-

nidan salbiy baholanadi va aksincha kosmetolog-vizajist, sotuvchi maslahati ijobiy baholanadi.

Ko'pchilik holatlarda xizmatlar bajarilishining davomiyligi qancha kam bo'lsa, uning iste'molchiga qimmatligi yuqori bo'ladi va raqobatbardoshligi oshadi.

Xizmat iste'molchi tomonidan belgilangan aniq vaqtda bajarilishi lozim, aks holda u o'z qimmatini yo'qotishi mumkin. Masalan, avtomobilni ta'mirlash muddatining cho'zilishi ish qobiliyatining yo'qolishiga olib keladigan dam olish va ish uchrashuviga borishni bekor qilish bilan yo'qotilgan vaqt, tibbiy xizmat ko'rsatishni bekor qilish kabi qoplanib bo'lmaydigan yo'qotishlarni vujudga keltiradi.

Xizmat ko'rsatish vaqti deganda, iste'molchining bevosita xizmat bajaruvchisi bilan o'zaro harakati davomidagi davr tushuniladi.

Normativ ko'rsatkich sifatida xizmatni bajarishning davomiyligi ko'rsatkichidan, ya'ni xizmatni bajarish uchun belgilangan normativ vaqtidan foydalaniladi.

Xizmatni bajarish muddati bu xizmat bajarilishi mumkin bo'lgan kalendar sanadir. Xizmatni bajarish muddati shartnomada aks ettiriladi. Xizmatni bajarish muddatining buzilishi, xizmatlar sifatini kamaytiradi va servis tashkiloti uchun noxush oqibatlariga olib keladi.

Jumladan, ommaviy ovqatlanish xizmatlarini ko'rsatish bo'yicha qoidalarda quyidagilar ta'kidlanadi. Xizmatlar ko'rsatish bo'yicha oldindan berilgan buyurtmalarni bajarish muddatlari buzilsa, ko'rsatilayotgan xizmatlarda kamchiliklar aniqlangan bo'lsa, iste'molchi o'z xohishiga ko'ra quyidagilarga haqlidir:

- bajaruvchiga yangi muddat belgilashi, ushbu muddat davomida bajaruvchi xizmatni ko'rsatishga kirishishi yoki uni tugatishi va ko'rsatiladigan xizmat bahosining kamayishini talab qilishi;

- ko'rsatilayotgan xizmat bahosining kamaytirilishini talab qilishi;

- iste'molchi tomonidan belgilangan muddatda kamchiliklarning beg'araz bartaraf etilishini yoki taalluqli sifatdagi o'xshash oziq-ovqat mahsulotining tayyorlanishini yoki uni boshqa mahsulotga almashtirilishini talab qilishi;

- xizmatdan voz kechishi.

Iste'molchi, shuningdek, xizmat ko'rsatish boshlanish va tugatish muddatlarining buzilishiga bog'liq holda, unga yetkazilgan zararlarning to'liq qoplanishini talab qilishga haqlidir.

Xizmatlar tashkilotning ish rejimiga taalluqli ravishda ko'rsatiladi.

Davlat tashkilotlaridagi ish rejimi mahalliy hokimiyat organlari tomonidan belgilanadi, qolgan mulk shakllaridagi korxonalar va yakka tartibdagi tadbirkorlar uchun ish rejimi, ular tomonidan mustaqil ravishda belgilanadi.

Xizmatlarni vaqtinchalik to'xtatish holatlarida (rejali sanitar kunlarini o'tkazish, ta'mirlash va boshqa holatlarda) bajaruvchi iste'molchiga o'z faoliyatini to'xtatish sanasi va muddatlari to'g'risida o'z vaqtida axborot berishi lozim.

3.10. Muloqotning muvaffaqiyatli bo'lishida shaxs sifatlarining o'rni

Muloqotning muvaffaqiyatli bo'lishida shaxsning shakllangan sifatleri, fazilatlarining ahamiyati juda katta. Jumladan, shaxsda ijobiy fazilatlar yaxshi shakllangan bo'lsa (xushmuomalalilik, kamtarlik, insonparvarlik, to'g'ri so'zlilik, vijdonlilik kabilar) muloqot jarayoni ham yaxshi o'tadi. Chunki shaxslar bir-birini to'g'ri tushunishlari uchun, muloqot muvaffaqiyatli bo'lishi uchun ular samimiy bo'lishlari lozim. Samimiylik insonning eng ajoyib fazilatlaridan biri bo'lib, voqea-hodisalarga oqilona munosabatda bo'lish, turli ta'sirlarga berilmaslikdir. Samimiylikning muhim belgisi — bu yuzdagi xushmuomalalilik ifodasi va tabassum. Samimiylik bizning kayfiyatimizga ham bog'liq, chunki kayfiyatimiz yaxshi bo'lsa, samimiylik kuchayadi. Samimiylik ko'rsatish uchun kishining ko'ngli toza, oqko'ngil bo'lish lozim. Samimiylik fazilati ayniqsa rahbarning xodimlari bilan qiladigan muloqotida muhimdir. Agar rahbar xodimlari bilan samimiy munosabatda bo'lmasa ularning kayfiyati tushib, mehnat unumdorligi pasayishi mumkin. Ayrim rahbarlar qo'l ostidagilar bilan qo'pol, mensimasdan munosabatda bo'lib, buyruq ohangida ish ko'radilar.

Mashhur amerikalik notiq, psixolog Deyl Karnegi kitobida ko'rsatilishicha, bir rahbar doimo qovog'ini solib yurgan, kishilar bilan samimiy munosabatda bo'lmagani uchun hamma undan qo'rqib, undan qochib yurar ekan, hatto turmush o'rtog'i bilan

ham mensimasdan muomala qilar ekan. Karnegining ma'ruzasidan so'ng bu rahbar turmush o'rtog'iga ham, qo'l ostidagi kishilarga ham samimiy jilmayib muomala qilishni boshlaganida hamma uni yaxshi ko'rib obro'si ortib ketibdi, o'zining ham kayfiyati ko'tarilib ketibdi.

Muomala sirlaridan yana biri — bu kishilar bilan munosabatda jilmayishdir. D. Karnegi fikricha, jilmayganda biz bir-birimizga yaxshilik qilish istagida turamiz. Masalan, transport haydovchilari, aholiga xizmat ko'rsatish xodimlari, oshpazlar, sartaoshlar, sotuvchilar samimiy bo'lsalar, kamtar, xushmuomala bo'lsalar, «biz sizga xizmat ko'rsatishdan mamnunmiz» degan so'zlarni ishlat-salar, ularning obro'lari ortib, muxlislari ko'payadi, kishilar ularning xizmatlaridan ko'proq foydalanadilar.

ILOVALAR

Psixologik testlar

1. «Sizning xarakteringiz kuchlimi?»

1. Sizning xulq-atvoringiz atrofdegilarga qanday ta'sir qilayotgani sizni tez-tez o'ylantiradimi?

- a) juda kam
- b) kamdan kam
- d) yetarlicha
- e) juda tez-tez

2. Sizda o'jarligingiz tufayli boshqalarga qarshi chiqib, o'zingiz ishonmaydigan birorta fikrni aytish holatlari bo'lib turadimi?

- a) ha
- b) yo'q

3. Odamlardagi qaysi fazilatlarni qadrlaysiz?

- a) matonatli
- b) keng fikr yurituvchi
- d) taassurot qoldiradigan, o'zini ko'rsata oladigan.

4. Siz ortiqcha mayda-chuydalarigacha aniqlab ish tutadiganlar toifasidanmisiz?

- a) ha
- b) yo'q

5. Siz bilan bo'lib o'tgan ko'ngilsiz voqealarni tez unuta olasizmi?

- a) ha
- b) yo'q

6. Siz qilayotgan xatti-harakatlaringizni analiz qilishni yaxshi ko'rasizmi?

- a) ha
- b) yo'q

7. Sizga yaxshi tanish bo'lgan shaxslar davrasida bo'lganin-gizda...

- a) ovoz ohangini saqlashga, yoqimli bo'lishga harakat qilasiz
- b) qanday bo'lsangiz, shunday bo'lib qolasiz

8. Siz qiyin vazifalarni bajarishga kirishishdan oldin, siz kuti-layotgan qiyinchiliklarni o'ylamaslikka harakat qilasizmi?

- a) ha
- b) yo'q

9. Sizning fikrlashingiz bo'yicha quyidagi ta'riflarning qaysi biri sizga to'g'ri keladi?

- a) xayolparast
- b) kamtar
- d) mehnatga tirishqoq
- e) ishni puxta va o'z vaqtida bajaradigan
- f) keng ma'nodagi «faylasuf»
- g) bekorchi odam

10. U yoki burorta savol muhokama qilingan paytda. . .

a) siz o'zingizning fikringizni, garchi u ko'pchilikning fikrlaridan ajralib turgan bo'lsa ham bayon qilasiz

b) garchi o'zingizning fikringizga ega bo'lsangiz ham, bunday hol-larda indamay turishni lozim topasiz

d) o'zingizning fikringizda qolgan holda, ko'pchilikning fikrlarini qo'llab-quvvatlaysiz

e) o'zingizning o'y-xayollarga urintirmasdan, qaysi biri ustun kelsa, o'sha fikrlarni qabul qilasiz

11. Sizda kutilmagan rahbar chaqirig'idan unga nisbatan qanday hissiyotlarni his etasiz?

- a) jahlim chiqadi
- b) hayajon bosadi
- d) xavotirlik uyg'otadi
- e) hech qanday hissiyot his etmayman

12. Agar qizg'in munozara avjiga chiqqan paytda sizning fikrin-gizga qo'shilmasdan, sizga qarshi shaxsiy fikr bildirilsa, siz qanday yo'l tutasiz?

- a) unga ham shu ohangda javob beraman
- b) dalillarga asoslanib ish tutaman
- d) ochiqdan ochiq haqorat qilaman
- e) tanaffus qilishni taklif etaman

13. Agar sizning ishingiz yaroqsiz deb topilsa, bu sizga qanday ta'sir ko'rsatadi?

- a) achinish
- b) izza bo'lish
- d) achchig'lanish

14. Agar siz noqulay ahvolga tushsangiz, birinchi bo'lib kimni aybdor qilasiz?

- a) o'z-o'zimni

b) *«taqdiriy omadsizlik» deb tushunaman*

d) *boshqa «obyektiv hollar»ni*

15. Sizningcha, yon atrofdagilar xoh u rahbarlar, hamkasblar yoki sizga tobe bo'lgan odamlar bo'lsin, sizdagi qobiliyat va bilimlaringizni to'g'ri baholay olishyaptimikin?

a) *ha*

b) *yo'q*

16. Agar do'stlaringiz yoki hamkasblaringiz sizga tegajog'lik qilishsa, siz nima qilasiz?

a) *ulardan jahlingiz chiqadi*

b) *juftakni rostlashga harakat qilasiz*

d) *asabiylashmasdan, ularning fikri bilan ish tutasiz*

e) *«nazar-pisand qilmasdan» javob berasiz*

f) *beparvolik bilan qaraysiz va hattoki kulib qo'yasiz, ammo ich-ichingizdan achchiqlanasiz*

17. Agar siz shoshilayotgan bo'lsangiz va har doim turgan joyida sumkangiz (zontik, qo'lqop va h.k.) yo'q bo'lsa, qanday yo'l tutasiz?

a) *qidiruvni davom ettirasiz*

b) *qidirib, shu bilan birga uydagilarni tartibsizlikda ayblaysiz*

d) *sizga kerakli bo'lgan buyumsiz chiqib ketasiz*

18. Sizning jahlingiz nimadan chiqadi?

a) *qabulxonadagi uzun navbatdan*

b) *jamoat transportdagi tiqilinch holatdan*

d) *bir xil savol bilan zarur bo'lgan tayinli joyga bir necha marotaba kelishdan*

19. Bahslashuvni tugatib, uni fikran o'z nuqtayi nazarangizda yangi dalillarni keltirib himoya qilgan holda davom ettira olasizmi?

a) *ha*

b) *yo'q*

20. Agar shoshilinch bilan bajarmoqchi bo'lgan ishingizga o'zingizga yordamchi tanlashga imkoniyatingiz bo'lsa, nomzodlardan qaysi birini tanlagan bo'lar edingiz?

a) *bajaruvchi, ammo tashabbussiz xodimni*

b) *bilimdon, ammo qaysar va tortishuvchi xodimni*

d) *qobiliyatli, ammo dangasaroq xodimni.*

JAVOBLAR BAHOSI:

Javob-lar	Savollar																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
a	0	0	1	2	0	2	2	0	0	2	0	0	2	2	0	0	2	1	0	0
b	1	1	1	2	2	0	0	2	1	0	1	2	1	0	2	1	0	0	2	1
d	2	-	0	-	-	-	-	-	3	0	2	1	0	0	-	2	1	2	-	2
e	3	-	-	-	-	-	-	-	2	0	0	3	-	-	-	0	-	-	-	-
f	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-
g	-	-	-	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

NATIJALAR:

15 balldan past

Afsus, siz qat'iyatsiz, yengil xarakterli va ehtimol g'am-tash-vishdan xoli odamsiz. Siz bilan ko'ngilsiz voqea ro'y berganda, o'zingizdan boshqa kishini bo'lsa-da, aybdor qilishga tayyorsiz. Do'stlikda ham, ishda ham sizga ishonish juda qiyin. Bular haqida o'ylab ko'ring.

15 dan 25 ballgacha.

Sizning xarakteringiz yetarli darajada kuchli. Siz hayotga real qarashlarga egasiz, ammo sizning qilmishlaringizni ham teng baholab bo'lmaydi. Sizda yanglish holat ham bo'lib turadi. Siz halol, vijdonli va jamoada chiqishib ketadigan, sabr-toqatlisiz. Lekin sizda hali ayrim nuqsonlardan qutulish uchun o'ylantiradigan ishlar-ingiz bor (shubha qilmasa ham bo'ladi, bu qo'lingizdan keladi).

26 dan 38 ballgacha.

Siz matonatli va javobgarlik hissini sezadigan odamlar qato-riga kirasiz. O'zingizning mulohazalaringizni qadrlaysiz, ammo boshqalarning fikrlari bilan ham hisoblashasiz. Turli xil vaziyat-larda to'g'ri yo'l topa olasiz va ko'p hollarda to'g'ri qaror tanlay olasiz. Umuman olganda kuchli xarakterga egaligingiz namoyon bo'ladi. Faqat izzatlablikdan qoching va har doim esda tuting: kuchli — bu shafqatsiz, zolim degani emas.

38 balldan yuqori.

Kechirasiz-u biz sizga hech narsa ayta olmaymiz. Nimaga? Chunki bunday ideal xarakterga ega bo'lgan inson borligiga isho-nish qiyin. Balki bunday yig'ilgan ballar — bu natijalar o'zini xulq-atvori va qilmishlari unchalik obyektiv emasdir.

2. «Boshqalarga ta'sir ko'rsata olish qo'lingizdan keladimi?»

Quyidagi savollarga «ha» yoki «yo'q» deb javob bering.

1. O'zingizni aktyor roliga yoki siyosiy arbob sifatida ko'rsata olish qobiliyatingiz bor deb o'ylaysizmi?

2. G'alati kiyingan yoki o'zini g'alati tutadigan odamlar sizning g'ashingizga tegadimi?

3. Yurakdagi hasratlaringizni boshqa inson bilan dardlashib gaplasha olasizmi?

4. Agar sizga zarracha bo'lsa ham hurmatsizlarcha munosabatda bo'lish alomatlari sezilsa, siz darhol o'z munosabatingizni bildira olasizmi?

5. Agar o'zingiz uchun juda muhim deb hisoblaydigan ishingizda kimdir muvaffaqiyat qozonsa, kayfiyatingiz buziladimi?

6. O'zingizga juda qiyin bo'lgan narsani odatdan tashqari imkoniyatlaringizni yon-atrofdagilarga namoyish qilishni yoqtirasizmi?

7. Ishingizda yaxshi natijalarga erishish uchun o'zingizni qurbon qila olasizmi?

8. Do'stlaringiz sizga sodiq bo'lib qolishlariga intilasizmi?

9. Hamma ishlaringizni va hattoki o'yin-kulgini ham qat'iy tartib bilan turmush tarzingizga bog'lab olib borishni yoqtirasizmi?

10. Uyingizdagi jihozlarni o'zgartirish yoki ularni bir joydan ikkinchi joyga ko'chirib qo'yishni yaxshi ko'rasizmi?

11. Siz eski masalalar yechimini yangi usullar bilan yechib ko'rishni yoqtirasizmi?

12. Haddan tashqari manman va takabbur insonlarni masxara qilasizmi?

13. Sizning rahbaringiz yoki juda obro'li bir inson biror narsada nohaq bo'lsa, shuni isbotlab berishni yoqtirasizmi?

JAVOBLAR BAHOSI

Jadvaldan foydalanib yig'ilgan ballaringizni hisoblab chiqing.

Javoblar	Savollar												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
«ha»	5	0	5	5	5	5	5	0	0	5	5	5	5
«yo'q»	0	5	0	0	0	0	0	5	5	0	0	0	0

NATIJALAR:

35–65 ballar.

Siz ajoyib zaminga ega insonsiz, boshqalarga ta'sir ko'rsatish uchun ulardagi xulq-atvorni o'zgartirish, o'rgatish, boshqarish va to'g'ri yo'l ko'rsata olish imkoniyatiga egasiz. Shunday o'xshash vaziyatlarda siz odatda o'zingizni suvdagi baliqday his etasiz. Siz, inson faqat o'zi haqida o'ylash, boshqalardan o'zini chetga tortib, eng oxirida yurish kerak emasligiga ishonasiz. Ularning yon-atrofdagi sharoitlarga o'zini yaxshi, erkin his eta olishlari uchun, boshqalar uchun ham biron-bir narsa qilishi, ular ustidan rahbarlik qilish, qilingan xatolarini ko'rsatib, ularga o'rgatish kerak. Sizning fikringizcha, agar kishiga bunday ideal munosabatda bo'lish yoqmasa, ularni ayash va ularga rahm qilish kerak emasdir. Siz haqqoniyligingizga ishontira olasiz. Ammo siz mavqeyingizga ko'ra o'ta talabchan bo'lishingiz kerak. Aks holda, siz osonlikcha o'taketgan mutaassib yoki zolim insonga aylanib qolishingiz mumkin.

30 va undan kam yig'ilgan ballar.

Afsus, ko'pincha haq bo'lib chiqsangiz ham, atrofdagilarni bunga ishontira olishning har doim ham uddasidan chiqa olmay-siz. Siz hayotingiz va atrofdagilarning hayotlari qat'iy qonun-qoidalarga va yaxshi xulq-atvorga ega bo'lishi kerak deb o'ylaysiz. Siz kuch orqali ish qilishni yomon ko'rasiz. Shuning uchun siz doimo noto'g'ri fikrlarga borib, o'zingiz xohlagan narsalarga erisha olmaysiz. Siz juda ham tortuvchan insonsiz.

3. Muloqotdoshlikni aniqlovchi test:

1. Siz gapirishdan ko'ra eshitishni yaxshi ko'rasizmi?
2. Siz o'zingiz tanimagan kishi bilan suhbatlashish uchun har xil mavzu topa olasizmi?
3. Siz doimo o'z suhbatdoshingizni diqqat-e'tibor bilan, o'ta ziyraklik bilan tinglaysizmi?
4. Siz o'zga kishilarga maslahatlar berishni yoqtirasizmi?
5. Suhbat mavzusi siz uchun qiziqarli bo'lmasa suhbatdoshingizga buni bildirsa olasizmi?
6. Suhbatdoshingiz sizni tinglamayotganini sezsangiz jahlingiz chiqadimi?

7. Sizni har qanday masala yuzasidan o'z shaxsiy fikringiz bormi?

8. Suhbat mavzusi siz uchun notanish bo'lsa suhbatni davom ettirasizmi?

9. Siz hammaning nigohida, diqqat markazida bo'lishni yoqtirasizmi?

10. Siz yetarli darajada bilimga ega bo'lgan kamida uchta predmet asosini egallaganmisiz?

11. O'zingizni dilkash deb hisoblaysizmi?

Testning kaliti:

«Ha» – 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11;

«Yo'q» – 4, 5.

Har bir javob 1 ball.

1–3 ball: Siz bilan muloqotda bo'lish har doim ham yoqimli emas, hatto ba'zida bu jarayon juda og'ir kechadi.

4–9 ball: Siz boshqalar uchun yoqimli suhbatdoshsiz, ammo kayfiyatingizga ko'p narsa bog'liq.

10–11 ball: Siz muloqot jarayonida juda yoqimli suhbatdoshsiz, ammo uni juda oshirib yubormang.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR:

1. M.N. Mo'minova, M.A. Maqsumova. «Kasbiy etika va etiket». — T.: Nizomiy nomidagi TDPU. O'quv qo'llanma, 2011. 120 b.
2. E.G'. G'oziyev, K.Q. Mamedov. Kasb psixologiyasi. — T.: 2003. 154 b.
3. N.E. Muhammadiyev. «Kasb etikasi va estetik madaniyati». — T.: 1998. 372 b.
4. М. Абдуллаев, Э. ХАКИМОВ. «Введение в этику». — Наманган, 1998.
5. S.X. Jalilova, F.I. Haydarov, N.I. Xalilova. Kasb psixologiyasi. — T.: Nizomiy nomidagi TDPU. O'quv qo'llanma, 2010. 128 b.
6. A.A. Allaberganov, Y.R. Akovbyans, M.S. Xodjayeva. Kasb etikasi va psixologiyasi. — T.: Cho'lpon nomidagi nashriyot-matbaa ijodiy uyi. 2007. 120 b.
7. Abdulla Sher. «Axloqshunoslik». Ma'ruzalar matni, — Toshkent, 2000.
8. В.Г. Федцов. «Культура сервиса». Учебно-практическое пособие. — М.: «ПРИОР», 2001.
9. Ю.Ю. Петрунин, В.К. Борисов. «Этика бизнеса». — М.: «Дело», 2000.
10. S.S. G'ulomov. «Tadbirkorlik va kichik biznes». — T.: «Sharq», 2002.
11. T. Mahmudov. «Go'zallik va hayot». — T.: 1997.
12. И.Н. Кузнецов. «Современный этикет». — М.: «Дашков и Ко». 2005
13. F.A. Primova. «Muomala madaniyati — inson kamoloti». — TashDTU, 1998.
14. QUR'ONI KARIM. — T.: 1992.
15. И.В. Липсиц. «Секреты умелого руководителя». — М.: «Экономика», 1991.
16. М. Yo'ldosheva. «Muvaffaqiyat kaliti — ETIKET». — T.: 2004.
17. Sabrina. Etiketning oltin kitobi. — T.: Yangi asr avlodi. 2010. 296 b.

MUNDARIJA

KIRISH	3
--------------	---

1-BO'LIM. KURSNING QISQACHA MAZMUNI

1.1. «Kasb odobi va xizmat ko'rsatish madaniyati» o'quv kursining maqsad va vazifalari	5
1.2. Etika. Umumiy tushunchalar	7

2-BO'LIM. KORXONALARDA ISH YURITISH HUJJATLARI

2.1. Ish hujjatlarini tayyorlash va ularga qo'yiladigan talablar	11
2.2. Ish hujjatlarining turlari va ularni shakllantirish tartibi	15
2.3. Shartnoma va kontraktlar haqida ma'lumot hamda ularni tuzish asoslari	32
2.4. Ishchi-xodimlar mehnatini tashkil etishning xususiyatlari	38
2.5. Mehnatni ilmiy asosda tashkil etish	46

3-BO'LIM. KASBIY MUNOSABATLAR PSIXOLOGIYASI

3.1. Guruh va jamoa shakllanishining psixologik tomonlari va ishchilarning motivlarini kuchaytiruvchi omillar	52
3.2. Ishchi guruhda ishbilarmon muomalasi — muzokara tushunchasi	53
3.3. Muzokara va suhbatlarga tayyorgarlik hamda o'tkazish yo'llari	58
3.4. Ishontirish usuli va muzokaralar olib borishda muvaffaqiyatga erishish qonunlari	61
3.5. Kasbdoshlar orasida axloq va odob (o'zaro hurmat)	68
3.6. Muomala, salomlashish va tanishish me'yorlari	71

3.7. Kasbiy munosabatlarga kirishishda tanishuv, salomlashish va xayrlashish	76
3.8. Mijoz bilan muloqot	81
3.9. Xizmat ko'rsatish etikasi	87
3.10. Muloqotning muvaffaqiyatli bo'lishida shaxs sifatlarining o'rni	92
ILOVALAR.	93
Foydalanilgan adabiyotlar	100

Abdullayeva Qumrinisa Madjitovna
Maksumova Matluba Arslanovna
Matyakubova Gulnora Abdusamatovna

KASB ODOBI VA XIZMAT KO'RSATISH MADANIYATI

O'quv qo'llanma

Muharrir: *M. Akbarov*
Musahhih: *H. Zokirova*
Dizayner sahifalovchi: *E. Muratov*

Nashriyot litsenziyasi: AI №255, 16.11.2012.

Bosishga ruxsat etildi 20.12.2014. «Uz-Times» garniturası. Ofset usulida chop etildi. Qog'oz bichimi 60×90¹/₁₆. Bosma tabog'i 6,5. Nashr hisob tabog'i 7,0. Adadi 1185 nusxa. Buyurtma №697.

«Faylasuflar» nashriyoti.
100029, Toshkent shahri, Matbuotchilar ko'chasi, 32-uy.
Tel.: 236-55-79; Faks: 239-88-61.

«NISO POLIGRAF» MChJ bosmaxonasida bosildi.
Toshkent viloyati, O'rta Chirchiq tumani, «Oq-Ota» QFY, Markaz-1 ko'chasi.