

БАНК ХИЗМАТЛАРИ СИФАТИНИ ОШИРИШ БЎЙИЧА GAP МОДЕЛИ

Ахмедов Ғофуржон Ғуломжонович

“Hamkorbank” ATB Xodimlar bilan ishlash derartamenti direktori e-mail:

g.axmedov@hamkorbank.uz +998916080005

Аннотация: Бугунги кунда тижорат банкларида трансформация жараёни кечаётганлиги, айниқса банкларнинг чакана хизматларни кўрсатишда мисли кўринмаган ўзгаришлар бўлмоқда. Яъни, замонавий молиявий технологияларга асосланган чакана банк хизматларини ривожлантириш муҳим аҳамият касб этади.

Чакана банк хизматларининг тижорат банклари фаолияти самарадорлигига таъсири бўйича мамлакатимизда олиб борилаётган чора-тадбирларнинг аҳамияти ҳамда уни қўлланилишига оид муаммоли вазиятлар кўп бўлиб, уларни батафсил ўрганиш талаб этилади.

Ушбу долзарб масала бўйича ривожланган давлатлар тажрибаси ва уларни мамлакатимиз банк тизимига жорий этиш бўйича таклифлар ўрганилиши керак.

Калит сўзлар: банк хизматлари, чакана банк хизматлари, банк хизматлари сифати, трансформация, банк мижозси, GAP модели.

Бугунги кунда мамлакатимиз тижорат банкларида янги чакана хизмат турларини жорий этиш асосан унда кўрсатилаётган мавжуд хизматлар ва улардан банк мижозларини қониқиш даражасини баҳолаш муҳим масалалардан бири ҳисобланади. Шу сабабдан, банк хизматлари сифатини баҳолашда мижозлар фикри аҳамиятли эканлиги, банк хизматларининг сифати бўйича эришилган натижаларнинг кўпгина усуллар орқали баҳолаш банк мижозининг иштирокида амалга оширилиши S.Hokanson тадқиқотларида ҳам ўз аксини топган. У социологик ва маркетинг тадқиқотларини олиб бориб, банк хизматларининг сифатини баҳолаш имкониятларини ўрганган.

Банкларда мижозларни қониқтиришда муваффақият қозониш қандай амалга оширилиши мумкин? Агар компания мижознинг истиқболи ва қарашларини билса ва талабларни қондира оладиган хизматлар таклиф қилса, улар муваффақиятли қарорлар қабул қилиш ва мижозлар эҳтиёжини қондириш имкониятини оширади. Бунинг учун мижозларнинг дид-истакларини самарали тарзда исботланган моделлар билан аниқ ўлчаш талаб этилиши борасидаги тадқиқотларни S.Hokanson тадқиқотларида кузатиш мумкин.

Банклар томонидан кўрсатилаётган хизматларининг сифатини жозибадор шахсларнинг асосий камчиликлари ва афзалликлари нуқтаи назаридан баҳолаш учун фойдаланадиган асосий тадқиқот усуллари қуйидагилардир: хужжатлар таҳлили, анкеталаштириш ва сўров, фокус-гуруҳ, шахсий интервью, чуқур

юқорида келтирилган камчилик ва регистрлар бўйича баъзи саволлар ишлаб чиқилади.

Фойдаланилган адабиётлар:

1. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 28.01.2022-yildagi PF-60-son “2022 — 2026-yillarga mo‘ljallangan yangi O‘zbekistonning taraqqiyot strategiyasi to‘g‘risida”gi Farmoni

2. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2017-yil 12 sentabrdagi “Respublika bank tizimini yanada rivojlantirish va barqarorligini oshirish chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi Qarori PQ-3270.

3. Alikoriyev.O. Tijorat banklarida moliyaviy xizmat turlarini rivojlantirish yo‘nalishlari. Toshkent O‘zbekiston.

4. Hokanson, S. (1995) The Deeper You Analyse, The More You Satisfy Customers. Marketing News 29 (1), 480-488.

5. Qoraliyev T.M. va boshqalar (2007). “Pul kredit orqali muvofiqlashtirish”. Darslik. Toshkent.

6. Лаврушин О.И. (2013) Банковское дело: современная система кредитования : учеб. пособие. М. : КНОРУС.

7. <https://hamkorbank.uz/uz/rhysical/credits/iste-mol-kreditlari/>