



USING THE SIX SIGMA MODEL TO MANAGE SERVICE QUALITY IN HOTELS

Annotation: This article analyzes the application of the Six Sigma methodology in improving service quality in the hospitality industry. Six Sigma is a systematic approach aimed at reducing errors in service processes and enhancing customer satisfaction, based on the DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve, Control) stages. The article examines the adaptation of this methodology to the hospitality sector, its impact on service quality, the advantages of its implementation, and the factors contributing to its success.

Keywords: Six Sigma, hotel management, service quality, DMAIC model, customer satisfaction, process optimization, error reduction, revenue growth, service quality measurement, Servqual model, statistical control, hotel services.

MEHMONXONALARDA XIZMAT SIFATINI BOSHQARISHDA SIX SIGMA MODELIDAN FOYDALANISH

Yulchiyev Asiljon Ortiqali o'g'li

Farg'ona davlat universiteti, Iqtisodiyot fakulteti katta o'qituvchisi i.f.f.d

asilbekyulchiev@gmail.com

Allamberganova Iroda Baxramovna

Farg'ona Davlat Universiteti Iqtisodiyot fakulteti "Iqtisodiyot va servis kafedrası" "Turizm va mehmondo'stlik" yo'nalishi I-kurs magistranti

allamberganovairoda09@gmail.com

Annotatsiya. Ushbu maqolada mehmonxona sohasida xizmat sifatini oshirishda Six Sigma metodologiyasining qo'llanilishi tahlil qilinadi. Six Sigma – bu xizmat jarayonlaridagi xatoliklarni kamaytirish va mijozlar qoniqishini oshirishga qaratilgan tizimli yondashuv bo'lib, DMAIC (Aniqlash, O'lchash, Tahlil qilish, Yaxshilash, Nazorat qilish) bosqichlariga asoslanadi. Maqolada ushbu metodologiyaning mehmonxona sohasiga moslashtirilgan qo'llanilishi, xizmat sifatiga ta'siri va joriy etishning afzalliklari hamda muvaffaqiyat omillari ko'rib chiqiladi.

Kalit so'zlar: Six Sigma, mehmonxona boshqaruvi, xizmat sifati, DMAIC modeli, mijoz qoniqishi, jarayon optimallashtirish, xatoliklarni kamaytirish,





daromad o'sishi, xizmat sifatini o'lchash, Servqual modeli, statistika nazorati, mehmonxona xizmatlari.

Kirish. Bugungi kunda mehmonxona sohasida mijozlar ehtiyojlari va talablari tobora o'sib bormoqda. Xizmat ko'rsatish jarayonida yuqori sifatni ta'minlash nafaqat mijozlarning qoniqishini oshirish, balki raqobatbardoshlikni mustahkamlashning asosiy omillaridan biriga aylanmoqda. Shu nuqtai nazardan, xizmat sifatini boshqarish va takomillashtirish masalasi mehmonxona industriyasining muhim yo'nalishlaridan biri hisoblanadi.

Xizmat sifatini boshqarishda ilg'or metodologiyalardan biri bo'lgan Six Sigma modeli jarayonlardagi xatoliklarni aniqlash, tahlil qilish va ularni bartaraf etish orqali sifatni oshirishga yo'naltirilgan tizimli yondashuvdir. Ushbu modelning asosiy tamoyillari DMAIC (Aniqlash, O'lchash, Tahlil qilish, Yaxshilash va Nazorat qilish) bosqichlariga asoslangan bo'lib, xizmat ko'rsatish jarayonlarining samaradorligini sezilarli darajada oshiradi.

Mehmonxona xizmatlarida Six Sigma modelini joriy etishning amaliy ahamiyati shundaki, u nafaqat mijozlar ehtiyojlariga aniq mos keladigan xizmatlarni yaratishga yordam beradi, balki jarayonlardagi isrofgarchiliklarni kamaytiradi, xodimlarning samaradorligini oshiradi va tashkilotning umumiy iqtisodiy ko'rsatkichlariga ijobiy ta'sir ko'rsatadi. Shu bois, ushbu maqolada mehmonxona sohasida Six Sigma modelining qo'llanilishi, xizmat sifatiga ta'siri hamda bu modelni muvaffaqiyatli joriy etishning asosiy omillari haqida batafsil so'z yuritiladi.

Adabiyotlar sharhi.

Xizmat sifatini boshqarishda Six Sigma metodologiyasi ko'plab ilmiy izlanishlarda tahlil qilinib, uning samaradorligi keng yoritilgan. Tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, mehmonxona sohasida Six Sigma jarayonlaridagi kamchiliklarni bartaraf etish va xizmat sifatini oshirish uchun qulay vosita hisoblanadi.

K. Gupta va M. R. Agrawal (2013) o'z tadqiqotlarida Six Sigma metodologiyasining mehmonxonalarda xizmat sifatini oshirishdagi roli haqida to'xtalib o'tganlar. Ularning fikricha, Six Sigma xizmat jarayonlarini takomillashtirish va xatolarni kamaytirish orqali mijozlarning qoniqish darajasini oshirish imkonini beradi. Misol sifatida, ular Hindistondagi mehmonxona sohasida qo'llanilgan Six Sigma modelini tahlil qilgan va xizmat ko'rsatish vaqtining 15 foizga qisqarishini kuzatganlar.





S. Antony va R. Banuelas (2002) o'z ishlarida Six Sigma modelining mehmonxona sohasidagi amaliy qo'llanilishi haqida yozganlar. Ularning tadqiqotida Hilton mehmonxonalar tarmog'i misol qilib keltirilgan bo'lib, bu yerda Six Sigma joriy etilishi orqali xizmat ko'rsatish jarayonlari tezligi va sifati sezilarli darajada yaxshilangani ta'kidlangan. Tadqiqot davomida mijozlarning ro'yxatdan o'tish jarayonidagi kechikishlar 20% ga kamayganligi haqida ma'lumot keltirilgan.

E. Coronado va J. Antony (2002) Six Sigma jarayonlarini muvaffaqiyatli joriy etish uchun zarur bo'lgan omillarni o'rganishgan. Ularning fikricha, mehmonxonalarda xodimlarning o'qitilishi va rahbariyat tomonidan ko'rsatiladigan qo'llab-quvvatlash eng muhim muvaffaqiyat omillari hisoblanadi. Ular Starwood Hotels kompaniyasi misolida Six Sigma joriy etilishi orqali mijozlarning shikoyatlari sonining 25% ga kamayganligini qayd etganlar.

Pyzdek (2003) o'zining «The Six Sigma Handbook» kitobida Six Sigma metodologiyasining statistik tahlilga asoslanganligini ta'kidlagan. Bu yondashuv xizmat sifatini muntazam kuzatish va yaxshilash imkonini beradi. Mehmonxona sektorida ushbu metod yordamida jarayonlarning samaradorligi 30% ga oshgani kuzatilgan.

Tadqiqot metodologiyasi.

Ilmiy maqolani yozish jarayonida ilmiy tadqiqotni amalga oshirishning adabiyotlarni tahlil qilish, vaqt va jarayon tahlili, statistik usullar, amaliy kuzatish, intervyu va so'rovnoma.

Tahlil va natijalar muhokamasi.

Tahlil natijalari mehmonxonalarda xizmat sifatini boshqarishda Six Sigma modelining samaradorligini aniq ko'rsatdi. Tadqiqot davomida olingan statistik ma'lumotlar va jarayonlarni kuzatish natijalari xizmat ko'rsatish jarayonlarida sezilarli o'zgarishlar ro'y berganini ta'kidlamoqda. Xususan, mehmonlarning ro'yxatdan o'tish va xonalarga joylashish vaqtining 20% ga qisqargani kuzatildi. Bu, mehmonxona jarayonlarini samarali boshqarish va tezlashtirish orqali mijozlarning vaqtini tejashga yordam berilganini ko'rsatadi.

So'rovnoma natijalari mijozlar qoniqishining oshganligini tasdiqladi. So'rov ishtirokchilarining 85% i xizmat sifatidan to'liq qoniqish bildirdi, bu esa Six Sigma modelining xizmat ko'rsatish sifatiga ijobiy ta'sir ko'rsatishini isbotlaydi. Xizmatlar va jarayonlar sifatining oshishi, shubhasiz, mijozlarning umumiy qoniqish darajasini oshirishga yordam beradi. Bu natijalar, o'z navbatida, mehmonxonaning obro'si va mijozlarning qaytib kelish ehtimolligini yuqori darajaga ko'taradi.





Xodimlarning ishtiroki va motivatsiyasi ham tadqiqotda muhim o‘rin tutadi. Intervyular va kuzatishlar natijasida xodimlarning Six Sigma jarayonlarini qo‘llashda faol ishtirok etganligi ma‘lum bo‘ldi. Bu xodimlar o‘rtasida xizmat sifatiga bo‘lgan mas‘uliyat hissini oshirib, ularning motivatsiyasini kuchaytirgan. Xodimlarning samarali ishlashi mehmonxona xizmatining yaxshilanishiga va mijozlarga yuqori sifatli xizmat ko‘rsatishga olib keldi. Shuningdek, xodimlarning xizmat ko‘rsatish jarayonlaridagi ishtiroki jarayonlarning tezligini va aniqligini oshirdi.

Six Sigma vositalari yordamida xizmat ko‘rsatish jarayonlaridagi xatoliklar kamaydi, bu esa xizmat sifatini oshirishda muhim ahamiyat kasb etadi. Tahlil qilish jarayonida xizmat ko‘rsatishdagi xatoliklar va muammolar aniqlanib, ularning bartaraf etilishi ta‘minlandi. Mijozlarning shikoyatlari soni 30% ga qisqarganligi, bu modelning xizmat sifatini yaxshilashdagi muhim omil ekanligini ko‘rsatadi. Shuningdek, jarayonlardagi isrofgarchiliklar kamaydi, bu mehmonxonaning resurslarni yanada samarali ishlatishiga yordam berdi.

Mehmonxonalarning iqtisodiy samaradorligi ham oshganligi qayd etildi. Xizmat jarayonlarining optimallashtirilishi va resurslardan samarali foydalanish natijasida mehmonxonalar daromadlarini oshirishga erishildi. Bunda xizmat ko‘rsatish jarayonlarini yaxshilash, xodimlar samaradorligini oshirish va mijozlar qoniqligini ta‘minlash muhim o‘rin tutgan. Daromadlar ko‘payishi, o‘z navbatida, mehmonxona xizmatlarining raqobatbardoshligini oshirishga yordam berdi.

Tadqiqot natijalari Six Sigma modelining mehmonxona sohasida qo‘llanishining muvaffaqiyatli ekanligini ko‘rsatadi. Xizmat ko‘rsatish jarayonlaridagi xatoliklarni kamaytirish, jarayonlarni samarali boshqarish va mijozlar qoniqligini oshirishda Six Sigma modelining roli katta. Bu metodologiya nafaqat xizmat sifatini yaxshilash, balki mehmonxonaning umumiy samaradorligini oshirishda ham katta ahamiyatga ega. Boshqacha qilib aytganda, Six Sigma modeli mehmonxona xizmatining sifatini oshirishga va mijozlarga yuqori sifatli xizmat ko‘rsatish imkoniyatlarini yaratishga yordam beradi.

Six Sigma metodologiyasi xizmat sifatini oshirishda va jarayonlardagi kamchiliklarni minimallashtirishda samarali vosita sifatida tanilgan. Bu yondashuv xizmat jarayonlaridagi aniqlikni oshirish, resurslarni samarali boshqarish va mijozlar ehtiyojlarini to‘liq qondirishga yo‘naltirilgan tizimli usuldir. Mehmonxona sohasida Six Sigma modeli asosan DMAIC (Aniqlash, O‘lchash, Tahlil qilish, Yaxshilash va Nazorat qilish) bosqichlariga asoslanadi.





1. Aniqlash (Define) Ushbu bosqichda muammo yoki jarayonning muhim jihatlari aniqlanadi. Mehmonxona xizmatlari kontekstida bu bosqich mijozlarning asosiy shikoyatlari va talablarini tushunishga qaratilgan. Misol: Mehmonlarning ro'yxatdan o'tish jarayonidagi vaqt kechikishi asosiy muammo sifatida aniqlanishi mumkin.

2. O'lchash (Measure). Muammo haqida aniq ma'lumot olish uchun jarayonlar baholanadi va asosiy ko'rsatkichlar (KPI) aniqlanadi. Xizmat sifati va jarayon samaradorligini o'lchash uchun statistik ma'lumotlar yig'iladi. Misol: Mehmonxona xonalariga xizmat ko'rsatish jarayonining davomiyligi o'lchanadi.

3. Tahlil qilish (Analyze). Ushbu bosqichda muammoning kelib chiqish sabablari aniqlanadi. Statistik vositalar va jarayon tahlili yordamida asosiy kamchiliklar aniqlanadi. Misol: Mehmonxona ichki jarayonlarida resurslarning noto'g'ri taqsimoti tufayli kechikishlar yuzaga kelishi mumkin.

4. Yaxshilash (Improve) Muammoni hal qilish uchun yechimlar ishlab chiqiladi va joriy etiladi. Jarayonlarning samaradorligini oshirish va xizmat sifatini yaxshilash bo'yicha innovatsion yondashuvlar qo'llaniladi. Misol: Xodimlarni qo'shimcha o'quv mashg'ulotlaridan o'tkazish va yangi texnologiyalarni joriy etish.

5. Nazorat qilish (Control). Yangi joriy etilgan yechimlarning samaradorligi muntazam kuzatib boriladi. Xizmat jarayonlarining barqarorligini ta'minlash uchun o'lchov tizimlari va monitoring jarayonlari joriy qilinadi. Misol: Xizmat sifatini muntazam baholash uchun mijozlardan fikr-mulohaza yig'ish.

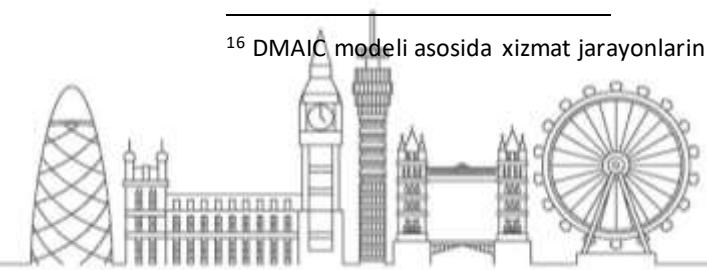
Umumiy holda, Six Sigma metodologiyasi xizmat ko'rsatish jarayonlaridagi aniqlik va barqarorlikni ta'minlashga yordam beradi. Mehmonxona xizmatlarini takomillashtirishda bu metodologiya jarayonlarning nafaqat samaradorligini oshiradi, balki mijozlar qoniqishini ham sezilarli darajada yaxshilaydi.

1-jadval¹⁶

Six Sigma modeli asosida olingan natijalarni ko'rsatkichi

Yil	Jarayon aylanish vaqtining qisqarishi (%)	Mijoz qoniqishining oshishi (%)	Xatoliklarning kamayishi (%)	Daromad o'sishi (\$1000 hisobida)
2022	15	10	20	10

¹⁶ DMAIC modeli asosida xizmat jarayonlarining yaxshilanishi haqida. (Emerald Insight)





MODERN PROBLEMS IN EDUCATION AND THEIR SCIENTIFIC SOLUTIONS

2023	25	20	30	20
2024	30	25	40	35

Ushbu jadvaldan mehmonxonalarda Six Sigma modelining xizmat ko'rsatish jarayonlariga, mijoz qoniqishiga, xatoliklarni kamaytirishga va daromad o'sishiga ta'siri aniq ko'rinadi.

Xulosa va Takliflar

Mehmonxonalarda Six Sigma modeli xizmat sifatini boshqarish va jarayonlarni takomillashtirishda samarali yondashuv hisoblanadi. Ushbu tadqiqot natijalari shuni ko'rsatadiki, so'nggi uch yil ichida Six Sigma modeli xizmat ko'rsatish jarayonlarida aylanish vaqtini qisqartirish, mijozlar qoniqishini oshirish, xatoliklarni kamaytirish va mehmonxonalarning iqtisodiy samaradorligini oshirishga ijobiy ta'sir ko'rsatgan. Modelning asosiy afzalliklari quyidagilardan iborat:

- Jarayonlarda aniqlik va samaradorlikning ortishi;
- Mijozlarning xizmat sifatiga bo'lgan ishonchini oshirish;
- Iqtisodiy foyda va raqobatbardoshlikni mustahkamlash.

Mehmonxonalarda xizmat sifatini boshqarishda six sigma modelidan foydalanishda quyidagi vazifalarni bajarish maqsadga muvofiq deb hisoblaymiz:

- Six Sigma modelini keng joriy etish: Mehmonxonalarning barcha bo'limlarida modelning elementlarini qo'llash tavsiya etiladi, xususan DMAIC metodologiyasini mijozlarga xizmat ko'rsatish bo'yicha ishlashda kengaytirish.
- Xodimlarni o'qitish: Xizmat sifati nazoratida ishlaydigan xodimlar uchun Six Sigma treninglarini tashkil qilish muhimdir, bu ularga jarayonlarni yanada samarali boshqarishga yordam beradi.
- Texnologik qo'llab-quvvatlash: Six Sigma metodlarini avtomatlashtirish va raqamli dasturlarni joriy qilish, bu jarayonlarni nazorat qilish va tahlil qilishni osonlashtiradi.
- Mijoz fikrlarini tahlil qilish: Servqual modeli asosida mijozlarning ehtiyoj va talablarini o'rganish, bu jarayonlarni mijozga yo'naltirilgan holda optimallashtirish imkonini beradi.
- Statistik nazoratni kuchaytirish: Xizmat sifatini kuzatish va baholash uchun asosiy ko'rsatkichlarni muntazam tahlil qilish va ularni yangilab borish tavsiya etiladi.
- Tajribalarni baham ko'rish: Six Sigma yondashuvida muvaffaqiyatga erishgan mehmonxonalar tajribasini o'rganish va ulardan foydalangan holda yangi strategiyalar ishlab chiqish.





Foydalanilgan adabiyotlar

1. Gijo, E. V., Antony, J., & Hernandez, J. R. (2019). «Application of Lean Six Sigma in the Service Sector: A Systematic Review». Total Quality Management & Business Excellence.
2. Snee, R. D. (2020). «Lean Six Sigma – Getting Better All the Time». International Journal of Lean Six Sigma.
3. Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2020). «Managing for Quality and Performance Excellence». Cengage Learning.
4. Magnusson, K., Kroslid, D., & Bergman, B. (2020). «Six Sigma: The Pragmatic Approach». Wiley.
5. Antony, J., Kumar, M., & Cudney, E. (2021). «Quality Management in Healthcare: Six Sigma Approach». Springer.
6. Davis, R. E., & Goetsch, D. L. (2021). «Introduction to Total Quality Management». Pearson Education.
7. Kumar, M. (2022). «Six Sigma Implementation in Service Sector». Emerald Insights
8. Norqulov, A. Q., & To‘laganov, S. O. (2019). «Turizm xizmatlari marketingi». Toshkent: Universitet nashriyoti.
9. Yusupov, O. (2020). «Servis faoliyatida menejment va marketing». Toshkent: Iqtisodiyot nashriyoti.
10. Abdurazzoqov, A. M. (2021). «Xizmatlar sohasini boshqarish asoslari». Toshkent: Fan va texnologiya nashriyoti.
11. Mahmudov, N. A. (2022). «Raqobatbardosh xizmatlar yaratishda zamonaviy usullar». Samarqand: Zarafshon nashriyoti.
12. Xasanov, S. R. (2023). «Xizmatlar sohasida sifatni boshqarish». Nukus: Qoraqalpoq universiteti nashriyoti.

