

“O‘zbekiston temir yo‘llari” AJ
Toshkent temir yo‘l muhandislari instituti

M.L.Fayzixodjaeva, Z.S.Atadjanova

TEMIR YO‘L TRANSPORTI SERVISI

5230100 – “Iqtisodiyot” (Temir yo‘l transporti) va

5230200 - “Menejment” (Temir yo‘l transporti)

ta’lim yo’nalishlari 3-bosqich bakalavriat talabalari uchun

O‘QUV QO‘LLANMA

Toshkent – 2017 y.

UDK: 33847:656.2.07 (075.8)

“Temir yo’l transporti servisi” fanidan o’quv qo’llanma O’zbekiston Respublikasi Davlat ta’lim Standarti va oliy ta’limning 5230100 –“Iqtisodiyot” va 5230200 –“Menejment” yo’nalishlari (temir yo’l transporti) bakalavr tayyorlash o’quv rejasi va o’quv dasturiga binoan yozilgan.

Temir yo’l transportida servis, transport servisi sifati, transportda servisni boshqarish, transport xizmatlarini sertifikatlash va litsenziyalash, transport servisi tashkil qilish asoslari, yo’lovchi tashishda servisni tashkil qilish masalalari ko’rib chiqilgan.

Oliy ta’limning bakalavriat talabalari “Transportda servis” fani o’qitiladigan 2,3-kurs talabalari va temir yo’l transportida transport xizmatlarini tashkil qilish bilan bog’liq faoliyatdagi xodimlar uchun mo’ljallangan.

Toshkent temir yo’l muhandislari institutining Ilmiy-uslubiy Kengashida ma’qullangan va chop etishga tavsiya etilgan.

Mualliflar: M.L.Fayzixodjaeva i.f.n., dots. – (ToshTYMI);

Z.S.Atadjanova ass. – (ToshTYMI);

Taqrizchilar: A.A.Nazarov t.f.n., dots. – (TAYI);

N.R.Asadulina i.f.n., dots. – (ToshTYMI).

KIRISH

Bugungi kunda temir yo'l transportining asosiy vazifalaridan biri Respublikamiz hududida tashish jarayonini takomillashtirish, samaradorligini oshirish, transport xizmatlariga bo'lgan talabni to'laqonli qondirish va uning sifatini oshirish hamda temir yo'l transporti servisini jahon standartlariga olib chiqishdir. Temir yo'l transporti mamlakatdagi ishlab chiqarish korxonalari va iste'molchilarning yuk tashishga bo'lgan talablarini qondirish maqsadida transport xizmatlari sifatini oshirishni ta'minlovchi tadbirlarni amalga oshirib kelmoqda.

Mustaqillik yillarida xizmat ko'rsatish sohasi O'zbekiston Respublikasi iqtisodiyotining eng istiqbolli va jadal rivojlanib borayotgan tarmog'iga aylandi. Bunda O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2007 yil 21 maydagi "O'zbekiston Respublikasida 2006-2010 yillarda xizmat ko'rsatish va servis sohasini rivojlantirishni jadallashtirishga oid qo'shimcha chora-tadbirlar to'g'risida"gi PQ-640-sonli qarori bilan tiasdiqlangan dasturning qabul qilinishi xizmatlarning jadal o'sib borishida muhim bosqich bo'ldi.

Mustaqillik yillarida xizmat ko'rsatish sohasi O'zbekiston Respublikasi iqtisodiyotining eng istiqbolli va jadal rivojlanib borayotgan tarmog'iga aylandi. Bunda O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2007 yil 21 maydagi "O'zbekiston Respublikasida 2006-2010 yillarda xizmat ko'rsatish va servis sohasini rivojlantirishni jadallashtirishga oid qo'shimcha chora-tadbirlar to'g'risida"gi PQ-640-sonli qarori bilan tiasdiqlangan dasturning qabul qilinishi xizmatlarning jadal o'sib borishida muhim bosqich bo'ldi.

Temir yo'l transporti sohasida amalga oshirilayotgan keng ko'lamli ishlarning ahamiyatini ko'rsatgan holda O'zbekiston Respublikasi Prezidenti I.Karimov 2013 yilda mamlakatimizni ijtimoiy-iqtisodiy rivojlantirish yakunlari hamda 2014 yilga mo'ljallangan iqtisodiy dasturning eng muhim ustuvor yo'nalishlariga bag'ishlangan Vazirlar Mahkamasining majlisida xizmatlar sohasida va temir yo'l transportida amalga oshirilayotgan tub islohotlar va ularning mamlakat iqtisodiyotini rivojlantirishdagi rolini oshirish uchun kelgusi vazifalari haqida alohida to'xtaldi. Jumladan quyidagilarni ta'kidlab o'tdi – "2013 yil yakunlariga ko'ra, ko'rsatilgan xizmatlar hajmi 13,5 foizga, ularning yalpi ichki mahsulotdagi ulushi esa 2000 yildagi 37 foizdan 53 foizga o'sdi. Bu raqam va ko'rsatkichlar mamlakatimiz xizmat ko'rsatish sohasini rivojlantirishda taraqqiy topgan ko'pgina davlatlar darajasiga tobora yaqinlashib boryapti, deb aytishga asos beradi.

2013 yilda temir yo'l transport kommunikatsiyalarini yanada rivojlantirish bo'yicha ishlar jadal olib borildi. Yil davomida ushbu maqsadlar uchun 477 million dollar qiymatidagi kapital qo'yilmalar yo'naltirildi. Bu, o'z navbatida, 240 kilometrlik temir yo'l tarmoqlarini modernizatsiya qilish, o'z kuchimiz

bilan 550 ta yuk va 30 ta yo'lovchi tashiydigan vagon ishlab chiqarish imkonini berdi. O'tgan yili mamlakatimiz janubiy viloyatlarining iqtisodiy salohiyatini yanada oshirishda katta ahamiyat kasb etadigan Maroqand-Qarshi va Qarshi-Termiz temir yo'l uchastkalarini elektrlashtirish ishlari faol olib borildi.

2013 yilda xitoylik sheriklarimiz bilan hamkorlikda transport kommunikatsiyasi sohasida mamlakatimiz uchun ulkan strategik ahamiyatga ega bo'ladigan yana bir yirik loyihani amalga oshirishni boshladik. Bu o'rinda so'z Angren-Pop yo'nalishida elektrlashtirilgan yangi temir yo'lni va 19 kilometrlik temir yo'l tunnelini qurishni ko'zda tutadigan loyiha haqida bormoqda. Bu tunnel O'zbekistonning markaziy qismini Farg'ona vodiysi viloyatlari bilan ishonchli bog'lash, mamlakatimiz hududida yagona temir yo'l transport tizimini shakllantirish bo'yicha ishlarni yakuniga yetkazishda muhim ahamiyatga ega. SHu bilan birga, u Yevropa qit'asini Osiyo bilan bog'laydigan transmilliy transport yo'lagining muhim bo'g'ini bo'lib xizmat qiladi¹.

Mazkur o'quv qo'llanma temir yo'l transportida servisni tashkil etish masalalariga bag'ishlangan bo'lib, unda talaba servis sohasining respublika iqtisodiyotidagi roli, servis, xizmat va logistik servis tushunchalari haqida tasavvurga ega bo'ladi. SHu bilan birga transport servisining sifati, transportda servisni boshqarish masalalari, transport servisini tashkil qilish asoslari hamda yo'lovchi tashishda servisni tashkil qilish xususiyatlari bilan tanishadi.

¹ O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Islom Karimovning mamlakatimizni 2013 yilda ijtimoiy-iqtisodiy rivojlantirish yakunlari va 2014 yilga mo'ljallangan iqtisodiy dasturning eng muhim ustuvor yo'nalishlariga bag'ishlangan Vazirlar Mahkamasining majlisidagi ma'ruzasi

1-BO'LIM. TEMIR YO'L TRANSPORTIDA SERVIS

1.1. O'zbekiston respublikasida servisning hozirgi holati va rivojlanish yo'nalishlari

So'nggi yillarda xizmatlar sohasini va servisni rivojlantirish borasida ketma-ket chora-tadbirlar ishlab chiqilmoqda. Xizmat ko'rsatishning yangi turlari paydo bo'lishi evaziga xizmat ko'rsatish bozori takomillashmoqda. Bu borada Prezidentimiz I.A. Karimov "Ayniqsa, xizmat ko'rsatish sohasini yanada jadal rivojlantirish bo'yicha amalga oshirilayotgan ishlarni chuqurlashtirish katta ahamiyatga ega ekanligini ta'kidlash joiz" - degan edi.

Mustaqillik yillarida xizmat ko'rsatish sohasi O'zbekiston Respublikasi iqtisodiyotining eng istiqbolli va jadal rivojlanib borayotgan tarmog'iga aylandi. Bunda O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2007 yil 21 maydagi "O'zbekiston Respublikasida 2006-2010 yillarda xizmat ko'rsatish va servis sohasini rivojlantirishni jadallashtirishga oid qo'shimcha chora-tadbirlar to'g'risida"gi PQ-640-sonli qarori bilan tiasdiqlangan dasturning qabul qilinishi xizmatlarning jadal o'sib borishida muhim bosqich bo'ldi.

Xizmat ko'rsatish va servis sohasini yanada jadal rivojlantirishga qulay sharoit yaratish, iqtisodiyotda uning ulushini oshirish, xizmat ko'rsatish tarmoqlari sohasida aholi bandligini ta'minlash va turmush darajasini oshirish, hamda ichki iste'mol bozorini zamonaviy turli xil xizmat turlari bilan to'ldirish maqsadida Respublikamizda xizmat ko'rsatish va servis sohalarini rivojlantirishning asosiy yo'nalishlari ishlab chiqilgan. Ushbu yo'nalishlarga quyidagilar kiritilgan:

- xizmatlar sohasiga tadbirkorlik nuqtai nazaridan qarash, bu borada byurokratik to'siqlarni bartaraf etish va shu asosda xizmat ko'rsatish hajmining jadal o'sishini ta'minlash, xizmatlarning yalpi ichki mahsulotdagi ulushini 54 foizgacha oshirish;

- xizmat ko'rsatish sohasida band bo'lganlarning sonini oshirish;

- ishlab chiqarilgan xizmatlar qatorida yangi, istiqbolli xizmat turlari hisoblanayotgan yuridik, konsalting, bank, moliya, sug'urta, lizing, baholash xizmat turlarini yanada rivojlantirish;

- xalqaro bozorda mahalliy korxonalar xizmati sifatini va darajasini oshirish va shu asosda xizmatlar eksportini kengaytirish;

- xizmat ko'rsatish va servis sohasida ishlash uchun kadrlarni tayyorlash, qayta tayyorlash va malakasini oshirish.

Ta'kidlash joizki, 2006 - 2010 yillarda xizmat ko'rsatish va servis sohalarini rivojlantirishni jadallashtirish Dasturini joriy etish natijasida mamlakatimizda keyingi yillarda aholiga pullik xizmat ko'rsatish hajmi 25 foizga oshdi, xizmat ko'rsatish sohasining ulushi yalpi ichki mahsulotning 50 foizdan ko'prog'ini tashkil etadi.

Xizmat ko'rsatish sohasida zamonaviy xizmat turlari ulushining ortishi

bilan bog'liq ravishda sifat o'zgarishlari kuzatilmoqda. Yuqorida zikr etilgan dasturni amalga oshirish yillarida aloqa va axborotlashtirish xizmatlari yiliga o'rtacha 133,6 foizlik o'sish sur'ati bilan 4,3 barobar o'sdi. Telekommunikatsiya tarmoqlari, aloqa kanallari, Internet tarmog'iga zamonaviy ulanish shoxobchalari, kabel va efir-kabel televideniyesi xizmatlari, raqamli texnologiyalar bilan jihozlangan axborot infratuzilmalari tobora kengayib bormoqda.

O'zbekiston mobil aloqa tizimining rivojlanishi bo'yicha dunyodagi yetakchi o'nta mamlakat sirasiga kiradi. Hozirgi kunda yurtimizda mobil aloqa tarmog'idan foydalanuvchilar umumiy soni 2000 yildagiga nisbatan 280 barobardan ortiqroqqa ko'paygan.

Hozirgi kunda O'zbekiston MDH davlatlari ichida birinchilardan bo'lib raqamli televideniye to'liq o'tish bo'yicha keng ko'lamli dasturni amalga oshirishga kirishdi va bu boradagi ishlar 2015 yilda yakunlanadi.

Bugungi kunda respublikamizda Internet tarmog'idan foydalanuvchilar soni qariyb 8 milliondan ortiq kishini yoki har bir kishiga 350 nafardan ortiq foydalanuvchini tashkil etmoqda. Axborot uzatish bo'yicha, jumladan, Internet tarmog'iga ulanish xizmat ko'rsatuvchi xo'jalik sub'ektlari soni 2000 taga yaqinlashdi, Internet tarmog'idan jamoaviy foydalanish shoxobchalarining umumiy soni esa 1000 tadan ortiqni tashkil etmoqda.

O'zbekiston respublikasi Prezidentining "Lizing faoliyatini rivojlantirishni yanada rag'batlantirish chora-tadbirlari to'g'risida"gi 2002 yil 28 avgustda imzolangan PF-3122-sonli Farmoni asosida yurtimizda lizing operatsiyalari faol rivojlanmoqda. 2002 yildan to hozirgi davrgacha lizing xizmati ko'rsatuvchi korxonalar soni 15 tadan 100 tadan ortiqroqqa ko'paydi, lizing operatsiyalarining yillik hajmi esa 20 barobardan ziyod oshdi.

Mamlakatimizda transport servisini va transport xizmatlari sifatini ta'minlashga to'g'ridan-to'g'ri ta'sir qiluvchi transport infratuzilmasini rivojlantirish borasida ham sezilarli tadbirlar amalga oshirilmoqda.

Xizmat ko'rsatish dasturini amalga oshirish natijasida avtomobilda yo'lovchi tashish yo'nalishlari soni 2013 yilda 2000 tadan ortiq, shundan 15 tadan ortig'i shahar, 950 tadan ortig'i shahar atrofidagi va 110 tadan ortig'i viloyatlararo yo'nalishlarni tashkil etdi. 2013 yilda transport xizmati 2006 yilga nisbatan 2 barobar, shu jumladan, avtomobil transporti bo'yicha 2,5 barobar o'sdi².

Temir yo'l transportida yo'lovchilarga yanada qulayliklar yaratish maqsadida Prezident I.A. Karimovning bevosita rahbarligida Markaziy Osiyoda ilk bor yuqori tezlikda harakatlanuvchi «Afrosiyob» poyezdining test sinovlari muvaffaqiyatli tugallanib, 2011 yilning 8 oktyabridan poyezdning doimiy qatnovi yo'lga qo'yildi.

² Statistik to'plam. O'zbekiston Respublikasi iqtisodiy-ijtimoiy taraqqiyotining mustaqillik yillaridagi (1990-2011 yillar) asosiy tendentsiya va ko'rsatkichlari hamda 2012-2015 yillarga mo'ljallangan prognozlar. Toshkent – "O'zbekiston" –2013y.

Poyezd qatnovini yo'lga qo'yish jarayonida 600 km temir yo'llar reabilitatsiya qilinib, uzunligi 123,3kmni tashkil etuvchi yangi elektrlashtirilgan temir yo'l qurildi, 76 sun'iy inshootlar, shu jumladan 10 ko'prik, 11 quvurlar rekonstruktsiya qilindi, 15 yangi rusumdagi yuqori tezlikdagi poyezdlar harakatini amalga oshirish talablariga to'liq javob beruvchi strelkali yo'l o'tkazgichlar o'rnatildi.

Umumiy uzunligi 193 metrni tashkil etuvchi poyezdlarning soatiga 200 km tezlikda harakatlanishini ta'minlovchi yangi 5 ko'prik qurilib, foydalanishga topshirildi. Umumiy uzunligi 123,3 kmni tashkil etuvchi elektr kontakt tarmog'i, 37,0 km optik tolali telekommunikatsiya liniyalari qurilib, foydalanishga topshirildi.

Bu ishlar Toshkent-Samarqand yo'nalishi bo'yicha yuqori tezlikda harakatlanuvchi poyezdlarining harakatini tashkil etish loyihasini to'liq yakunlashga zamin yaratdi.

«Afrosiob» poyezdlarining qatnovi boshlangandan beri 309,0 mingga yaqin, shu jumladan hisobot davrida 180,1 ming yo'lovchilar tashildi.

2013 yilda "O'TY" DATKning temir yo'l bekatlaridan 63,7 mln. tonna yuk jo'natilishi ta'minlandi, bundan tashqari 8,2 mln. tonnadan ortiq tranzit yuklar tashildi. Respublikaga 11,0 mln. tonna import yuklari tashib kelindi, eksport yuklarni tashish hajmi 7,3 mln. tonnani tashkil etdi. Qayd etib o'tilgan tashishlarni amalga oshirish natijasida hisobot davrida yuk aylanmasi hajmi 22,8 mlrd.tonna-km.ni tashkil etdi.

Joriy yilda 18,4 mln. yo'lovchi o'z manzillariga yetkazib qo'yildi, yo'lovchi aylanmasining hajmi 3,7 mlrd. yo'lovchi-kmni tashkil etdi.

2013 yilda 319,4 mln. AQSH dollari miqdorida eksport xizmatlari ko'rsatildi.

Temir yo'l korxonalari tomonidan taqqoslama narxlarda aholiga 48,8 mlrd. so'mlik pullik xizmatlar ko'rsatildi³.

Transport infratuzilmasini rivojlantirishda, birinchi navbatda temir yo'llarni tubdan isloh etishga e'tibor qaratilmoqda. Transport xizmatlari bozorini raqobatbardoshligini oshirishda mijozlarga ko'rsatiladigan xizmatlar turlarini va ularni sifat darajasi yuqori bo'lishini ta'minlash zarur.

Yaponiya bilan hamkorlikda uzunligi 223 kilometr bo'lgan, dengiz sathidan 1500 metr balandlikdagi dovon orqali o'tadigan, Afg'onistonning shimoliy hududlariga chiqish imkonini beradigan Toshg'uzor-Boysun-Qumqo'rg'on yangi temir yo'li barpo etildi. Navoiy-Uchquduq-Sulton Uvaystog'-Nukus yo'nalishi bo'yicha Amudaryo uzra barpo etilgan temir yo'l va avtomobil yo'llari o'tadigan ko'prikn o'z ichiga olgan yangi temir yo'l uchastkalari foydalanishga topshirildi.

Farg'ona vodiysini Respublikaning boshqa tumanlari bilan bog'laydigan, xalqaro andozalarga javob beradigan Qamchiq dovoni orqali o'tadigan mukammal avtomobil yo'li – tunnel (yer osti yo'li) foydalanishga topshirildi.

³ «O'zbekiston temir yo'llari» kompaniyasi raisining o'tgan 2013 yil yakunlariga bag'ishlangan kompaniya boshqaruvi majlisidagi ma'ruzasi

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2013 yil 18 iyundagi PQ-1985 qaroriga asosan Angren-Pop yangi elektrlashtirilgan yangi temir yo'l liniyasi qurilishi loyihasi amalga oshirilmoqda va 2013 yil 5 sentyabrdan boshlab tunnel qurilishi ishlari boshlangan.

Mamlakatimizda 2008 yildan boshlab Navoiy aeroporti hududidagi intermodal logistika markazi o'z faoliyatini boshladi va hozirgi kunda 12 yo'nalish bo'yicha tashkil etilgan havo qatnovi geografiyasini 2015 yilda Yevropa, Sharqiy va Janubiy Osiyo, Yaqin Sharq, MDH davlatlari bo'yicha 25 ta yo'nalishga yetkazish bo'yicha ishlari olib borilmoqda.

Shuningdek, 2009 yilda Angren shahrida yurtimizning barcha hududlari va Farg'ona vodiysi viloyatlarini yil davomida transport aloqasi bilan bog'laydigan Halqaro logistika markazi qurilishi yakuniga yetkazilda va ishga tushirildi.

2010 yilda qabul qilingan 2011-2015 yillarda infratuzilmani, transport va kommunikatsiya qurilishini rivojlantirishni jadallashtirish dasturi sement-beton qoplamali xalqaro va respublika ahamiyatiga molik yo'llarning uzunligi 2010 yilga taqqoslaganda 3,1 barobar, birinchi toifaga kiradigan avtomobil yo'llarining 4 polosali uchastkalari 1,9 barobar ko'payishi, ularning O'zbek milliy avtomagistrali tarkibidagi ulushi 2010 yildagi 47,4 foizdan 2015 yilga borib 88,3 foizga o'sishini ko'zda tutadi.

Avtomobil yo'llar tarmog'ini rivojlantirish borasidagi chora-tadbirlarning amalga oshirilishini ta'minlash maqsadida 700 dan ortiq yo'l-qurilish texnikasi xarid qilish ko'zda tutilmoqda. Buning natijasida yo'l qurish va ta'mirlash ishlari bilan shug'ullanadigan xizmatlarning zamonaviy texnika bilan jihozlanish darajasi 2015 yilda hozirgi vaqtdagi 39 foizdan 58 foizga yetadi.

Temir yo'l infratuzilmasini rivojlantirishning eng muhim yo'nalishlari poyezdlar nisbatan serqatnov bo'lgan uchastkalarni elektrlashtirish orqali ularning samaradorligini oshirish, lokomotivlar parkini yangilash, yuk vagonlarini ta'mirlash bazasini kengaytirish va yangi vagonlar qurish, boshqaruv tizimini modernizatsiya qilish, shuningdek, xizmat ko'rsatish, yo'lovchilarni manzilga tez va qulay sharoitlarda yetkazish sifatini yanada oshirishdan iborat.

Elektrlashtirilgan temir yo'l uchastkalarining mamlakatimizdagi mavjud umumiy uzunlikdagi ulushi 2010 yildagi 36 foizdan 2015 yilda 42 foizga yetkaziladi. Bunda "Maroqand – Qarshi" (140 km) uchastkasining elektrlashtirilishi muhim hissa bo'lib qo'shiladi.

"O'zbekiston havo yo'llari" milliy aviakompaniyasi tomonidan hozirgi kunda davom etayotgan aviatashuvlar tizimini modernizatsiya qilish jarayoni doirasida 10 ta "Eyrbas – 320" va 2 ta "Boing – 767" rusumidagi havo laynerlari xarid qilindi. Bu esa yo'lovchilar tashishni to'liq zamonaviy avialaynerlarga o'tkazish hamda havo kemalari qatnovini xavfsiz, xalqaro

standartlar talablari darajasida tashkil etish imkonini beradi. Kelgusi yillarda 4 ta “Boing”, shu jumladan, 2 ta “Boing–787 Dreamlayner” samalyotlarini xarid qilib, havo kemalari parkini yanada kengaytirish ko’zda tutilmoqda.

Aviatsiya tashuvlarining yerdagi infratuzilmasini kengaytirish maqsadida Toshkent shahri aeroportida milliy qatnovlarni qabul qiladigan aerovokzalning yangi terminali qurildi. Jami 8 ta aeroportning, jumladan, Buxoro, Termiz, Navoiy va boshqa mintaqaviy markazlardagi aeroportlarni rekonstruktsiya va modernizatsiya qilish, shuningdek, havo flotining xizmat ko’rsatish va ta’mirlash bazasini mustahkamlash bo’yicha tegishli chora tadbirlar amalga oshirildi.

Servis sohasidagi yutuqlar bilan bir qatorda kamchiliklar ham bor. Xizmat ko’rsatish va servis sohasini jadal rivojlantirish imkoniyatlari hali ham to’liq joriy etilmagan. Mamlakat hududlarida aholiga ko’rsatiladigan xizmatlar darajasi va sifatida sezilarli farq borligini kuzatish mumkin.

Kalit so’zlar: servis sohasi, xizmat ko’rsatish, tadbirkorlik, yuridik xizmat, konsalting, bank xizmati, moliya xizmati, sug’urta, eksport, import, zamonaviy xizmat turlari, aloqa, Internet, lizing operatsiyalari, yo’lovchi tashish, elektrlashtirish, infratuzilma, telekommunikatsiya liniyalari, yuk aylanmasi, yo’lovchi aylanmasi.

Nazorat savollari

1. Respublikada servis sohasini rivojlantirishdan qanday maqsad ko’zlangan?
2. Oxirgi yillarda qaysi turdagi xizmatlar jadal rivojlanmoqda?
3. Transport sohasida qanday o’zgarishlar yuz bermoqda?
4. Servis infratuzilmasini rivojlantirish borasida qanday tadbirlar amalga oshirilmoqda?
5. Servis sohasini yetuk kadrlar bilan ta’minlash ishlari qay darajada olib borilmoqda?

1.2. Transport servisi tushunchasi va tarkibi

Servis tushunchasi azaldan pydo bo’lgan, biroq uning transportga ahamiyati o’tgan asrlarning oxirlarida sezila boshlandi. Bunga sabab bozor iqtisodiyotining shakllanishi, iqtisodiyot tarmoqlarida islohotlarning borishi, kompaniyalarning pirovard natijalari xizmatlarni qanday ko’rsatishga bog’liq bo’lib qolganligi.

Servis orqali olingan daromad rivojlangan mamlakatlarda asosiy xizmatlardan olingan daromadlardan 20-30% ga ko'proqni tashkil qilar ekan. Bu son aynan transportda tashishdan olingan daromadga tegishli.

Dunyo statistikasi shuni ko'rsatadiki, rivojlangan mamlakatlarning yalpi ichki mahsulotida xizmatlar ulushi oxirgi 20-25 yil ichida 54 foidan 65 foizgacha oshgan⁴.

Transport servisi iste'molchilarga ko'rsatilgan ma'lum turdagi xizmatlar to'plami yig'indisi hisoblanadi.

Xizmatlar – bu alohida sotiladigan yoki tovarlarni sotish bilan birga amalga oshiriladigan manfaatli faoliyatdir.

Ishlab chiqarish mahsulotlari bilan taqqoslaganda xizmatlarning xususiyati shundaki, xizmat faoliyat talabini qondiradi. Transport mahsuloti tashish yakunida moddiylashadigan transport resurslaridan foydalanish bo'yicha transport sohasi ishchi xodimlarining faoliyati hisoblanadi. Transport mahsuloti, ya'ni tashish foydalanuvchiga buyum sifatida foydali bo'lsa, faoliyat sifatida unda xizmat tushunchasi qo'llaniladi.

Xizmatlar moddiy va nomoddiy turga yoki ishlab chiqarish va noishlab chiqarish sohalar xizmatiga bo'linadi.

Transport servisini to'rtta darajaga ajratish mumkin:

I – daraja – “standartga moslashish”, ya'ni Respublika qonunlari bandi (Temir yo'l transporti Nizomi, Temir yo'llarda yuk tashish qoidalari va shu kabi me'yoriy – xuquqiy hujjatlar) ga ko'ra;

II – “imkoniyatlarga moslashish” , ya'ni transport xizmatlarini nafaqat standartga mos kelishi, balki temir yo'lining texnik va texnologik imkoniyatlariga ham mos kelishi;

III – “bozor talablariga mos kelishi”, ya'ni, transport xizmatlarini narxining pastligi va mijozlarning yuqori sifatga bo'lgan talabini qondirish;

IY – temir yo'l transportida “yashirin talablarga moslashish”⁵.

Transport servisining ilg'or usullaridan biri xizmatlar paketini taqdim etish hisoblanadi. Xizmatlar paketi yaxlit xizmat sifatida ko'rsatiladi va rasmiylashtiriladi. U ushbu xizmatlarning mijozlarga ko'rsatilish jarayonini yengillashtiradi va tezlashtiradi.

Temir yo'l tashishlarda transport servisi asosiy xizmatlar ya'ni, yuklarni jo'natish stansiyasidan qabul qilish stansiyasigacha tashishdan tashqari yukni qabul qilguncha va egasiga yetkazib bergandan keyin ham ko'rsatiladigan xizmatlar ham mavjud. Ular:

⁴ Bo'taev Sh.A., Sidiqnazarov Q.M., Murodov A.S., Qo'ziev A.O'. Logistika (yetkazib berish zanjirida oqimlarni boshqarish). Monografiya. Toshkent. 2013y.

⁵ С. А. Балалаев, И. А. Чернышова. Транспортный сервис в грузовых перевозках: Учеб. Пособие – Хабаровск: Изд-во ДВГУПС, 2006г.

– yuklarni qabul qilish va topshirish, buyurtmani va boshqa hujjatlarni rasmiylashtirish;

- yukni olib kelish va olib chiqish;
- vagonlarni topshirish va olib chiqish;
- ortish-tushirish va saqlash;
- axborot berish;
- transport vositasini qo'shimcha jihozlash va tayyorlash;
- yuklarni sug'urtalash;
- to'lov-moliya;
- yuklarni bojxona rasmiylashtiruv;
- boshqalar.

Yuklarni qabul qilish va topshirish, buyurtmani va boshqa hujjatlarni rasmiylashtirish xizmatlariga quyidagilar kiradi:

- tasdiqlangan usul va tartibga mos holda yuk tashishga buyurtma berish;
- tashish hujjatlari to'plami va temir yo'l transporti nakladnoyini vizalashtirishni ta'minlash va to'ldirish;
- yuklarni umumfoydalanish va nouumfoydalanish jo'natish temir yo'l stansiyasiga tashishga taqdim qilish;
- qayta manzillashtiruv(pereadresovka)larni rasmiylashtirishni tashkil qilish;
- yetkazib berish muddati o'tib ketgan yoki yuk hajmining yo'qolishi bo'yicha noroziliklarni rasmiylashtirish va belgilangan temir yo'l tashkilotiga taqdim qilish;
- umumfoydalanish va nouumfoydalanish joylarida yuklarni topshirish yoki qabul qilish.

Yukni olib kelish va olib chiqish xizmatlari yuklarni yuk jo'natuvchining omboridan temir yo'l stansiyasigacha va temir yo'l stansiyasidan yuk qabul qiluvchining omborigacha yetkazib berish xizmatlari kiradi.

Vagonlarni topshirish va olib chiqish xizmatlariga:

- yuk jo'natuvchining yoki qabul qiluvchining shoxobcha yo'liga vagonlarni uzatish;
- yuk jo'natuvchining yoki qabul qiluvchining shoxobcha yo'lidan vagonlarni olib chiqish;
- vagonlarni yuk fronti bo'ylab joylash;
- yuk frontiga vagonlarni uzatish uchun tanlash kabilar kiradi.

Ortish-tushirish va saqlash xizmatlariga quyidagi xizmatlar kiradi:

- jo'natish yoki qabul qilish temir yo'l stansiyalarida avtomobillardan, temir yo'l harakat tarkiblaridan yuklarni tushirish yoki ortish;
- yuk qabul qiluvchilar yoki jo'natuvchilar omboridan kontreyler va konteynerlarni ortish yoki tushirish;

- yuk massasini tekshirish va o'lchash;
- ekspeditorning omborida yuklarni saqlash;
- yuk jo'natuvchi yoki qabul qiluvchining omborlarida yuk birliklarini yiriklashtirish va jo'natmalarni komplektlash;
- transport paketlarini shakllantirish va ajratish;
- yuklarni jo'natishga markirovkalash;
- konteynerga va harakat tarkiblariga yuklarni mahkamlash;
- yuklarni o'rash(upakovka), bog'lash, qoplash;
- upakovka va transport taralarini ta'mirlash.

Axborot xizmatlariga:

- yuk qabul qiluvchiga uning manziliga yuk jo'natilganligi haqida xabar berish;
- yuk qabul qiluvchiga belgilangan stansiyaga yuk(vagon)ning kirib kelganligi haqida xabar berish;
- yuk jo'natuvchiga yukni egasiga topshirilganligi haqida xabar berish;
- yuk jo'natuvchi(qabul qiluvchi)ga yukning davlat chegarasidan o'tganligi haqida xabar berish;
- yuk jo'natuvchi(qabul qiluvchi)ga yukning portga yetib kelganligi haqida xabar berish;
- yuk jo'natuvchi(qabul qiluvchi)ga yukning kema bortiga yuklanganligi va qabul qilish joyiga yetib kelganligi haqida xabar berish;
- yuk jo'natuvchi(qabul qiluvchi)ga bo'sh yoki yukli avtotransportning kelganligi haqida xabar berish kabi xizmatlar kiradi.

Transport vositasini qo'shimcha jihozlash va tayyorlash xizmatlariga quyidagilar kiradi:

- vagonlarni yoki konteynerlarni yuk qoldiqlaridan tozalash;
- yuk egalarini paketlash vositalari bilan ta'minlash;
- yuk jo'natuvchilarni yuk ortish va tashish qurilmalari hamda materiallari bilan ta'minlash.

To'lov-moliya xizmatlariga:

- yig'im va jarima, tashish to'lovlari rasmiylashtirish va to'lash;
- boshlang'ich a oxirgi punktlarda bajarilgan ombor, ortish-tushirish va boshqa ishlarni bajarganligi uchun, port va pristanlarda, ayrim stansiyalarda yuklarni qayta ortish va tashish operatsiyalarini bajarganlik uchun hisob-kitob operatsiyalarini o'tkazish;
- noroziliklar bilan bog'liq bo'lgan hisob operatsiyalarini o'tkazish va hisoblash;
- bojxona yig'implari va boshqa bojxona rasmiyatchiliklari bo'yicha to'lovlarni bajarish kabilar kiradi.

Transport vositalari va yuklarni bojxona rasmiylashtirish xizmatlariga quyidagilar kiradi:

- yuklarni deklaratsiyalashni o'tkazish;

- yuk jo'natuvchi va qabul qiluvchilarga yuklarni yoki boshqa mulklarini deklaratsiyalash bilan bog'liq bo'lgan masalalar bo'yicha maslahatlar berish;
- jo'natilgan(kirib kelgan) yuklar bilan birgalikda ketadigan (keladigan) hujjatlar va yuk bojxona deklaratsiyasini rasmiylashtirish.

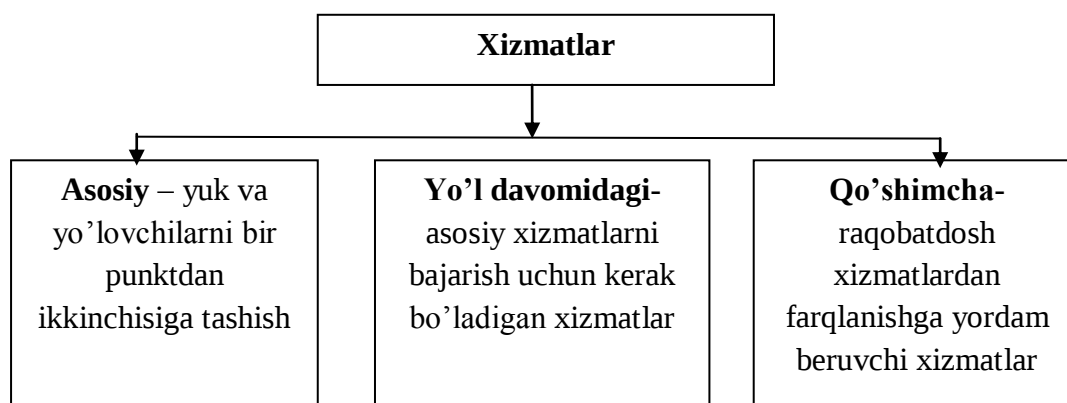
Boshqa xizmatlar o'z ichiga:

- texnik shartlarda ko'zda tutilmagan yuklarni ortish va mahkamlash ishlari bo'yicha hisoblarni bajarish va chizmalar, sxemalarni ishlab chiqish hamda kelishish;
- vagonlar yuklanishining mahalliy me'yorlarini ishlab chiqish va kelishish;
- jihozlarni komplektli ortishga rioya qilish ustidan nazorat;
- jo'natuvchining konteyneri yoki universal vagonlariga xizmat ko'rsatish va ta'mirlash;
- refrijerator konteynerlarga xizmat ko'rsatish;
- o'lchash asboblarni nazorat tekshiruvi va ta'mirlash bo'yicha xizmat ko'rsatish ishlarini bajarish va boshqa xizmatlar.

Asosiy xizmatlar sifatida transportning birinchi vazifasi bo'lgan tashish jarayonlarini tushunish mumkin.

Yo'l davomidagi xizmatlarga chiptalar sotish, provodniklar xizmati, yo'lovchi vagon ichidagi ko'rsatiladigan xizmatlarni kiritsak, yuk tashish bo'yicha esa yuk hujjatlarini rasmiylashtirish, vagonlarni yuk ortishga uzatish, vagonlarga stansiyalarda texnik xizmat ko'rsatish, manyovr ishlari, poyezd tuzish va tarqatish kabi xizmatlarni kritish mumkin.

Bulardan tashqari xizmatlarni o'z vazifasiga ko'ra quyidagi turlarga ajratish mumkin:



1-rasm. Temir yo'l transportida ko'rsatiladigan xizmatlarning vazifalari bo'yicha turlari.

Qo'shimcha xizmatlarga – yo'lovchi tashishda – komp'yuter, video, aloqa, gazeta va jurnallar bilan ta'minlash, shaxsiy gigiyena vositalarini taqdim etish, shaxsiy seyf, qo'riqchi xizmatlari, kupe-kutubxona, sport-kupe, vagon-bar xizmatlarini taklif etish: yuk tashishda – mijozlarga yuk haqida ma'lumotlar

berish, yuklarni stansiyalarda saqlash, yuklarni qayta manzillashtirish kabilarni kiritish mumkin.

Kalit so'zlar: transport servisi, moddiy xizmat, nomoddiy xizmat, temir yo'l stansiyasi, shoxobcha yo'llar, yuk fronti, saqlash, ortish-tushirish, yuk massasi, ekspeditor, transport paketi, konteyner, upakovka, tara, yig'im, jarima, to'lov, bojxona, deklaratsiya.

Nazorat savollari

1. Yuklarni qabul qilish va topshirish, buyurtmani va boshqa hujjatlarni rasmiylashtirish xizmatlariga qanday xizmatlar kiradi?

2. Yukni olib kelish va olib chiqish xizmatlarida qanday operatsiyalar bajariladi?

3. Vagonlarni topshirish va olib chiqish xizmatlariga nimalar kiradi?

4. Ortish-tushirish va saqlash operatsiyalari qanday tartibda amalga oshiriladi?

5. Servis jarayonida qanday axborotdan foydalaniladi?

6. Transport vositasini qo'shimcha jihozlash va tayyorlash nima maqsadda bajariladi?

7. Temir yo'l transportida yo'l davomida qanday xizmatlar amalga oshiriladi?

1.3. Transport xizmatining xususiyatlari va tamoyillari

Chet el tajribasi shuni ko'rsatadiki, transport sohasining umummilliy tendensiyasi milliy transport tizimining asta sekinlik bilan umumjahon tizimiga moslashuvi hisoblanadi. Bunday sharoitda yuklarni eshikdan-eshikkacha, istalgan manzilga, o'z vaqtida yetkazib berishga harakat qilinadi va transport kompaniyalarining faoliyati ham aynan shunga yo'naltirilgandir. Shuning uchun ham bozor sharoitida transport xizmati ko'rsatish faoliyatini rivojlantirishga katta e'tibor berish maqsadga muvofiqdir.

Bozor iqtisodiyoti mexanizmlarining ishga tushirilishi, transport xizmati bozorining tashkil topishi, transport xizmati ko'rsatuvchi korxonalar o'rtasida raqobat kuchayishi bozor iqtisodiyoti sharoitidagi mamlakatlarda transportni faoliyat ko'rsatish amaliyotini chuqur o'rganishni taqoza etadi. "Transport xizmati" tushunchasi transport faoliyatini tashkil etish va rejalashtirish amaliyotida keng qo'llana boshladi.

Turli mamlakatlar iqtisodiyotida keyingi 10-15 yil davomida jiddiy o'zgarishlar ro'y berdi. Korxona va tashkilotlarning xo'jalik yuritish, transport va moddiy-texnik ta'minot amaliyotiga yangi axborot kommunikatsiya texnika va texnologiyalari konsepsiyalariga asoslangan tovarlarni o'z muddatida

yetkazishning samarali usullari qo'llanila boshladi. 1980 yildan boshlab bozor iqtisodiyoti sharoitida transportning xizmat ko'rsatilayotgan korxonalar ishlab chiqarish jarayonlari bilan organik ravishda qo'shilib ketish va uni "ishlab-chiqarish-transport-taqsimlash" ko'rinishidagi yagona tizimga aylantirish chora-tadbirlari ko'rila boshladi. Bunda transport sohasiga moddiy oqimlar harakatlanayotgan logistik zanjirning asosiy bajaruvchi qismi sifatida qaraladi. Shu tufayli transport korxonalari o'zlarining tijorat – ishlab chiqarish faoliyatini birinchi navbatda iste'molchi korxonalarning tovarlar va boshqa materiallar (yuklar)ga bo'lgan ehtiyojini qondirish masalalarini o'rganish va tahlil etishga qaratishlari lozim.

Hozirgi paytda xizmat ko'rsatish tushunchasi material ob'yektlar yoki tabiat mahsulotlarining shaklini o'zgartirish bilan bog'liq bo'lmagan barcha mehnat turlarini o'z ichiga oladi. Bunday mehnat natijasida alohida iste'mol qiymati yaratiladi va uning miqdori mehnatning ijtimoiy foydali faoliyati bilan o'lchanadi.

Ijtimoiy-iqtisodiy, texnik-texnologik tarmoqlar ichida transport, aloqa, axborot-kommunikatsiya tarmoqlarining faoliyati xizmat ko'rsatishdan iborat bo'ladi.

Transport xizmati bu korxonalar va odamlar ehtiyojini qondirishga qaratilgan transport faoliyati turi hisoblanadi. Transport xizmati – nafaqat yuk yoki yo'lovchilar tashish, balki tashish jarayoniga kirmaydigan, lekin uni tayyorlash va amalga oshirish bilan bog'liq bo'lgan har qanday operatsiyalar kompleksidan iboratdir.

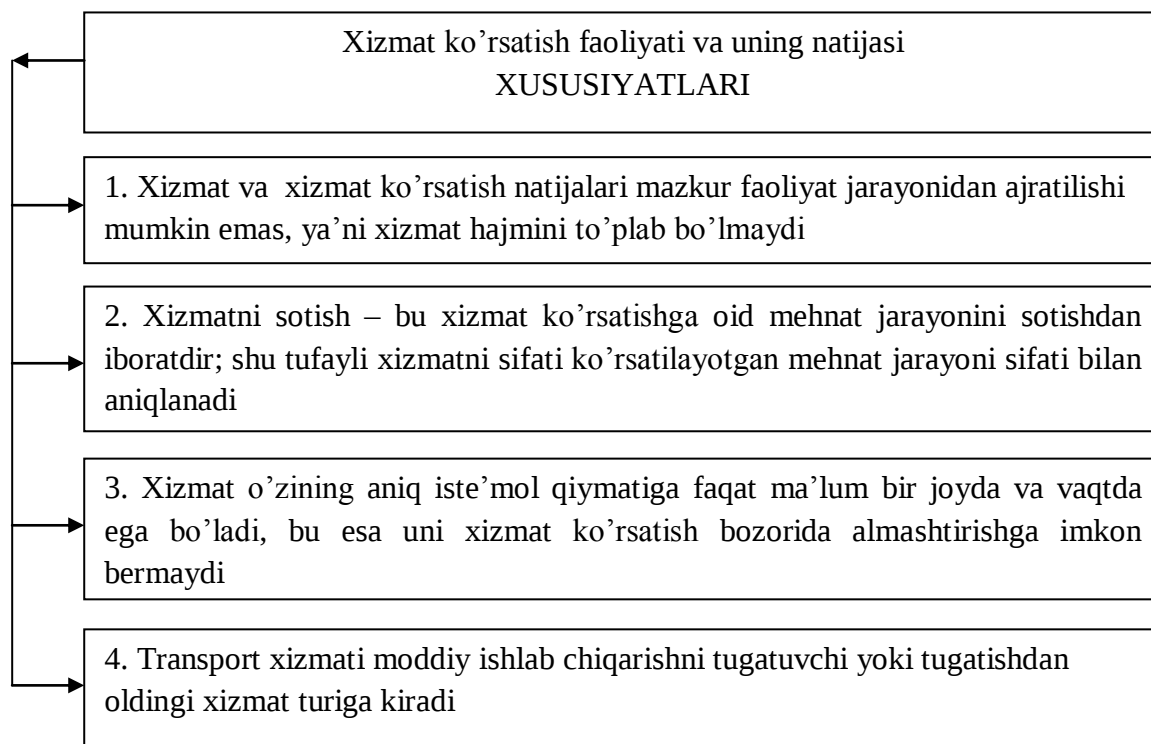
Xizmat ko'rsatish faoliyati va uning natijasi quyidagi xususiyatlarga ega:

- 1) xizmat va xizmat ko'rsatish natijalarini mazkur faoliyat jarayonidan ajratish mumkin emas, ya'ni xizmat hajmini to'plab bo'lmaydi;
- 2) xizmatni sotish – bu xizmat ko'rsatishga oid mehnat jarayonini sotishdan iboratdir; shu tufayli xizmat sifati ko'rsatilayotgan mehnat jarayonining sifati bilan aniqlanadi;
- 3) xizmat o'zining aniq iste'mol qiymatiga faqat ma'lum bir joyda va vaqtda ega bo'ladi, bu esa uni xizmat ko'rsatish bozorida almashtirishga imkon bermaydi;
- 4) transport xizmati moddiy ishlab chiqarishni tugatuvchi yoki tugatishdan oldingi xizmat turiga kiradi (-rasm).

Transport xizmati tarkibiga kiruvchi yetkazib berish jarayoni quyidagi operatsiyalarni o'z ichiga oladi:

- 1) yuk va yo'lovchilar tashish;
- 2) yuk ortish-tushirish ishlarini bajarish;
- 3) yo'lovchilarni transport vositalariga chiqarish-tushirish;
- 4) omborxona ichidagi operatsiyalarni bajarish;
- 5) yuklarni omborxonada saqlash;
- 6) yuklarni tashishga tayyorlash, ularni qadoqlash, tamg'alash va sh.k;

- 7) tashish vositalarini tayyorlash;
- 8) tashish vositalarini ijara yoki boshqa shartlarda foydalanishga berish;
- 9) transport vositalari parkining ishga yaroqli texnik holatini ta'minlash, ularga texnik qarov, joriy va kapital ta'mirlash xizmatlarini ko'rsatish;
- 10) yangi yoki ta'mirlangan transport vositalarini yetkazib kelish va shu kabilar (2-rasm).



2-rasm. Xizmat ko'rsatish faoliyati va uning natijasi va xususiyatlari

Yuqorida ta'kidlanganidek, transport xizmati bevosita yuklarni yetkazib berish jarayonidan tashqari, uni tayyorlash (rejalashtirish), boshqarishga oid funksiyalardan iborat bo'ladi. Logistik yondashuv jihatidan yuqoridagi ro'yxatga detallashtirilgan holda yana quyidagilarni kiritish mumkin:

- 1) yuk tashishga buyurtmalarni qabul qilish, ularni qayta ishlash va shartnomaga muvofiqligini tekshirish;
- 2) iste'molchilar talablarini o'rganish va buyurtmalar asosida yuk oqimlarini tahlil etish;
- 3) yuklarni tashish yo'nalishlari va tarmoqlarini belgilash, ularni optimallashtirish;
- 4) tashishga jalb etilayotgan transport vositalarini yuklarni tashish yo'nalishlari (marshrutlari)ga optimal taqsimlash;
- 5) transport siklining barcha bo'g'inlarida moddiy oqimlarni kuzatish;
- 6) transport xizmatlarining sifat darajasini baholash;
- 7) transport xizmatlari narx-navolarini shakllantirish va to'lovlarni ta'minlash;

8) yuklarni yetkazib berishning barcha bosqichlarida kuzatish va nazorat qilish;

9) transport faoliyatini diversifikatsiyalash;

10) transport ombor ishlarini boshqarish;

11) bajarilayotgan xizmatlar bo'yicha axborot berish;

12) yetkazib berish zanjiri bo'ylab ekspeditsiya ishlarini bajarish.

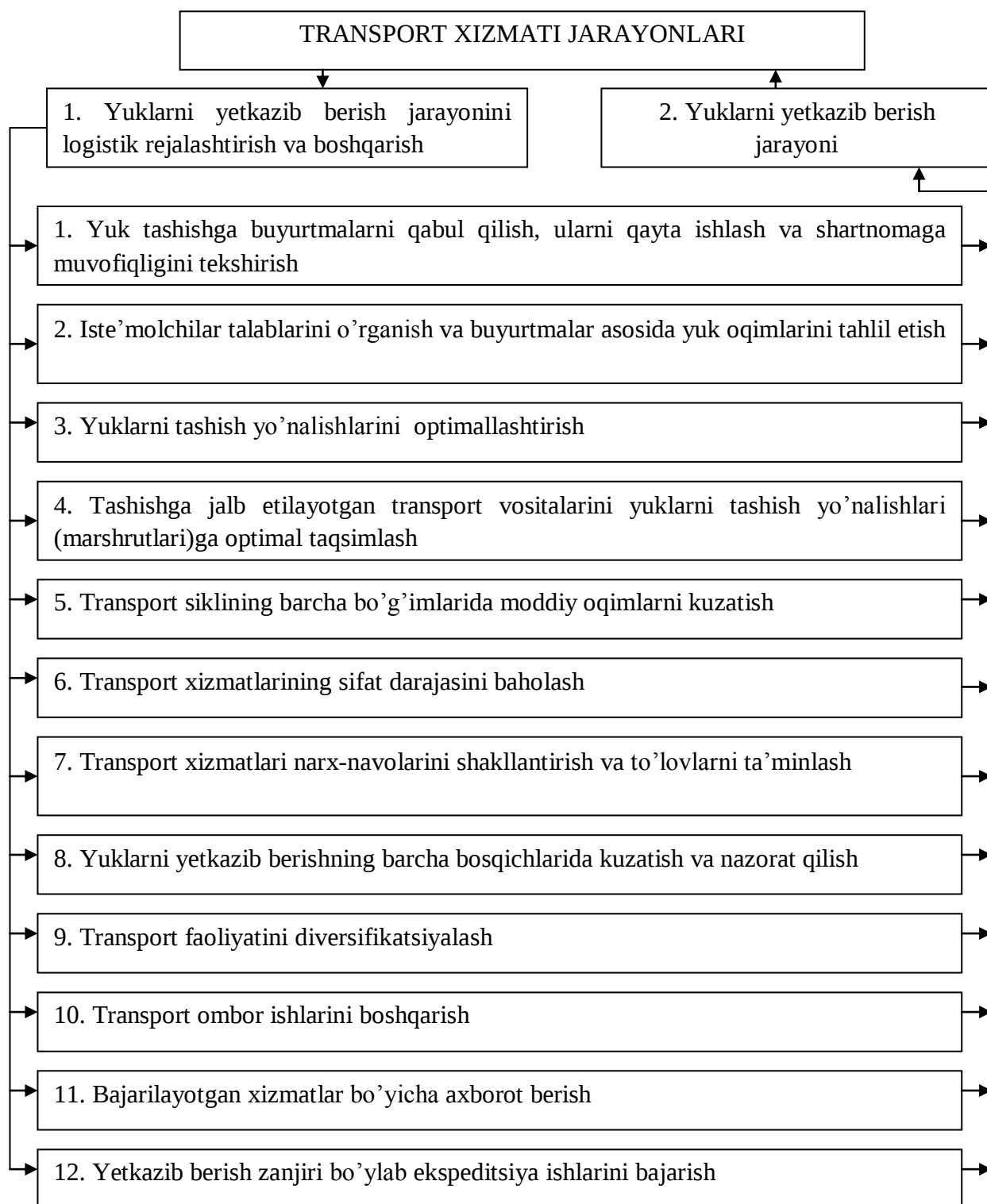
Keyingi paytlarda transport xizmatini amalga oshirishda bajarilayotgan logistik boshqaruv masalalarining ahamiyati ortib borayapti. Ko'plab korxona va tashkilotlar xizmat ko'rsatish sohasiga kirib, logistik xizmat ko'rsatuvchi vositachi tashkilotlar soni ko'paygan. Ayrim hollarda bunday vositachi tashkilotlar ko'rsatayotgan xizmat narxi mahsulot ishlab chiqarish narxidan ham yuqori bo'layapti.

Xizmat ko'rsatish sohasi shunday faoliyat yuritishi kerakki, bunda iste'molchilarning xizmat hajmi va sifatiga bo'lgan ehtiyoji eng kam xarajatlar bilan ta'minlansin. Ammo hozirgacha transport xizmati sifatini miqdor jihatidan har tomonlama baholaydigan usullar ishlab chiqish murakkab masala bo'lib qolmoqda. Bunday holat quyidagi sabablar bilan bog'liq:

- xizmat natijalarini mahsulot sifatida payqab olish qiyinligi;
- transport xizmati iste'molchisining xizmat jarayonida ishtirok etishi;
- xizmat iste'molchisi uning egasi bo'la olmasligi;
- xizmat ko'rsatish tashkiliy-texnologik jarayon bo'lganligi tufayli haq to'lashdan oldin uni ko'rib, nazoratdan o'tkazib bo'lmasligi;
- xizmat jarayoni kichkina harakatlar tizimidan iborat bo'lishi mumkin, uning bahosi esa harakatlar yig'indisiga ko'ra berilishi.

Ko'rsatilayotgan xizmat sifatini baholashda quyidagi komponentlar muhimdir:

- xizmat ko'rsatish muhiti (interyer, qurilmalar, xodimlar);
- xizmatning ishonchliligi, ya'ni uning belgilangan muddatda bajarilishi;
- xizmatning bajarilishi kafolatlanganligi, xodimlarning barcha masalalarda yordam berishga tayyorligi;
- xodimlar bilimdonligi, ma'lum ko'nikmalarga egaligi;
- muloqot va uchrashuvlarni tashkil etish osonligi;
- xavfsizlik, ya'ni xizmat iste'molchilari tomonidan ishonchsizlik va tavakkalchilik yo'qligi;
- xodimlar iltifotliligi;
- o'zaro aloqalar o'rnatishda xodimlar xayrixohligi;
- o'zaro bir-birlarini tushunishi va sh.k.



3- rasm. Transport xizmatining tarkibiy tuzilmasi

Iste'molchiga ko'rsatilayotgan xizmat sifatini baholashda u ma'lum me'yoriy sifat ko'rsatkichlari bilan solishtiriladi va ular bir xil yoki bir-birlariga kerakli darajada yaqin bo'lsa, erishilgan sifat darajasi ham qoniqarli, deb hisoblanadi.

Transport xizmati ko'rsatishda logistik yondashuv nihoyatda muhimdir. Transport xizmatiga bo'lgan ehtiyoj va bozordagi talab hududda transport tarmog'i rivojlanganligiga, turli transport vositalari mavjudligi va ular faoliyat

ko'rsatishining o'zaro muvofiqlashtirilganligiga, ko'rsatilayotgan transport xizmati turlari va sifatiga, ularning narx-navosi va boshqa ko'plab omillarga bog'liqdir. Bozor iqtisodiyotining rivojlanishi va keng infrastruktura tarmog'ining shakllanishi umumiy iqtisodiy tarmoqlar ichida, albatta, transport xizmati ulushi oshishiga olib keladi.

Bozor iqtisodiyoti asosida faoliyat ko'rsatayotgan mamlakatlarda logistik yondashuvning keng qo'llanilishi transport sohasidagi siyosatni qayta ko'rib chiqishni taqozo etmoqda. Transport tovarlar harakatini tashkil etishda asosiy rol o'ynamoqda. Endilikda transport turlarining texnik-ekspluatatsion xususiyatlari transport xizmati bozorida uning ishonchli holatini ta'minlaydi, ayniqsa, kichik partiyali yuk tashishda, yuklarni avtomatlashtirilgan holda qayta ishlash, ularni paketlashtirish va konteynerlashtirish, ratsional partiyalarini shakllantirish va tashish jarayonlarida informatikani qo'llashning ahamiyati ortib bormoqda.

Transport xizmatini takomillashtirishning quyidagi samarali yo'nalishlari shakllanmoqda:

- xizmat ko'rsatish turlarini iste'molchilarning maxsus talablariga moslashtirish;
- transport xizmatiga bo'lgan talablarni faol rivojlantirish va mavjud transport parkidan oqilona foydalanish.

Turli guruhga mansub iste'molchilarga ular ehtiyoji doirasida xizmat ko'rsatilishi lozim. Iste'molchilarning o'zlari ko'rsatiladigan transport xizmati turlarini, ularning xarakteri va miqdorini tanlab olishlari kerak.

Iste'molchilarning yuk yetkazib berilishiga bo'lgan ehtiyojini qondirish maqsadida ularga ko'rsatilayotgan tashish xizmatini yuk va yo'lovchilarni vaqt mobaynida fazodagi kerakli harakatini maqsadga muvofiq ravishda ta'minlash jarayoni sifatida qaralishi lozim.

Logistik tizimda ishlab chiqarishni yo'lga qo'yish uni xom ashyo bilan ta'minlash kanallari faoliyatini ishga tushirish muammolarini hal etishni taqozo etadi. Korxona va tashkilotlar tayyor mahsulotni yetkazish kanallarining ish faoliyatida transport turini tanlash, tashish usularini ishlab chiqish, transport vositalari turlarini aniqlash, yuklarni tashishga tayyorlash kabi qator masalalarni hal qilishi lozim bo'ladi.

Shunday qilib iste'molchilarga transport xizmati ko'rsatish quyidagi ishlar bajarilishini taqozo etadi:

- tovar (yuk)larning fizik xususiyatlarini hisobga olgan holda ularni tegishli tarzda o'rash vositalarini tanlash;
- qadoqlangan yuk paketlariga tegishli yozuvlar va belgilar kiritish, ya'ni paketlarni tamg'alash;
- maxsus taralardan foydalanishni ko'zda tutish, ularga tegishli belgilar va kodlarni kiritish, yuk birliklarini shakllantirish, yuklarni paketlashtirish va konteynerlarga joylashtirish;

- samarali tashish turi va vositalarini tanlash;
- transport vositalariga yuk birliklarini ratsional joylashtirish va yuk ko'taruvchanlikdan samarali foydalanishga erishish;
- transport vositalariga yuk ortish va tushirish ishlarini bajarishda ratsional texnologiyalarga amal qilish;
- yuk ombori va terminallarda tovarlarni ratsional joylashtirish, ularni hisobga olish va zaxiralarni shakllantirish;
- zamonaviy axborot texnologiyalari va axborot-kompyuter tizimlaridan foydalanish.

Yuqorida keltirilgan transport xizmati elementlari asosida mahsulotlarni iste'molchilarga yetkazib berish ketma-ket bajariluvchi bir qator operatsiyalarga ajratiladi. Ko'p hollarda alohida operatsiyalarning bir-birlari bilan bog'lanishi sezilarli darajada bo'lmaydi va ular alohida bo'limlar va ijrochilar tomonidan bajariladi.

Transport xizmati iste'molchi ehtiyojiga muvofiq amalga oshiriladi. Iste'molchining transport xizmatiga bo'lgan talabi ma'lum axborotlar ko'rinishida shakllanadi. Bunday axborotlar massivida yuk turi (yurish turi) va tashish hajmi, xizmat ko'rsatilayotgan hudud nomi va o'lchamlari, yuk (yo'lovchi) oqimlari parametrlari (oqim hajmining vaqt mobaynida taqsimlanishi epyurasi, notekisligi va muddati), tashish mobaynida yukni (yo'lovchini) tushirish, saqlash va oluvchi tashkilotning tashishdagi mavqei, yuridik shaxs ekanligi va hokazo.

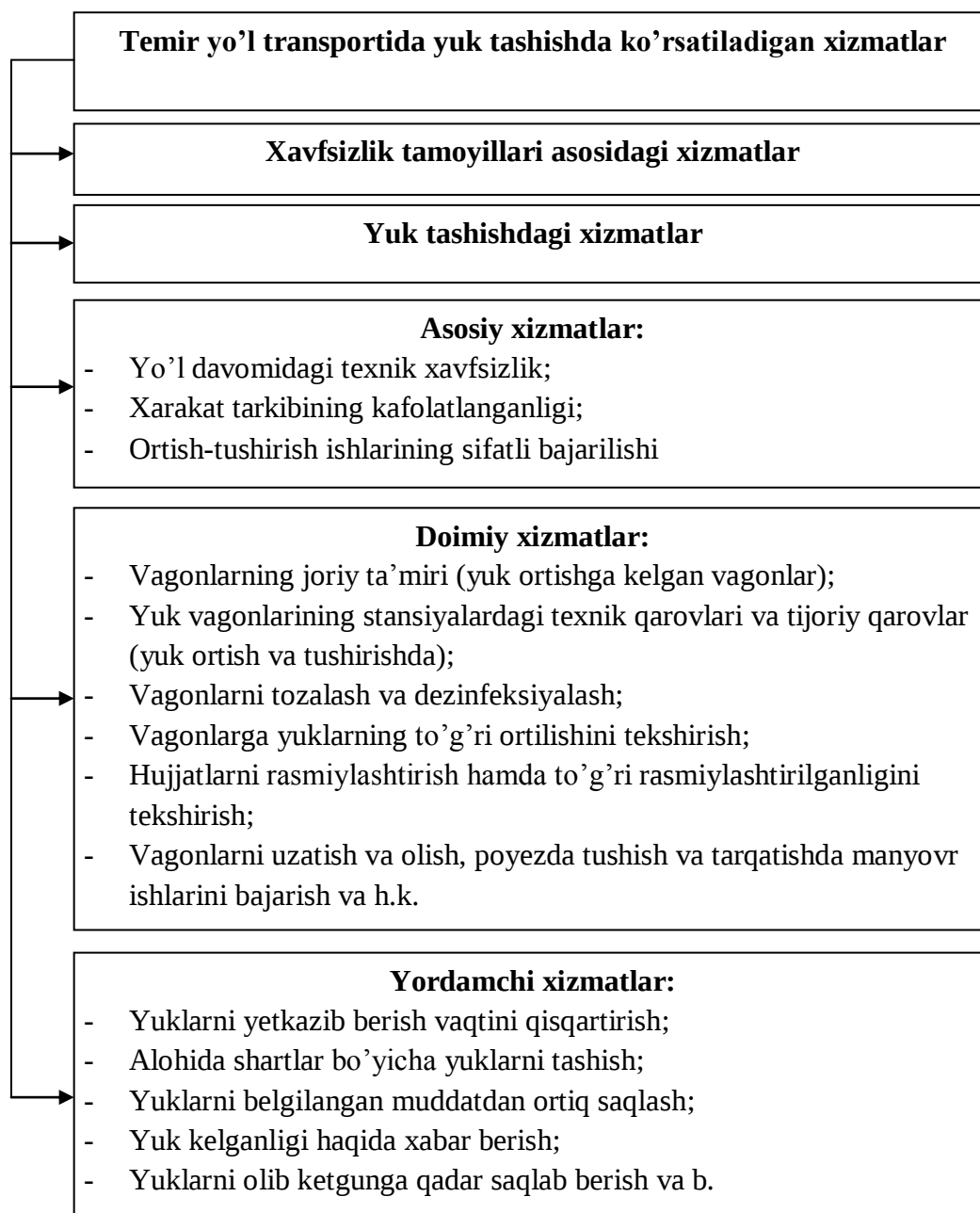
Transport xizmatiga bo'lgan talablarni o'rganish va tahlil etish shuni ko'rsatmoqdaki, iste'molchilarning transport xizmati sifatiga bo'lgan asosiy talabi – bu yuklarni o'z vaqtida jo'natish va yetkazib berishdir. Bunday talab asosida iste'molchilarning yuk zaxiralari va ularni saqlab turishga ketadigan xarajatlarni kamaytirish maqsadi yotadi. Chunki hozirgi paytda zaxiralarni ushlab turish xarajatlari mahsulot narxining 20-25 foizigacha bo'lgan miqdordagi xarajatni talab etmoqda. Transport tizimining amaldagi kamchiliklari – bu yukni o'z muddatida jo'natish va yetkazib berish kafolatlanmaganligi, tashishga berilgan buyurtmani bajarishni orqaga surish yoki rad javobini berish hollarining mavjudligidir.

Transport xizmatiga bo'lgan talab doimo lokal xarakterda bo'ladi va uni ifodalovchi miqdor va sifat ko'rsatkichlariga ana shu aniq joyda shakllanayotgan sotib olish qobiliyati ta'sir etadi. Transport xizmati taklifi esa doimo fazoda tarqalib joylashgan bo'lib, miqdor va sifat jihatidan foyda olish imkoniyati mavjudligi yoki yo'qligiga qarab o'zgarib turadi.

Hozirgi kunda temir yo'l transportida mijozlarga asosiy xizmatlardan tashqari xizmatlar ham ko'rsatilmoqda.

Temir yo'l transportida yuk egalariga taqdim qilinadigan servis xizmatlarning mazmuni quyidagilardan iborat:

- MDH va Boltiq bo'yi mamlakatlarining temir yo'l ma'muriyati bilan muayyan sharoitlarda tashish shartlarini kelishish;
- To'g'ri yo'nalishlarda vagonlarni qayta manzillashtirish;
- Qarama-qarshi yo'nalishlarda vagonlarni qayta manzillashtirish;



4-rasm. Temir yo'l transportida yuk tashishda ko'rsatiladigan xizmatlar

- O'zbekiston temir yo'llari hududidan tashqarida mijozlar buyurtmasiga ko'ra vagonlar ajratish qo'shimcha rejasini tuzish;
- Yuk jo'natuvchining so'roviga ko'ra Hisob markazi ma'lumotlar bazasi yordamida vagonni tegishli bo'lgan mamlakatga qaytarish rejimidan erkinligini tekshirish, kuzov hajmi katta bo'lgan vagonlarni tanlash;

- Mijoz so'roviga ko'ra yukni qabul qilish va topshirishda yuk massasini tekshirish va o'lchanganligi uchun yig'im undirish;
- Vagon va konteynerlarni tamg'alash;
- Yuk jo'natuvchilar kuchi bilan konteyner va vagonlarga yuk ortishda tamg'alovchi qurilmalarni o'rnatish;
- Mijoz so'roviga ko'ra o'rnatilgan sutkaning ma'lum vaqtida vagon va konteynerlarni yuk ortish yoki tushirishga uzatish;
- Mijoz so'roviga ko'ra yetkazib berish muddati tugamasdan vagon yoki konteynerlarni qidirish;
- Yuk egasi so'roviga ko'ra amaldagi qoidalarda ko'zda tutilmagan yuklarni mahkamlash sxemasi va vagonlarning yuklanish texnik me'yorini ishlab chiqish;
- Yuk egasi so'roviga ko'ra amaldagi qoidalarda ko'zda tutilmagan yuklarni mahkamlash sxemasi va vagonlarning yuklanish texnik me'yorini ishlab chiqish;
- Yuk egasi so'roviga ko'ra amaldagi qoidalarda ko'zda tutilmagan yuklarni mahkamlash sxemasi va vagonlarning yuklanish texnik me'yorini ishlab chiqish;
- Tashilgandan keyin vagon yoki konteyner albatta tozalanishi shart bo'lgan yuklar ro'yxatiga kiritilmagan yuklarni tushirgandan keyin vagon va konteynerlarni tozalash;
- Mijozning buyurtmasiga ko'ra qo'shimcha rejaga muvofiq uchinchi mamlakatga yukni eksport tashishni kelishish va boshqalar.

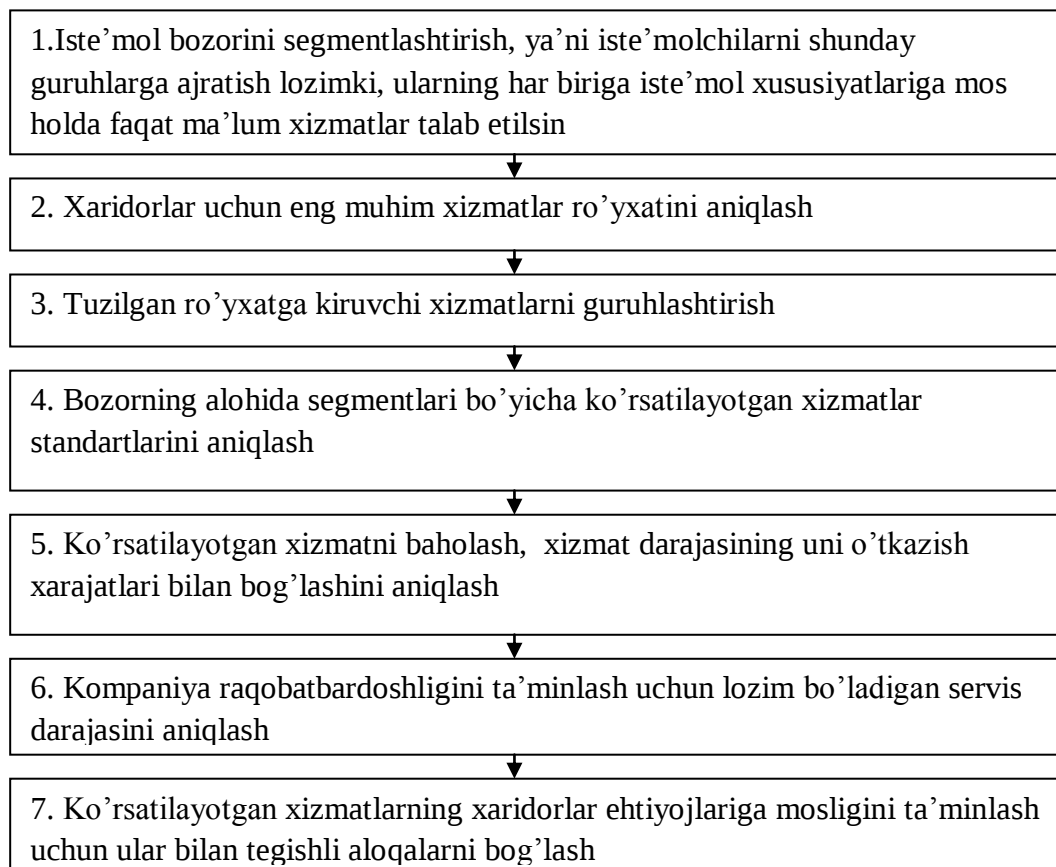
Kalit so'zlar: kommunikatsiya, moddiy-texnik ta'minot, logistik zanjir, moddiy oqim, xizmatni sotish, marshrut, transport sikli, logistik boshqaruv, ratsional partiya, terminal, ombor, zahira, doimiy xizmatlar, yordamchi xizmatlar, tamg'alash, texnik me'yor.

Nazorat savollari

1. "Transport xizmati" tushunchasining amaliyotda keng qo'llanilayotganining qanday sabablari bor?
2. Transport xizmatining qanday xususiyatlari bor?
3. Transport xizmati tarkibiga kiruvchi yetkazib berish jarayoni qanday operatsiyalarni o'z ichiga oladi?
4. Transport sikli nima?
5. Xizmat ko'rsatish sifatini baholashda qanday ko'rsatkichlar muhim hisoblanadi?

1.4. Logistik servis, umumiy tushunchalari va qonuniyatlari

Logistik servis bu iste'molchilarga material resurslarni yetkazib berish jarayonida logistik servis bilan shug'ullanuvchi, transport korxonalari, ekspeditorlik firmalari yoki ishlab chiqaruvchilar tomonidan ko'rsatiladigan xizmatlar majmuidir.



5 -rasm. Korxonalar uchun ko'rsatiladigan logistik servis tizimini shakllantirish borasidagi hatti-harakatlar ketma-ketligi.

Logistik servis sohasidagi ishlar uchta turga bo'linadi:

- a) sotuv oldi ishlar – logistik servis tizimini yaratish bo'yicha ishlar;
 - logistik servis sohasidagi korxona siyosatini aniqlash;
 - transport xizmatlarni rejalashtirish.
- b) sotuv jarayonida amalga oshiriladigan ishlar:
 - tovar (yuk) harakati haqida axborot yetkazish;
 - yuklarni yetkazib berishning ishonchliligini ta'minlash;
 - yuk assortimentlarini yig'ish;
 - tovarlarni (upakovkalash) qadoqlash.
- v) sotuvdan keyingi xizmatlar:
 - yuk yetkazib berishda kafolatli xizmat ko'rsatishni ta'minlash;
 - tovarlarni almashtirish;
 - noroziliklarni ko'rib chiqish (xizmatlardan mijoz noroziligini bildirsa);

- texnik xizmatlarni tayyorlash;
- mutaxassislarni o'qitish;
- mahsulotga qo'shimcha va ehtiyot qismlarni sotish.

Logistik servisni majmuaviy ko'rinishda transport korxonasi, transport – ekspeditorlik kompaniyalar faoliyatida yoki logistik markazlar faoliyatida ko'rish mumkin. Iste'molchilar tovar yoki xizmatni sotib olishda sotuvchining logistik servis borasidagi imkoniyatlarini hisobga oladi. Bunda sotuvchining raqobatdoshligi uning ko'rsatayotgan xizmatlari turlari va sifati bilan belgilanadi. Boshqa tomondan esa ko'rsatilayotgan xizmatlar ro'yxatini kengaytirish qo'shimcha xarajatlarni taqozo etadi. Ko'rsatilayotgan logistik xizmatlar doirasi va ularning sifat darajalari kengligi firma raqobatbardoshligiga ta'sir etadi. Ammo xizmat doirasi va sifatini kengaytirish qo'shimcha xarajatlar bilan bog'liq bo'lgani bois firma iste'molchilariga logistik xizmat ko'rsatishning ratsional ketma-ketligini aniqlash lozim.

Logistik servisning sifat chegaralari quyidagi ko'rsatkichlar bo'yicha baholanadi.

a) yetkazib berishning egiluvchanligi (gibkostg') – yetkazib berish shartining o'zgarishini mijoz xohishiga ko'ra qoniqtirish imkoniyatining mavjudligi bilan tavsiflanadi.

Ular:

- tara turi;
- upakovka turi;
- buyurtma berish tartibi;
- buyurtma berish formasi;
- buyurtmani oldindan qabul qilish imkoniyati.

b) yetkazib berish ishonchliligi – shartnomada ko'rsatilgan ayrim xizmatlar muddati kabi yetkazib berish umumiy muddatiga ham rioya qilish qobiliyati. Yetkazib berish muddati ishonchliligiga shartnomada yetkazib beruvchining muddatiga rioya qilish javobgarligi ham ta'sir ko'rsatadi.

v) buyurtma bajarilish davomiyligi – iste'molchiga buyurtmani qabul qilishdan to buyurtma qilingan tovarlarni yetkazib berguncha bo'lgan vaqt. Buyurtmani bajarish vaqti davomiyligiga uni rasmiylashtirish, tovarlarni ishlab chiqarish, upakovkalash, tushurish-ortish va transportirovkalash ham kiradi.

g) kredit berish – ushbu ko'rsatkich muhim hisoblanib, iste'molchi hisob raqamida yetarli pul mablag'larini to'plaguncha unga to'lov vositalarini berish.

Logistik servis tizimini yaratish uchun quyidagi harakatlar bajariladi:

– transport xizmatlari bozorini segmentlash, ya'ni iste'mol xususiyatlariga mos bo'lgan aniq xizmatlarni talab qiluvchi aniq iste'molchilar guruhiga ajratish. Uni geografik omillar bo'yicha, ko'rsatilayotgan xizmatlar tavsifiga ko'ra va boshqalar bo'yicha ko'rib chiqish mumkin;

– iste'molchilar uchun katta ahamiyatga ega bo'lgan xizmatlar ro'yxatini aniqlash;

- ro'yxatga kiritilgan xizmatlarni “rang”lar bo'yicha baholash;
- bozorning ayrim segmenti bo'lagida xizmatlar standartini aniqlash;
- ko'rsatilayotgan xizmatlarni baholash – xizmatlar qiymati va servis darajasi o'rtasida o'zaro bog'liqlikni o'rnatish, servis darajasini aniqlash kompaniyaning raqobatbardoshligini ta'minlash uchun zarur bo'ladi;
- xaridorlar bilan qaytuvchi aloqani o'rnatish – xaridorlar talabiga mos bo'lgan xizmatlarni ta'minlash.

Logistik servis darajasi – bu logistik xizmatlar sifati va son ko'rsatkichlari optimalligini nazariy va amaliy teng bo'lgan yondashuvlarini tavsiflovchi kattalik. Ushbu kattalik korxonaning servis tizimini iste'molchilar va yetkazib beruvchilar tomonidan baholash imkoniyatini beradi.

Logistik servis darajasini hisoblash quyidagicha amalga oshiriladi:

$$\eta = \frac{m}{M} \cdot 100 \%$$

bu yerda:

η – logistik servis darajasi

m - ko'rsatilgan transport xizmatlari hajmining amaliy soni bahosi

M - ko'rsatilgan transport xizmatlari hajmining nazariy soni bahosi

Logistik servis darajasini xizmat ko'rsatish korxonasining kompleks xizmat ko'rsatish uchun zarur bo'ladigan nazariy vaqtini xizmat ko'rsatish amaliy vaqtiga nisbati orqali ham baholash mumkin.

$$\eta = \frac{\sum_{i=1}^n t_{i_i}}{\sum_{i=1}^N t_i} \cdot 100 \%$$

bu yerda

η -logistik servis darajasi

t_i - i turdagi xizmatni bajarishga sarflanadigan vaqt

n -ko'rsatilgan xizmatlarning amaldagi soni

N -mavjud xizmatlar soni

Logistik servis darajasining optimal bahosini aniqlash uchun xizmat ko'rsatishga sarflangan xarajatlarni servis darajasining pasayishidan bo'lgan xarajatlardan taqqoslab tahlil qilish lozim bo'ladi.

Logistik servisning shakllanishi logistika va marketingning o'zaro aloqasini talab etadi. Marketingning vazifasi shundan iboratki, logistika xizmati tomonidan taklif qilinadigan logistik xizmatlar standarti bazasida xizmat ko'rsatish siyosatini ishlab chiqish. Standartni ishlab chiqish uchun marketing logistikaga iste'molchilar bozori va raqobatchilar bozori bahosini taqdim etadi. Marketing iste'molchilar bozorini tahlil qilib xizmatlar talabi bo'yicha

salohiyatli mijozlar bazasini segmentlaydi va mijozlar uchun qaysi xizmatlar o'ta muhimligini o'rganadi.

Tahlil natijasida marketing iste'molchilar bozorida qaysi xizmatlarga talab ko'proqligini aniqlaydi va ularni kompaniya imkoniyatlari bilan taqqoslaydi, logistika bilan birgalikda xizmat ko'rsatish siyosatining asosini tashkil etuvchi xizmatlar ro'yxatini tuzadi. Xuddi shu ro'yxat uchun logistika "xizmatlar standarti" ni ishlab chiqishi shart. Bunday standartni ishlab chiqish uni bajarishga ta'sir qiluvchi barcha omillarni hisobga olgan holda xizmatlar tannarxini aniqlash va amalga oshirish jarayonini qayta ishlab chiqishni talab etadi. Masalan, kompaniya xizmat sifatida aralash nomenklaturali birliklardan buyurtmani komplektlashni taklif qilishi mumkin va xaridor uchun ushbu xizmat qiymatini aniqlash shart.

Ushbu xizmatni bajarishda operatsiyalar tannarxi bir nechta omillarga bog'liq bo'ladi:

tovar pozitsiyalar soni;

– buyurtmadagi upakovkalar soni (tovar pozitsiyalari soni va komplektlashdagi upakovkalar soni qanchalik kam bo'lsa mehnat sarfi ham shunchalik past bo'ladi);

– ombor yuk birliklarini qayta komplektlash darajasi (tovar birliklarini donalab yig'ishga taqqoslaganda omborda bir butun yuk birliklari sifatida buyurtmani shakllantirish arzonroqdir);

– mijoz tomonidan talab etilgan vaqtda buyurtmaning shakllanishi va h.k.

Logistika xizmati xizmatlar tannarxi asosida taqdim etilayotgan xizmatlarning turli sharoitlarda bajarilishini hisobga olgan holda xarajatlar tarif setkasini ishlab chiqishi shart. Xizmatlar tarif setkasi marketing xizmati tomonidan xizmat ko'rsatish siyosatining shakllanishida inobatga olinadi.

Transport - logistik jarayonlarni boshqarishda quyidagi masalalar hal qilinishi lozim.

1. Logistik servisning barcha jabhalarida xizmatlar standartini o'rnatishni hisobga olgan holda kompaniyaning xizmat ko'rsatish siyosatini ishlab chiqish va ularni baholash uchun asosiy ko'rsatkichlarni aniqlash. Har bir mijoz uchun, har bir iste'molchilar segmenti uchun individual tarzda xizmat ko'rsatish darajasi o'rnatiladi.

2. Mijozlarga xizmat ko'rsatishni baholash uchun qabul qilingan asosiy ko'rsatkichlarning uzluksiz nazorati va monitoring ko'rsatkichlar ustidan nazorat uslublarini o'rnatish va tanlashni qabul qilish, ushbu ko'rsatkichlarning son o'lchamlarini rejalashtirish va ularni o'lchash natijasida aniq ko'rsatkichlarga ega bo'lish.

3. Mijozlarga xizmat ko'rsatish nazorati va monitoringi natijalari tahlili rejalashtirilgan ko'rsatkichlardan amaldagi xizmat ko'rsatish natijalaridagi siljishlarning paydo bo'lish sabablarini o'rganishni lozim topadi.

4. Xizmat ko'rsatishning rejalashtirilgan ko'rsatkichlarining bajarilmaslik sabablari logistika bo'limi aniq jarayonni tashkil qilish darajasida yoki xizmatlarni taqdim qilish darajasida ularni rejalashtirish bilan bog'liq bo'lgan logistik jarayonlarni tartibga solishga majbur qiladi.

Kalit so'zlar: logistik servis, yuk harakati, yuk assortimenti, sifat chegarasi, egiluvchanlik, ishonchlilik, kredit, segmentlash, "rang", logistik servis darajasi, optimal baho, marketing, xizmatlar standarti, pozitsiya, xizmatlar tannarxi, monitoring, rejalashtirish.

Nazorat savollari

1. Logistik servis nima?
2. Logistik servis sohasidagi ishlarning qanday turlari bor?
3. Logistik servisning sifat chegaralari qanday ko'rsatkichlar orqali baholanadi?
4. Logistik servis tizimini qanday yaratish mumkin?
5. Transport-logistik jarayonlarni boshqarishda qanday masalalar hal qilinishi kerak?

II- BO'LIM. TRANSPORT SERVISI SIFATI

2.1. Transport xizmatlarining sifat mezonlari

Hozirgi paytda iste'molchilarga servis xizmati ko'rsatish sifatini oshirish muammolari bozor iqtisodiyoti sharoitida ularga ko'rsatilayotgan transport xizmati darajasini yuksaltirishni taqozo etadi. Xizmat sifati tushunchasi – uning iste'molchi ehtiyojini qondirishga qaratilgan turli xususiyatlari va tavsiflari yig'indisidan iboratdir. Agar transport kompaniyasi yukni shartnomada ko'zda tutilgan muddatda va belgilangan manzilga eng kam xarajatlar bilan, sifatini saqlagan holda yetkazib berishni o'z zimmasiga olsa, unda u eng qisqa va qulay yo'l tarmog'ini tanlaydi, transport vositalari va yuklarning omborxonalarda turib qolish vaqtini va xarajatlarini kamaytiradi, ko'rsatilayotgan xizmatlar sifatini oshiradi.

Transport xizmati sifatini belgilovchi parametrlar sifatida quyidagilarni ko'rsatish mumkin:

- tashishga buyurtma olinganidan uni bajarilguncha o'tgan vaqt;
- buyurtmani bajarish ishonchliligi va bir martalik talab bo'yicha yukni yetkazib berish mumkinligi;
- yetarli darajadagi zaxiralar hajmini ta'minlash va yetkazib berish doimiyligi;
- buyurtmani to'laqonli bajarish mumkinligi;
- tariflarning qulayligi va qilinayotgan xarajatlar haqida doimiy ravishda axborot berib turilishi;
- kredit berish (olish) mumkinligi;
- omborxonalarda yuklarni qayta ishlash samaradorligi;
- yuklarni o'rash sifati va tashishni paket va konteynerlarda amalga oshirish mumkinligi;

Yevropa mutaxassislarining fikricha, xizmat ko'rsatish sifatini belgilovchi ko'rsatkichlarni afzalliklari bo'yicha quyidagi guruhlariga ajratish mumkin:

- yetkazib berish ishonchliligi (10 %);
- tahlil etish qulayligi, axborot olishni yo'lga qo'yilganligi, zimmaga olingan majburiyatlar bajarilishining yuqori darajada kafolatlanganligi (60 %);
- xizmat ko'rsatish davomida doimiy muloqot mavjudligi (50 %);
- kredit berish imkoniyatlari mavjudligi (10 %).

Iste'molchilarga aniq xizmat ko'rsatish siklining uzunligi buyurtma olingandan u bajargunga qadar o'tgan vaqtga bog'liqdir.

Tajribalardan ma'lum bo'lishicha, transport xizmati ko'rsatish sifatini ta'minlash muammolari tegishli kompaniyada boshqaruv darajasining pasayganligi natijasidir. **Sifat standarti tizimi** – bu sifatni ma'muriy boshqarish uchun lozim bo'lgan protseduralar, jarayonlar, resurslar va tashkiliy tuzilmalar jamlanmasidan iborat.

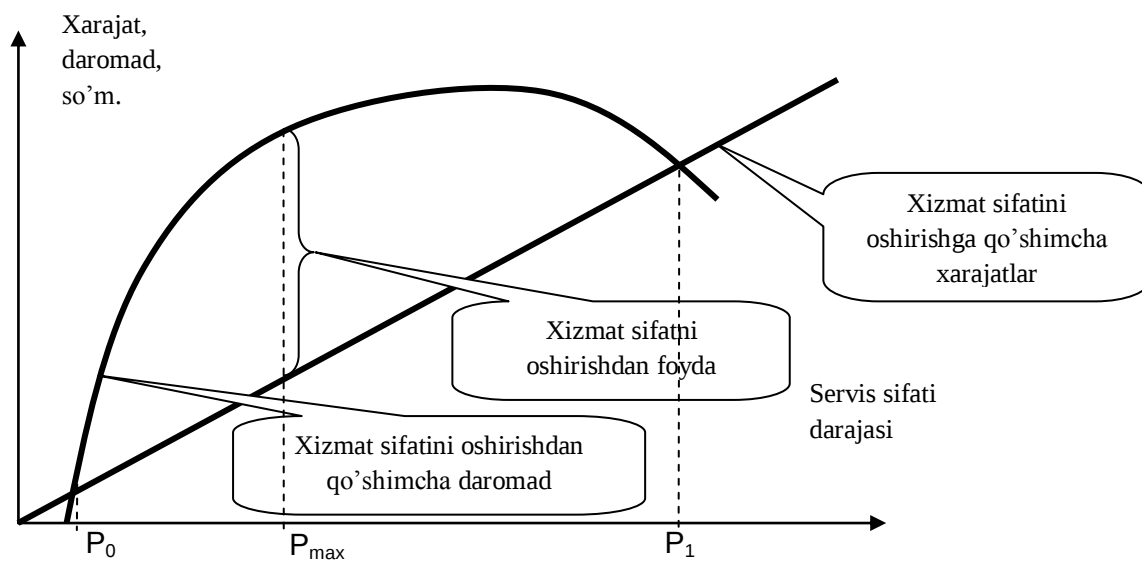
Sifat tizimining samarali faoliyat ko'rsatishi uchun quyidagi talablar bajarilishi lozim:

- sifat tizimi xodimlar tomonidan yaxshi tushunilishi va qabul qilinishi;
- ko'rsatilayotgan xizmatlar iste'molchilar ehtiyojlari va talablarini qondirishi;
- atrof-muhitga ta'sir qilishi va jamiyat ehtiyojlariga mos kelishi;
- salbiy holatlar kelib chiqishining oldini olishga imkon berishi.

Bunday tizim transport xizmati sifatini ta'minlashdan tashqari tartib-intizomni kuchaytirishga, foydasiz mehnat qilishning oldini olishga imkon beradi va iste'molchilar bilan ishlashni yengillashtiradi. Sifat tizimini amalga oshirish kelajakdagi vazifalar, mahsulotlar, jarayonlar va tashkilotlarga xos xususiyatlarga mos bo'lishi zarur.

Transport xizmatlari sifat ko'rsatkichi – xizmat (xizmat ko'rsatish) sifatini tashkil etuvchi bitta yoki bir nechta iste'mol xususiyatlarining son tavsifi.

Ma'lumki transport xizmati iste'molchilari servis sifatini oshirishni xohlashadi. Lekin servis sifatini cheksiz ravishda oshirish mumkin emas, shuning uchun foydaliroq yo'llarni va optimal darajasini aniqlash zarur.



6- rasm. Foydaning sifat darajasiga bog'liqligi.

Servis sifatini oshirish yo'llarini aniqlash marketing tadqiqotlari asosida, mavjud va salohiyatli iste'molchilarni, ularning xo'jalik aloqalarini tahlil qilish, ularning muvaffaqiyatli va muammli joylarini o'rganish orqali olib boriladi.

Servis sifatini oshirish, o'z o'rnida har qanday korxonaning raqobatbardoshligini oshiradi, ammo bu jarayon joriy xarajatlar va kapital qo'yilmalarning oshishini talab etadi. Bunda tashish tanarxi oshadi, mos

ravishda korxona tariflarini oshiradi yoki qo'shimcha xarajatlarni qoplash yo'llarini izlaydi, masalan tashish hajmini oshirish hisobiga.

Yuk tashishda transport servisi sifatini oshirishning iqtisodiy mazmuni xizmatdan foydalanuvchilar nuqtai nazarida yuk yetkazib berishni jadallashtirish, xizmat ko'rsatish jarayonini tezlashtirish hisobiga xizmatlarni qabul qilish bilvosita xarajatlarini qisqartiradi.

Umumiy holda foydaning servis sifat darajasiga bog'liqligi yuqoridagi grafikda keltirilgan. Sifatni oshirishdan foyda funksiyasi R_0 , sifat darajasidan boshlab oshadi, keyin $R_{\max}$ nuqtasida o'zining maksimumiga erishadi R_1 nuqtada nolgacha kamayadi. Shuning uchun shunday darajani topish kerakki, korxona foydasi maksimal bo'lsin.

Shunday qilib servis sifat darajasini oshirish to'g'risida qaror qabul qilish uchun birinchi navbatda bunda qanday qo'shimcha xarajatlar yuzaga kelishini aniqlash zarur.

Logistik xizmat ko'rsatish jarayonining eng muhim masalasi – bu ko'rsatilgan xizmatlar uchun iste'molchilardan undiriladigan kompensatsiya narxini aniqlashdir. Yuklarni tashish jarayoniga sarflangan xarajatlarni aniqlashdan ko'ra logistik xizmat xarajatlarini aniqlash ancha murakkabdir, chunki bunday xizmatning bahosi iste'molchining tizim (tashish va logistik xizmat ko'rsatish) samaradorligini baholashi va tan olishi bilan bog'liqdir.

Adabiyotlar va turli ilmiy-tadqiqotlar natijalari yoritilgan nashrlarni tahlil etish asosida yuklarni yetkazish sifat mezonlari sifatida quyidagilarni ko'rsatish mumkin (- rasm).

- ko'rsatilayotgan transport xizmatining **narx-navosi**;
- yuk va yo'lovchilarni yetkazib berish **ishonchliligi**;
- yuklarni yetkazib berish texnologiyasi va boshqarilishining turli tashish sharoitlari va iste'molchilar talablariga **moslashuvchanligi**;
- xizmat ko'rsatishning har tomonlama **to'laligi** va ehtiyojni qamrab olishi;
- **axborotlashganligi**;
- **erishish** (olish) **osonligi** (mushkul emasligi).

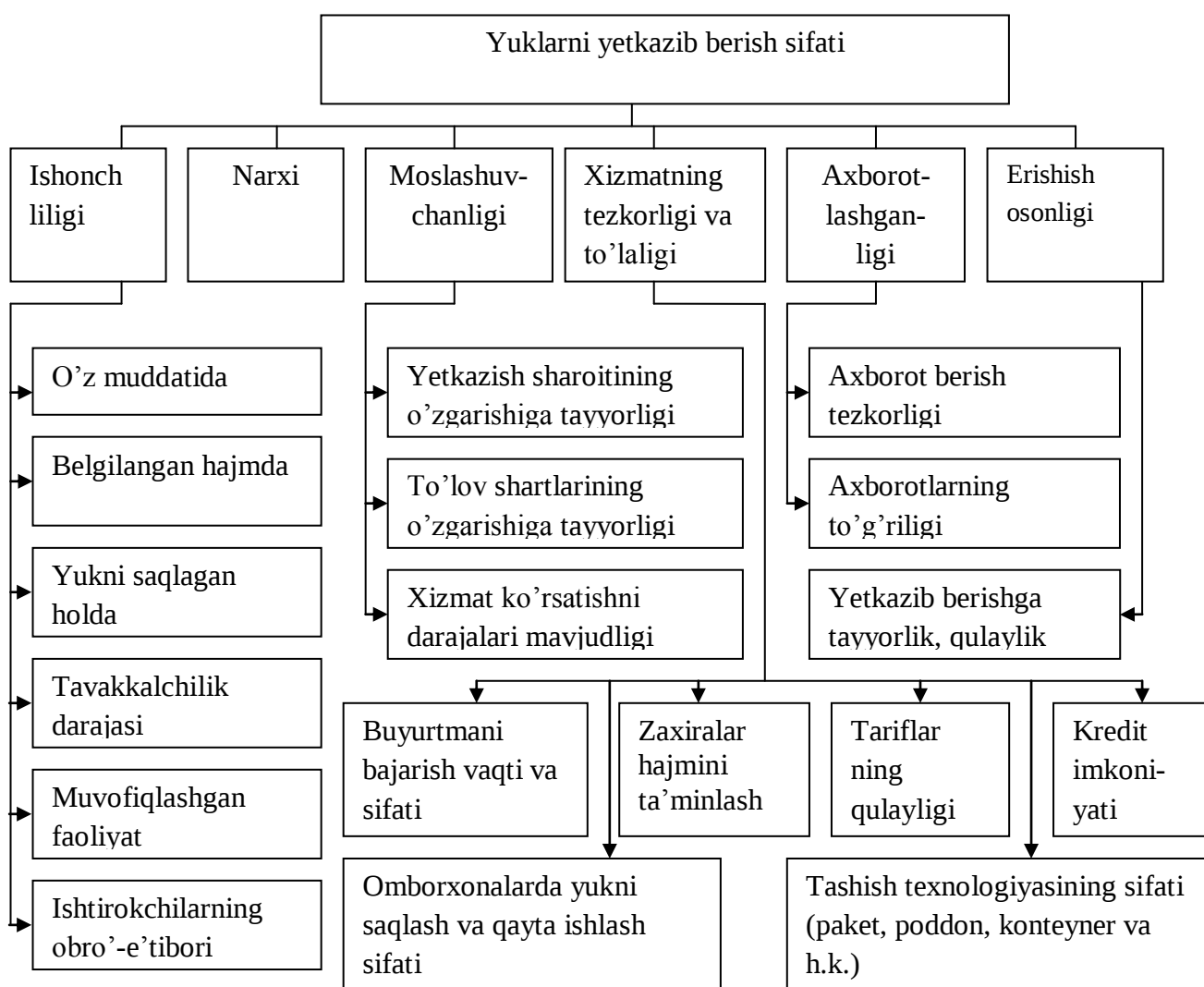
Yuk yetkazib berishning turli variantlari samaradorligi birinchi navbatda transport xizmati narx-navosi bilan belgilanadi. Chunki iste'molchining transportga bo'lgan xarajatini kamaytirish uning sarf-xarajat borasidagi muhim talablaridan biridir. Bunda eng kam xarajat doirasida yoki xarajatlar ma'lum darajadan oshmaydigan transport xizmati varianti ma'qul deb topiladi.

Yuklarni yetkazib berish xizmati narxi barcha transport operatsiyalarini bajarishga ketgan xarajatlar hajmi bilan aniqlanadi. Bunda transport xarajatlari turli yo'llar bilan aniqlanishi mumkin. Eng oddiy usul – bu hozirgacha bajarilgan transport xizmatlari haqidagi ma'lumotlar asosida kutilayotgan transport xarajatlari darajasini belgilashdir. Mazkur usul qo'llanilayotgan variantlar soni katta va bunday ko'rsatkichlar haqida ma'lumotlar aniq bo'lgan

hollarda ishlatilishi mumkin. Boshqa bir murakkabroq usul – bu xarajatlarni, ularning barcha turlari bo'yicha kal'kulyatsiyalash (bir birlik transport xizmatiga keltirish)ga asoslanadi. Bu usuldagi hisob-kitoblar transport operatsiyalarini bajarish tannarxining tuzilmasi va tarkibini bilishni taqozo etadi va aniq natijalarga erishishga imkon beradi.

Bozor iqtisodiyoti sharoitida yuklarni yetkazib berish **ishonchliligini** ta'minlash muhim ahamiyat kasb etadi.

Yuklarni yetkazib berish ishonchliligi talab doirasida ta'minlansa, iste'molchilarga tashib yetkazilayotgan yuklar hajmini optimal tarzda aniq belgilash mumkin bo'ladi. Bu esa yuklarni yetkazib berish tizimi faoliyati ishonchli bo'lishining naqadar dolzarb ekanligini ko'rsatadi.



7- rasm. Yuklarni yetkazib berish tizimining sifat mezonlari

Quyidagi -jadvalda yuklarni yetkazib berish sifatini baholovchi ko'rsatkichlar, ularni aniqlanish usullari va axborot manbalari ko'rsatilgan.

Yuklarni yetkazib berish sifatini baholovchi ko'rsatkichlar

Sifatni baholovchi mezon	Ko'rsatkich	Aniqlanish usuli	Axborot manbai
1	2	3	4
1. Narx-navosi	Xizmatning narxi	Hisoblash, shartnoma	Preyskurant
2. Ishonchlilik			
2.1. O'z muddatida yetkazish	Yetkazib berish muddati	Istiqbolni belgilash usuli, ekspert usuli	Statistik axborotlar
2.2. Yukning saqlanganligi	Yo'qotilgan yuklar foizi		
2.3. Tavakkalligi darajasi	Buzilgan yuklar hajmi Yo'qotish hajmi		
2.4. Muvofiqlashgan hamkorlik	Muvofiqlashgan hamkorlikda ishlash vaqti	Istiqbolni belgilash usuli, ekspert usuli	Statistik axborotlar
	Hamkorlikda muvaffaqiyatli amalga oshirilgan loyihalar foizi		
	Aloqalar tizimining mavjudligi		
	Muvofiqlashgan hujjatlashtirish		
	Texnik jihatdan muvofiqlashganlik (tara turlari, qadoqlash, kuzov xillari va sh.k)		
2.5. Yo'l harakati xavfsizligi	Yo'l harakati hodisalari soni (bir yildagi transport ishiga to'g'ri keladigan)		
2.6. Ekologik xavfsizligi	Zaharlilik va shovqinlik darajalari		
2.7. Obro'-e'tibor	Firmaning obro'yi (yillik shikoyatlar soni)	So'rovlar o'tkazish	Statistik axborotlar, ommaviy axborot vositalari, xaridorlar va hamkorlar axborotlari
	Ko'rsatilayotgan xizmatlar sifat darajasi		
	Xodimlarning xayrixohligi va to'g'riso'zligi		
	Xodimlarni kasbiy tayyorgarligi		
	Moliyaviy imkoniyatlari		
	Hamkorlikka intilishi		
3. Tizimning moslashuvchanligi			
3.1. Xizmat ko'rsatishda (XK)	XKning turli darajalari mavjudligi	Marketing metodlari, shartnoma	Shartnomalar, preyskurantlar
	Yetkazib berish sharoitini o'zgartirish imkoniyati		
3.2. To'lovlarni amalga oshirishda	Kredit, narx-navoni pasaytirish, to'lov muddatini uzaytirish		
4. Erishish osonligi			
4.1. XK qulayligi	Buyurtmani qayta ishlash qiyinligi	Istiqbolni belgilash usullari	Statistik axborotlar
4.2. Xizmatga	Bajarilgan ishlar foizi		

tayyorligi			
5. Axborotlashgani			
5.1. Axborotning aniqligi	Noto'g'ri axborotlar foizi	Istiqbolni aniqlash usullari, ekspert usullari, shartnoma	Statistik axborotlar
5.2. Axborot berish tezkorligi	Axborot tayyorlashga ketgan vaqt		
	Bir soatda beriladigan axborotlar soni		
5.3. Axborotlar ning to'laqlonligi	Axborot beriladigan masalalar doirasi		
6. Kompleks yondashuv			
6.1. Asosiy xizmatlar ko'rsatish olish	Xizmat ko'rsatish turlari	Marketing usullari, shartnoma	Statistik axborotlar, litsenziyalar
6.2. Xizmat turlari bo'yicha ish hajmi	Texnik, axborot, moliyaviy va sh.k. xizmatlar		
6.3. Qo'shimcha xizmatlar ko'rsatish imkoniyati	Xizmatlar ro'yxati (maslahatlar, yuridik, tashkiliy va sh.k xizmatlar)		

Kalit so'zlar: xizmat sifati, buyurtma, tarif, kredit, yuklarni qayta ishlash, sifati standart tizimi, sifati tizimi, optimal daraja, marketing tadqiqoti, tannarx, foyda, xarajat, moslashuvchanlik, axborotlashganlik, ishonchlik, zaxira hajmi, poddon, hamkorlik.

Nazorat savollari

1. Transport xizmati sifatini belgilovchi parametrlarga nimalar kiradi
2. Transport xizmatlari sifati ko'rsatkichi nima?
3. Foydani sifati darajasiga bog'liqligini qanday asoslash mumkin?
4. Yuklarni yetkazib berish tizimining qanday sifati mezonlari mavjud?
5. Axborotlashganlik ko'rsatkichiga nimalar kiradi?

2.2. Temir yo'l transportida servis sifatini oshirish yo'nalishlari

Temir yo'l transportida servis sifatini oshirishda asosan marketing tadqiqotlariga murojaat qilinadi. Ulardan biri xizmatlarni segmentlash hisoblanadi.

Xizmatlarni segmentlash jarayoni quyidagi bosqichlarni o'z ichiga oladi:

- iste'molchilar fikr-mulohazalariga muvofiq xizmat ko'rsatishni tashkil etuvchi asosiy komponentlarni aniqlash;

- bu komponentlarning iste'molchilar uchun muhimligini aniqlash;
- iste'molchilarga xizmat ko'rsatishning u yoki bu komponentlari muhimligiga muvofiq ularni guruhlashtirish.

Transport xizmatlari bozorining samarali faoliyat yuritishida salohiyatli talabni aniqlash muhim hisoblanadi. Quyida transport xizmatlariga talab va xizmatlarni taklif etish omillari keltirilgan.

2-jadval

Transport xizmatlari bozorida talab va taklif omillari

Salohiyatli talab	Xizmatlar taklifi
Hududiy tuzilmaning iqtisodiy geografik tuzilishi	Transport kommunikatsiyalari bilan ta'minlanganlik va ularning har bir kv.metr.uchun zichligi
Hududiy tuzilmadagi ishlab chiqarish tavsifi va hajmi	Transport korxonalarining texnik ta'minlanganligi va mavjud transport vositalari soni
Ishlab chiqarishning ta'minot va sotish bozoridan uzoqdaligi nuqtai nazaridan	Tashish va transport turlari bo'yicha amaldagi yuk tashish hajmi
Tovar harakati tavsifi – tranzit, yuk talab qiluvchi, yuk chiqaruvchi	Sohalararo raqobatga ta'sir etish nuqtai nazaridan transport bozori tavsifi
Ishlab chiqarishning aholi soni va mehnat resurslariga talabi	Tashish va transport turlari bo'yicha transport xizmatlari tavsifi
Hududiy tuzilmada to'lovga qobiliyatli talab tavsifi	Tashish va transport turlari bo'yicha transport xizmatlari bozorining moliyaviy tavsifi

Marketing tadqiqotlaridan yana biri transport bozorini kompleks tadqiq etish.

1. Transport bozorini kompleks tadqiq qilish uchta muhim yo'nalishni qamrab oladi:

- ishlab chiqarish kuchlarini joylashishining tahlili, foydalanish sohasi rivojini bashoratlash va kon'yunkturaviy tadqiq qilish;
- texnologiya va transport xizmatlari sifati tavsifining tahlili, ularning foydalanuvchilarning iste'mol afzalliklariga mos kelishi;
- transport bozori iste'molchilarining firmaviy tuzilmasini tahlil qilish, ya'ni mijozlar firmasi, raqobatchilar firmasi, transport-ekspeditsion xizmat ko'rsatish (TEXK) bo'yicha operatorlar va vositachilar firmalarini.

Mohiyatiga ko'ra bu tadqiqotning maqsadi kim? nima? qachon? qayerda? qanday? Kabi savollarga javob topishdan iborat, ya'ni kim va nimani qaerga, qachon olib boradi va qayerda hamda qanday sharoitlarda tashishni amalga oshirish mumkin. Yana ham chuqur ma'noda marketing tahlili «motivatsion tahlil»ni o'tkazish, ya'ni nega? savoliga javob topishdan iborat. Bu transport xizmatlari iste'molchilarining fe'l-atvori sabablarini o'rganish demakdir. Amaliyotda bu mahsulot ishlab chiqarish texnologiyasini va yuk iqtisodini, davlat yoki hududning moddiy va transport-iqtisodiy balansidan, aholi

harakatlanishidan kelib chiquvchi korxonalarining xo'jalik aloqalarini o'rganishni ko'zda tutadi.

Shunday qilib, transport bozorini kompleks tadqiq qilishda bu yoki boshqa bozorlarning, ishlab chiqarish va foydalanish sohasi omillari va bashoratining o'ziga xos makroiqtisodiy tahlili amalga oshiriladi. Odatda bunday tahlil besh yilda bir marotaba marketingning hisobot va bashorat axborotlari asosida o'tkaziladi.

2.Transport korxonalariga tortilgan hududlarning iqtisodiy o'rganilishi mohiyatiga ko'ra bozorni kompleks o'rganish qismi hisoblanadi va tez-tez (odatda yiliga bir marta) iste'mol talabi va bozor tavsifi katta aniqlikda o'tkazilib turiladi. Bunday o'rganishda hududlar va transport korxonalarini foydalanuvchilarining transport bilan ta'minlanganlik darajasi, transport korxonalariga tortilgan mahalliy va tranzit hududlar bo'yicha transport xizmatlariga bo'lgan to'lovga qobiliyatli talab hajmi va xarakteri, transport xizmatlari sifatiga, tashish sharoitlari va transport tashkilotlarining tarif siyosatiga iste'molchilarning asosiy talablari aniqlanadi. Bozorni o'rganish anketa so'rovnomasi orqali o'tkaziladi.

3.Xususiylab ishlab chiqarish resurslarini tahlil qilish va ularni transport xizmatlariga nisbatan yuzaga chiqqan talab tavsiflari bilan solishtirish yuk tashishning real rejalarini ishlab chiqishga, transport korxonalarining yoki bir butun tarmoq faoliyati strategiyasini aniqlashga imkon beradi. Bu materiallar o'zida bozor rivojining bashorati va iqtisodiy kon'yunkturasi, texnik, texnologik, narx va sotuv siyosatini, transport mahsulotiga bo'lgan talabni rag'batlantirish bo'yicha tadbirlarni, reklama faoliyatini mujassam etadi va korxona ishlab chiqarishg'sotish faoliyatining marketing dasturini ishlab chiqishda asosiy ma'lumot hisoblanadi.

4.Assortimentni kengaytirish, transport mahsuloti sifatini oshirish bo'yicha tadbirlarni ishlab chiqish transport ishi texnologiyasini takomillashtirish, yangi texnikani, axborot texnologiyalarini joriy etish, transport yo'llarini, konteyner va tezyurar poyezdlarni, kombinatsiyali tashishlarni rivojlantirish bo'yicha aniq tadbirlar ko'rinishidagi marketing dasturining maxsus bo'limini ifodalaydi. Bu tadbirlar odatda transport mahsuloti raqobatbardoshligini oshirish bo'yicha uzoq istiqbolga va joriy davrga tarmoq transport siyosatini o'zida aks ettiradi. Ularning maqsadi mahsulotning sifat tavsiflarini bozor segmenti qilib olingan iste'molchilarning aniq ehtiyojlari darajasiga yetkazish va mahsulotning samarali sotilishini ta'minlashdir.

5.Narx (tarif) siyosatini ishlab chiqish marketing faoliyatining juda muhim tarkibi hisoblanadi, negaki u asosan transport korxonalarini faoliyatining daromadi va samaradorligini belgilab beradi. Egiluvchan tarif siyosati temir yo'llarning raqobatbardoshligini mijozlar qiziqushini va tashiladigan mahsulot narxidagi transport omillari ulushini hisobga olish yo'li bilan yaxshilashga imkon yaratadi. Tarmoqning narx siyosati davlatning bazaviy tarif stavkalarini

tartibga solishidan tortib, to raqobatchilar tarifini hisobga olgandagi transport xizmatlariga bo'lgan talab va taklifning mutanosibligi asosida shartnomaviy (erkin) tariflarni o'rnatishgacha bo'lgan narxni shakllantirishning turli usullari kombinatsiyasini ko'zda tutadi.

6.Transport korxonalarining sotuv siyosatini ishlab chiqish va amalga oshirish ularning transportg'ekspeditsion tashkilotlari, yuk agentlari, operator tashuvchi kompaniyalar va boshqa vositachilar bilan o'zaro aloqasining samarasini baholashni, transport xizmatlarini joylashtirish va ularni sotish kanallarining tashkiliy tuzilmasini, shuningdek, transport xususiy tuzilmasi orqali to'g'ri sotuv kanallarini shakllantirishni ifodalaydi.

7.Kommunikatsion siyosatni ishlab chiqish talabni shakllantirish va sotishni rag'batlantirish bo'yicha transport bozorida transport mahsulotlarini yurgizishga yo'naltirilgan tadbirlar majmuasini ifodalaydi. Ular quyidagilarni o'z ichiga oladi:

- reklamani turli ko'rinishlari;
- chegirmalar va tariflar, tashish sifatini oshirganlik uchun ustamalar kiritish, kreditlashtirish, qo'shimcha xizmatlar ko'rsatish orqali talabni rag'batlantirish;

- o'z ko'rgazmalari va yarmarkalarini tashkil etish yoki iste'molchilar diqqatini jalb etadigan tadbirlarda transport korxonalarining ishtiroki, tarmoqni rivojlantirish borasida shartnomalar tuzish;

- iste'molchilarga nonarx imtiyozlar va xizmat ko'rsatishning yangi texnologiyalarini ko'rsatish, kafolatlangan yetkazib berish va harakatlanuvchi tarkib berish, ombor inshootlari va harakatlanuvchi tarkib ijarasining afzal sharoitlari;

- alohida transport turlarida va transport korxonalarida mijozlar diqqatini jalb qiluvchi ma'lum firmaviy uslub va tovar belgisini o'rnatish.

8.Transport marketingni boshqarish belgilangan tadbirlarni bajarish jarayonini hisobga olish va nazorat (monitoring) qilish, transport bozori dinamikasiga o'z vaqtida ta'sir o'tkazish, korxonada qo'llaniladigan marketing faoliyatining samaradorligini aniqlash, transport ahamiyatini ushlab turish yo'li bilan marketing dasturini amalga oshirish jarayonida amalga oshiriladi. Rejalashtirilgan tadbirlarni amalga oshirishni joriy nazorat qilish transport korxonalari ishlab chiqarishg'sotish faoliyatini vaqtida tuzatishga va ularning moliyaviy-iqtisodiy holatining muvozanatini ta'minlashga imkon yaratadi.

Marketing tadqiqotlari va texnik iqtisodiy ko'rsatkichlar asosida korxona kabi uning mijozlari uchun ham qanday sifat darajasi manfaatligini aniqlab, transport korxonasi talabga javob beruvchi bir nechta sifatlarni ya'ni munosiblik sifatini o'rnatishi kerak.

Korxona doimiy ravishda ushbu munosiblikni kuzatib borishi va har qanday siljish holati ro'y berishi bilan chora-tadbirlarni amalga oshirish bilan cheklanib qolmay bunday holatlarda ogohlantirishni maqsad qiladi.

Temir yo'l transportida servis sifatini oshirishning namunaviy yo'nalishlarini quyidagi jadvaldan ko'rish mumkin:

3-jadval

Temir yo'l transportida servis sifatini oshirishning namunaviy yo'nalishlari

Yo'nalish	Maqsadli segment tavsifi	Iste'molchilar uchun iqtisodiy mazmun
Yuk yetkazib berish muddatini qisqartirish	Qimmat yuklarning egalari. Tovar eksporterlari	Immobilizatsiyani qisqartirish hisobiga aylanma mablag'larni qisqartirish. Tashqi iqtisodiy aloqalarni o'rnatishda raqobatbardoshlikni va mobillikni oshirish
Muddatidan kechikib yuk yetkazishlarni minimallashtirish	Qimmat yuklarning egalari. Tovar eksporterlari. Katta miqdorda zahira yaratish imkoniyati bo'lmagan ishlab chiqarishning qattiq sikli bilan tavsiflanuvchi korxona	Immobilizatsiyani qisqartirish hisobiga aylanma mablag'larni qisqartirish. Xom ashyo yoki butlovchilarning yo'qligi bilan bog'liq turib qolishlarni kamaytirish
"Ayni vaqtida" yetkazib berish	Katta miqdordagi zahiraga ega bo'lmagan, ishlab chiqarishning mustahkam sikli bilan tavsiflanadigan korxona. Bir nechta transport turlaridan foydalanib eksport tashishlarni amalga oshiruvchi korxona. (masalan, temir yo'l- suv transporti)	Immobilizatsiyani qisqartirish hisobiga aylanma mablag'larni qisqartirish. Xom ashyo yoki butlovchilarning yo'qligi bilan bog'liq turib qolishlarni kamaytirish. Bir nechta transport turlaridan foydalanganda tashish muntazamliligini amalga oshirish imkoniyati (masalan suv transportining jadvaliga mos ravishda temir yo'l da yuk yetib kelishi)
Jadallik bilan buyurtma qabul qilish va transport vositasini uzatish - tezkor tashishlar	Xalq iste'moli tovarlari – qimmatbaho yuk egalari	Raqobatbardoshlikning oshishi, bozordagi egiluvchanlik va moslashuvchanlik
Yuk jo'natuvchilar va qabul qiluvchilar uchun qulay vaqtda transport vositasini uzatish	Yuk va tovar aylanishini unchalik katta bo'lmagan hajmda tashkil etish	Ortish-tushirish quvvatini ta'minlash va ishchi kuchiga iqtisod
Moliyaviy operatsiyalarni tashishlarni rasmiylashtirishni soddalashtirish va tezlashtirish	Kichik va o'rta biznes korxonasi	Temir yo'l bilan o'zaro aloqada bog'langan ishchi kuchiga iqtisod

Kalit so'zlar: xizmatlarni segmentlash, talab, taklif, geografik tuzilish, bashoratlash, texnologiya, operator, vositachi, "motivatsion tahlil", transport-iqtisodiy balans, tranzit, marketing dasturi, narx siyosati, reklama, chegirma, "ayni vaqtida", tezkor tashish.

Nazorat savollari

1. Xizmatlarni segmentlash qanday amalga oshiriladi?
2. Transport bozorini kompleks tadqiq qilishning qanday yo'nalishlari bor?
3. Yuklarni "ayni vaqtida" yetkazib berishning iste'molchilar uchun iqtisodiy mazmuni nimada?
4. Xizmatlarni bashoratlash mumkinmi?

2.3. Xalqaro tashishlarda yuk tashish sifati ko'rsatkichlari

Transport xizmatlari bozori bir mamlakatdan boshqa bir mamlakatga yuklarni tashish, transportirovka qilish bo'yicha xizmatlarning oldi-sotdisini o'zida mujassamlashtiradi. Halqaro savdoda yetkazib berish jarayoni odatda tashishni, xalqaro tranzit tashishni va importer mamlakatning chegara punktidan tovarni iste'mol qilish ichki punktigacha transportirovka qilishni o'z ichiga oladi. Xalqaro transport xizmatlari keng ma'noda bevosita tashuvchilik faoliyatidan tashqari turli xil hamrohlik qiluvchi operatsiyalarni: yukni jo'natuvchining omboridan eng yaqindagi yuk terminaliga yetkazish, uni magistral transport vositalariga yuklash, oraliq punktlarda transportning boshqa turlariga qayta yuklash va tashish hujjatlarini rasmiylashtirishni hamda qayta rasmiylashtirishni o'z ichiga oladi.

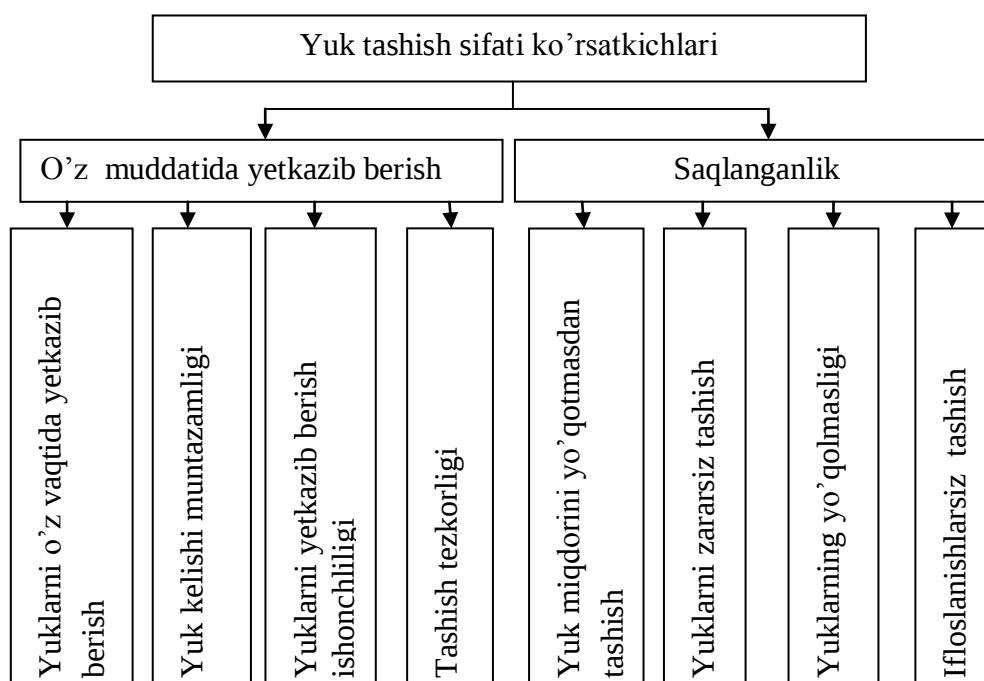
Bozorning rivojlanish jarayonida yangi transport vositalari yaratilgan, transport sohasida o'zgarishlar sodir bo'lgan, bu intermodal tashishlarning paydo bo'lishiga olib kelgan, bunday tashishlarda transportning ikkita yoki undan ortiq turi ishtirok etadi. Bunday tashishlar yaxshi yo'lga qo'yilganligi, yuqori sifat standartlari, transport jarayoni ishtirokchilari ishining sinxronlashuvi bilan ajralib turadi. Tashish texnologiyalari va yuklash-tushirish operatsiyalarining texnologiyalari ham o'zgargan.

Xalqaro yuklarni tashish xizmati sifatini yuqori darajada ta'minlash uchun birinchi navbatda iste'molchilarning yetkazib berish sifatiga qo'yayotgan talablarini o'rganish kerak. Buning uchun esa ulardan mazkur masalaga oid fikrlarini so'rab bilish, anketalashtirish, ularning turli nisbiy baholashlarini, ya'ni boshqacha aytganda, transport xizmati sifatiga bo'lgan talablarning qanday shakllanishi va o'zgarishini o'rganish lozim bo'ladi. Bunda bozorga oid omillar ta'sirini hisobga olish ham muhim rolg' o'ynaydi.

Iste'molchilarning transport xizmati sifatiga qo'yayotgan talablari kelib chiqishi, ya'ni shakllanishi manbalarini quyidagi ikki guruhga ajratish mumkin:

- 1) transport korxonalarining turli funksional bo'limlari tomonidan yig'ib borilayotgan statistik axborotlari, ya'ni korxonalarning ichki axborotlari;
- 2) transport xizmati iste'molchilari va notransport manbalarning (ilmiy-tadqiqot va marketing markazlari, davlat tashkilotlari va sh.k.) axborotlari.

Yuk tashish sifat ko'rsatkichlarini o'z navbatida ikkita guruhga ajratish mumkin(1-rasm):



8-rasm. Yuk tashish sifati ko'rsatkichlari

Ushbu ko'rsatkichlarni aniqlash tartibini ko'rib chiqamiz.

Yukni o'z vaqtida yetkazib berish sifat ko'rsatkichini quyidagicha aniqlash mumkin:

- yuk yetib kelishining belgilangan muddatdan o'rtacha siljishi

$$\bar{t}_o = \frac{\sum_{i=1}^n |t_{i.f} - t_{i.n}|}{n}$$

- yuk yetib kelishining belgilangan muddatdan o'rtacha oshishi

$$\frac{\sum_{i=1}^n (t_{i.f} - t_{i.n})}{n},$$

$t_{i.f} > t_{i.n}$

- yuk yetib kelishining belgilangan muddatdan maksimal oshishi

$$\max = \left((t_{i.f} - t_{i.n}) \right)$$

$i = 1, 2, \dots, n$

- yuk yetib kelishining belgilangan siljish foizi.

$$\frac{\overline{t_o}}{t_{max}} \times 100\%$$

bu yerda: $t_{i.f}$ – yukning amaldagi yetib kelish vaqti,
 $t_{i.n}$ – yuk yetib kelishining belgilangan vaqti,
 t_{max} – yuk yetib kelishining belgilangan muddatdan ruxsat etilgan maksimal siljish vaqti,
 n – hisobot davri uchun yuk yetkazib berishlarning umumiy soni.
 Yuk kelishi muntazamligi ko'rsatkichlarini quyidagicha aniqlash mumkin:

- vaqt birligi ichida yuk yetib kelishining o'rtacha soni

$$\frac{n}{T_o}$$

- vaqt birligi ichida yuk yetib kelishining minimal soni

$$\min(n_i), \quad n = 1, 2, \dots, T$$

- yuk yetib kelishi orasidagi o'rtacha vaqt

$$\frac{\sum_{i=1}^n (t_{i=1.f} - t_{i.n})}{n}$$

- yuk yetib kelishi orasidagi maksimal vaqt

$$\max = (t_{i=1.f} - t_{i.n}), \quad i = 1, 2, \dots, n$$

- yuk yetib kelishi orasidagi minimal vaqt

$$\min = (t_{i=1.f} - t_{i.n}), \quad i = 1, 2, \dots, n$$

bu yerda : T - hisobot davri davomiyligi (kun, oy, kvartal, yil),

n_i - i vaqt oralig'i (smena, soat, sutka)da yetib kelgan yuk soni

- yuk yetib kelishining belgilangan muntazamlilikdan siljish foizi

$$\frac{P_{plan} - P_{fakt}}{P_{plan}} \times 100\%$$

- belgilangan muntazamlilik bilan yuklar yetib kelishining foizi

$$\frac{\sum_{i=1}^n n_i}{n} \times 100 \quad \forall n_i$$

bu yerda P_{plan} -ko'rsatkichlarning rejalashtirilgan qiymati,

P_{fakt} - ko'rsatkichlarning amaldagi qiymati

Xalqaro yo'nalishlarda yuklarini yetkazib berish ishonchliligini ta'minlash ham muhim ahamiyat kasb etadi.

Yuklarni yetkazib berish ishonchliligi – har tomonlama faoliyatni hisobga oluvchi murakkab kompleks ko'rsatkichdir. Tahlillarga ko'ra yetkazib berish tizimining ishonchliligi ko'rsatkichlari sifatida quyidagilarni keltirish mumkin:

- o'z muddatida yetkazish;
- yukni saqlangan holda yetkazish.

Yuklarni aniq o'z muddatida yetkazib berish imkoniyati – tanlab olingan yetkazish tizimining ishonchliligidan darak beradi.

Yukni aniq o'z muddatida ishonchli yetkazib berish uchun tashishni boshlash vaqti (t_{oi}) quyidagi formulaga binoan topiladi:

$$t_{oi} = t_{ai} - t_i$$

bu yerda: t_{ai} – yukni “aniq o'z muddatida” yetkazib berish vaqti.

Tashish muddati t_i ni tashkil etuvchi barcha elementlar tasodifiy bo'lganligi uchun ularning har biri ehtimoliy taqsimlanish qonuni, o'rtacha qiymati va o'rta kvadratik chetlashuvi parametrlari bilan xarakterlanadi. Tashish muddatining elementlari tasodifiy kattaliklar bo'lganligi tufayli “aniq o'z muddatida” yuk yetkazib berish tushunchasiga tashish muddatining ishonchlilik chegaralari nuqtai nazaridan yondashish lozim.

Yuk yetkazish tezkorligi ko'rsatkichlari aniqlashda quyidagilarni hisobga olish zarur bo'ladi.

Yuk tashishning o'rtacha vaqti

$$\bar{t}_o = \frac{\sum_{i=1}^n t_i}{n}$$

Yuk tashish o'rtacha vaqtining maksimal siljishi

$$\max(t_o - t_i), \quad i = 1, 2, \dots, n$$

bu yerda: i - yuk partiyasi, t -tashish vaqti (kun, smena)

Me'yordan oshgan vaqtda yuk yetib kelish foizi

$$\frac{\sum_{i=1}^n \delta_i}{n} \times 100\%, \quad \delta = \begin{cases} 1, \text{ agar } t_i > t_n \\ 0, \text{ agar } t_i \leq t_n \end{cases}$$

Yuk tashishning me'yoriy vaqtdan o'rtacha siljishi

$$\frac{\sum_{i=1}^n |t_i - t_n|}{n}$$

bu yerda t_n - yuk tashishning me'yoriy vaqti.

Yuklarni zararsiz yetkazib berish ko'rsatkichlarini aniqlash uchun quyidagi ko'rsatkichlarni ham hisobga olish zarurdir.

Zarar yetkazmasdan tashilgan yuklar foizi

$$\frac{M - \sum_{i=1}^n m_{i,m}}{M} \times 100\%$$

Zararlanishdagi yuklarning o'rtacha yo'qotilishi

$$\frac{\sum_{i=1}^n (m_{i,n} \times c_i)}{n}$$

Yuklarning zararlanishidagi yuzaga kelgan solishtirma xarajatlar

$$\frac{\sum_{i=1}^n (m_{i,n} \times c_i)}{M}$$

bu yerda: m – hisobot davri uchun tashilgan yuklar soni;

m_i – i tashishdagi zararlangan yuklar soni;

c_i – i tashishdagi yuk birligi qiymati.

Bozor iqtisodiyoti sharoitida xalqaro yuklarni yetkazib berish tizimining eng muhim mezoni – uning sifat ko'rsatkichlarida bo'lib, buni ta'minlash uchun yuklarni belgilangan hajmda, o'z muddatida miqdori va sifati saqlangan holda ishonchli yetkazishdan iboratdir. Ushbu shartlarning bajarilishi uchun quyidagi tadbirlarni amalga oshirib borish zarur:

- transport xizmati sifat ko'rsatkichlari tarkibini doimiy ravishda o'rganib borish;
- transport xizmati sifat ko'rsatkichlarini ta'minlashning xorijiy tajribasini o'rganish;
- xizmat sifatini oshirishni bosqichma-bosqich amalga oshirish.

Kalit so'zlar: xalqaro transport xizmatlari, statistik axborot, o'z muddatida yetkazib berish, saqlanganlik, muntazamlilik, ishonchlilik, tashish muddati, transportirovka, xalqaro tranzit tashish.

Nazorat savollari

1. Xalqaro transport xizmatlari bozori tushunchasiga ta'rif bering.
2. Xalqaro yuklarni tashish sifatiga qanday ko'rsatkichlar ta'sir qiladi?
3. Xalqaro tashishlarda tashish muddati qanday aniqlanadi?
4. Yuklarni zararsiz yetkazib berishda qaysi ko'rsatkichlar hisobga olinadi?

III-BO'LIM. TRANSPORTDA SERVISNI BOSHQARISH

3.1. Boshqarishga maqsadli va jarayonli yondashuv tushunchalari

Servisni boshqarish menejmentning yangi zamonaviy yondashuvlari orqali amalga oshirilishi lozim. Faqat shu holatdagina korxona faoliyati samarali bo'lishi, transport xizmatlari bozorida raqobatbardoshlikka erishishi mumkin.

Menejmentda ilg'or yondashuvlardan maqsadli va jarayonli boshqaruv hozirgi kunda dolzarb hisoblanadi.

Maqsadli yondashuv konsepsiyalarini tahlil qiluvchi ko'pgina tadqiqotchilar uning bir qancha afzalliklarini sanab o'tishadi. Bu birinchi navbatda har bir rahbar o'z maqsadlari haqida aniq tasavvurga ega bo'lgani

kabi butun bir korxonaning maqsadini bilish ham orqali samaradorlikni oshiradi. Maqsadlarning kelishilganligi va o'rnatilishida barcha rahbarlarning bevosita qatnashishi natijasida ishga bo'lgan moyillik oshadi.

Maqsadga ko'ra menejment jarayoni 4 ta bosqichdan tashkil topadi:

1) barcha darajadagi rahbarlarning huquq va majburiyatlari doirasi aniqlanadi:

2) o'rnatilgan majburiyatlar doirasida boshqaruv masalalari va maqsadlari kelishiladi va ishlab chiqiladi:

3) qo'yilgan maqsadga erishishning aniq rejaları tuziladi:

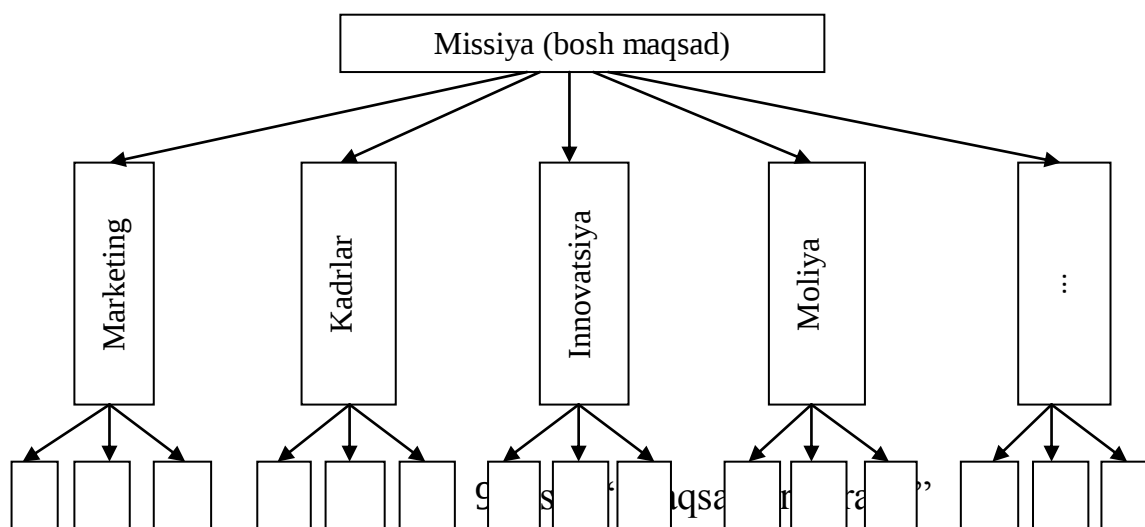
4) har bir rahbardan olingan ko'rsatkichlar va ishlarni baholash, o'lchash va nazorat qilish amalga oshiriladi.

Barcha bo'g'in rahbarlari tomonidan bajariladigan ishlar natijasida "maqsadlar daraxti" quriladi. Daraxt o'zida maqsadlarning boshqaruv darajalari bo'yicha taqsimlanishi va ularning o'rtasidagi o'zaro aloqani aks ettiradi.

Yirik va mayda maqsadlar tashkil topuvchi "maqsadlar daraxti" boshqaruvning har bir darajasi uchun quriladi, undan keyin har bir darajaning maqsadlar daraxti birlashtiriladi va natijada korxonaning umumiy maqsadi paydo bo'ladi.

Maqsadli yondashuv boshqaruvning zamonaviy tuzilmasiga o'tishga imkon beradi. Bu maqsadlar rivojlanish masalalari tarkibini va loyihalashtirayotgan boshqaruv ob'ektining faoliyatini ishlab chiqadi.

Maqsadlar daraxtini qurishda uning sifat va miqdor tavsifini to'g'ri aniqlash muhimdir.



Sifat tavsifi boshqaruv funksiyalarining namoyon bo'lishining asosi hisoblanadi va bu tuzilmali bo'linmalar (bo'lim, sex va hokazo) turining asosi bo'lib xizmat qiladi. Loyihalashtirilayotgan tashkiliy tuzilma elementlari oldida turgan maqsad va vazifalar rahbarlar va mutaxassislar tarkibini asoslashga imkon beradi, vazifalar nomenklaturasi esa tuzilmali bo'linmalar xodimlari o'rtasidagi vazifalar taqsimlanishidir.

Temir yo'l kompaniyasi ham xuddi shu tartibda o'z missiyasini tuzadi va uni amalga oshirish yo'llarini ishlab chiqadi.

Kompaniyaning strategik rejasida "“O'TY” DATKning asosiy maqsadi tashishga bo'lgan bozor talabini qondirish, faoliyat samaradorligini oshirish, xizmatlar sifatini yaxshilash va YevroOsiy transport tizimiga integratsiyalanish” deyilgan.

Tuzilgan missiyada strategiyalar yig'indisi: o'sish, xarajatlarni marekting orqali optimizatsiyalash, sifatni boshqarish, integratsiya va shu kabilardan iborat.

Missiyani amalga oshirish uchun temir yo'l kompaniyasi quyidagi strategik maqadlarga erishishi lozim:

1. Transport biznesi ko'lamini kengaytirish.
2. Ishlab-chiqarish-iqtisodiy samaradorlikni oshirish.
3. Tashish xavfsizligi va xizmat sifatini oshirish.
4. YevroOsiyo transport tizimiga chuqur integratsiyalanish.
5. Moliyaviy barqarorlikni va samaradorlikni oshirish.

Har bir strategik maqsad o'z navbatida bir nechta kichik maqsadlardan tashkil topgan. Transport biznesini kengaytirish maqsadi bir nechta punktlarga ajratilgan.

1.1. Temir yo'l tashishlarga bo'lgan talabni qondirish.

1.1.1. Temir yo'l infratuzilmasini jadallik bilan rivojlantirish.

1.1.2. Mijozlarni jalb qilish, tashishga qo'shimcha hajmlarni jalb qilish va shu kabi yangi, zamonaviy usullar orqali kadrlarni o'qitish.

1.1.3. Yuklarni yetkazib berishning saqlanganligi va tezligini kafolatli ta'minlash.

1.1.4. Temir yo'llarda boshqa vazirliklarning transport vositalarining ishonchli harakatlanishini ta'minlash.

1.1.5. "O'TY" DATKning xizmatlarini sotishni takomillashtirish.

1.2. Temir yo'l tashishlariga talabni rag'batlantirish.

1.2.1. Marketing strategiyasini ishlab chiqish va amalga oshirish.

1.2.2. Samarali innovatsion va brend-siyosatni shakllantirish.

1.2.3. Yirik yuk jo'natuvchilar va tashuvchilar bilan stategik hamkorlikni o'rnatish.

1.2.4. Yo'lovchi tashishlarning komfortabelligini oshirish.

1.3. Bozor yangi xizmatlar harakati bo'yicha innovatsiyaviy tadbirlarni amalga oshirish.

1.3.1. Yuk tashishning yangi turlarini (kontreylerli, roudreylerli va tank konteynerli) o'zlashtirish va rivojlantirish.

1.3.2. Infratuzilmani yaxshilash hisobiga harakat tezligini oshirish, zamonaviy transport vositalarini yaratish va texnologiyalarni takomillashtirish.

1.3.3. Logistik tamoyillar asosida tashish jarayoniga biznes-texnologiyalarini tadbiq qilish.

“EvroOsiyo transport tizimiga chuqur integratsiyalanish” maqsadi quyidagi punktlarga ajratilgan.

4.1. Xalqaro tashishlarni rivojlantirish.

4.1.1. Xalqaro transport koridorlarini rivojlantirish.

4.1.2. Xalqaro tashishlarda tarif siyosatini takomillashtirish bo'yicha takliflar ishlab chiqish.

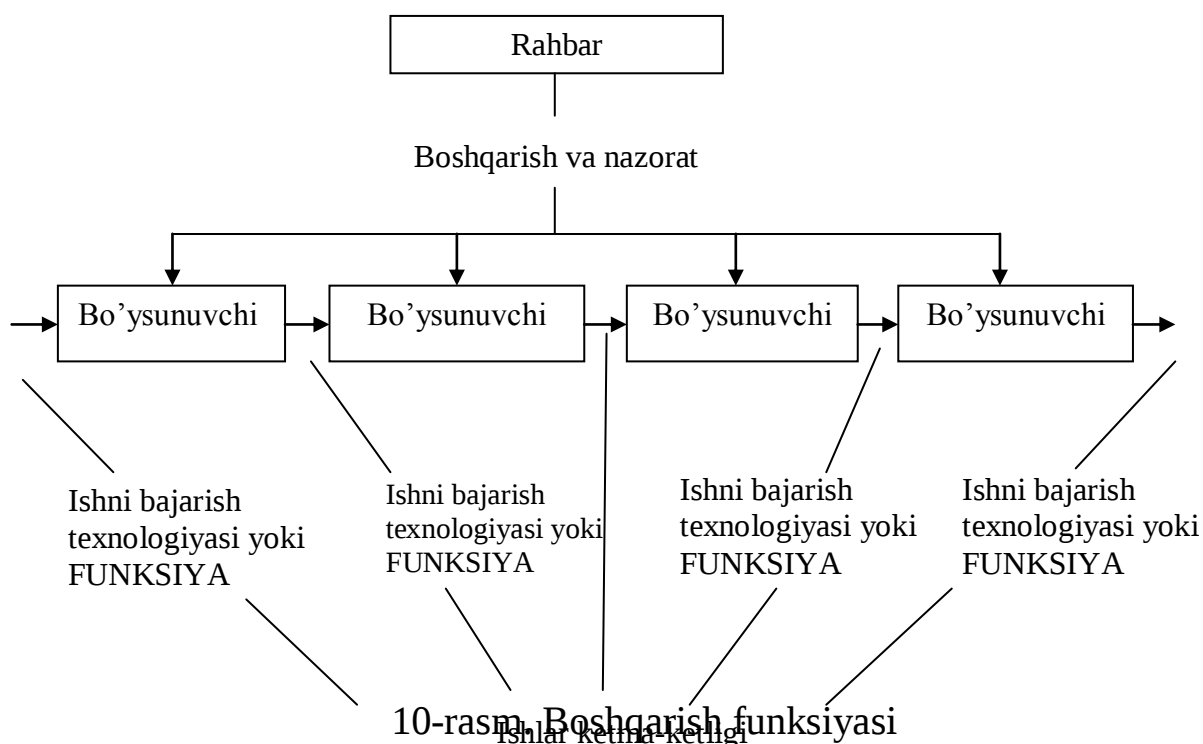
4.1.3. Xalqaro tashishlarni sifat standartini ta'minlash.

4.1.4. Xalqaro tashishlar bozori marketingini amalga oshirish.

Shu tariqa temir yo'l kompaniyasi boshqaruviga maqsadli yondashuvga mos keluvchi maqsadlar daraxtini qurish mumkin.

Jarayonli boshqarish – korxona resurslari va faoliyatini boshqarish o'zaro bir-biriga bog'liq jarayonlar tizimi yondamida amalga oshiriluvchi yondashishdir. Jarayonli yondashishni tadbqiq qilishdan maqsad – biznes jarayonlarini avtomatlashtirish va optimizatsiyalash, yo'lga qo'yish, o'qitishni o'z ichiga oluvchi majmuaviy yondashish hisobiga kompaniya faoliyatini sifatli ravishda yaxshilash. Funktsional boshqarishning mohiyati – xodimlar funksiyasining bajarilishi va rahbar ko'rsatmalarining xodimlar tomonidan qathiy ravishda bajarilishi ustidan nazorat qilishdir.

Boshqarishga jarayonlar bo'yicha yondashish boshqarish g'oyalari ichida katta burilish bo'ldi. Bunday yondashish ma'muriy boshqarish maktablari namoyondalari tomonidan birinchi marta tuzilgan. Boshqarish jarayon sifatida qaraladi, chunki boshqalar yordamida maqsadga yetishish ishlari, bu qandaydir bir vaqtda bajarilib tugatiladigan harakat emas, u uzluksiz bajariladigan o'zaro bog'liq bo'lgan harakatlardir. Bu harakatlar har biri o'zicha alohida jarayon bo'lib, tashkilot muvaffaqiyati uchun muhimdir.



Ularni boshqarish funksiya (vazifa)lari deyiladi. Boshqarish jarayoni bir qancha funksiya (vazifa)lar yig'indisidir. Bu jarayonlar tashkiliy va ketma-ketlik jihatidan axborotlarni yechish, saqlash, qayta ishlash, yechim qabul qilish, uzatish va qayta bog'lanishlardan iboratdir.

Jarayonli boshqaruv funksional boshqaruvdan shunisi bilan farqlanadiki, biznes-jarayon tushunchasi oxirgi o'lchanadigan va aniq natijalar mo'ljallangan harakatlar ketma-ketligidan iborat. Boshqarishning mazkur tamoyilda har biri aniq va o'lchanadigan "kirish" (resurslar) va "chiqish" – natijalarga ega bo'luvchi biznes-jarayonlar elementlari ajraladi. Rahbar faqatgina ularni biznes-jarayonlar chegarasida nazorat qilib turadi. Shuni ta'kidlash lozimki, bunda texnologiyalar nazorat qilinmaydi faqat jarayonlar chegarasigina nazorat qilib boriladi. Bu juda muhim: javobgarlik va vakolatlar aniq belgilanadi, bajaruvchi natijaga erishish uchun zarur bo'ladigan texnologiyani o'zi tanlash huquqiga ega bo'ladi. Shu bilan birga bajaruvchining malaka darajasiga muhim talablar qo'yiladi.

Kalit so'zlar: menejment, servisni boshqarish, maqsadli yondoshuv, jarayonli yondoshuv, "maqsadlar daraxti", missiya, innovatsiya, marketing, strategiya, integratsiya, infratuzilma, brend, transport koridorli, biznes-jarayon, vakolat, nazorat, javobgarlik.

Nazorat savollari

1. Maqsadli yondashuvning qanday afzalliklari bor?
2. Menejment jarayoni maqsadga ko'ra qanday bosqichlardan tashkil topadi?
3. "Maqsadlar daraxti" nima?
4. Korxona missiyasi qanday paydo bo'ladi?
5. Jarayonli boshqarishning qanday afzalliklari mavjud?

3.2. Servis sifatini boshqarish

Iste'molchilarni segmentlash o'tkaziladigan sotsiologik so'rovlar natijalariga va statistik tahlil etish usullariga asoslanadi. Bozor iqtisodiyoti sharoitida tovarlarni iste'molchilarga yetkazish jarayonini ikki xizmat segmentiga, ya'ni 2 ta xizmat ko'rsatish guruhiga ajratish mumkin. Ulardan birinchisi o'z diqqat-e'tiborini tovar yetkazib berishga qaratadi, ya'ni tovar yetkazib berish muddati, jadalligi va buyurtmaning to'liq bajarilishi va sh.k., ikkinchisi esa yuk jo'natuvchilar bilan aloqalar barqarorligi, kommunikatsiyalar sifati va buyurtma berish va amalga oshirishning yengilligi kabi qulayliklarni hisobga oladi.

Transport xizmatiga bo'lgan ehtiyojlari bo'yicha iste'molchilarni quyidagi guruhlarga bo'lish mumkin:

- 1) yuqori darajadagi xizmat ko'rsatilishini xoxlaydigan iste'molchilar;
- 2) yuqori tezlik va samaradorlik hamda eng kam darajadagi tavakkalchilik asosida xizmat ko'rsatilishini xohlaydigan iste'molchilar;
- 3) transport xizmati, tovarlarni yetkazib berish va sotish vazifalarining o'rtada turuvchi marketing tashkilotlariga uzatishini xoxlovchi iste'molchilar.

1987 yilda standartlash bo'yicha xalqaro tashkilot (ISO) AQSH, Kanada, Germaniya ishtirokida ISO 9000 turkumidagi boshqa xalqaro standartlarni ishlab chiqdi (sifat sistemasi bo'yicha). Bu standartlar sifatni bevosita ishlab chiqarish va boshqarish sohalarida shakllantirishni ko'zda tutadi. Bu standartlar har besh yilda bir marta qayta ko'rib chiqiladi va zamonaviy iqtisodiyot talablari hisobga olinadi. Ko'p mamlakatlarda ISO 9000 Davlat standarti hisoblanadi. Rossiyaning GOST R PSO 9000-2001, Yevropaning EN 29000 standartlari ana shunday standartlardan hisoblanadi.

Ko'pgina hollarda iste'molchilarga taqdim qilinayotgan xizmatlarda quyidagicha farqlarni kuzatish mumkin:

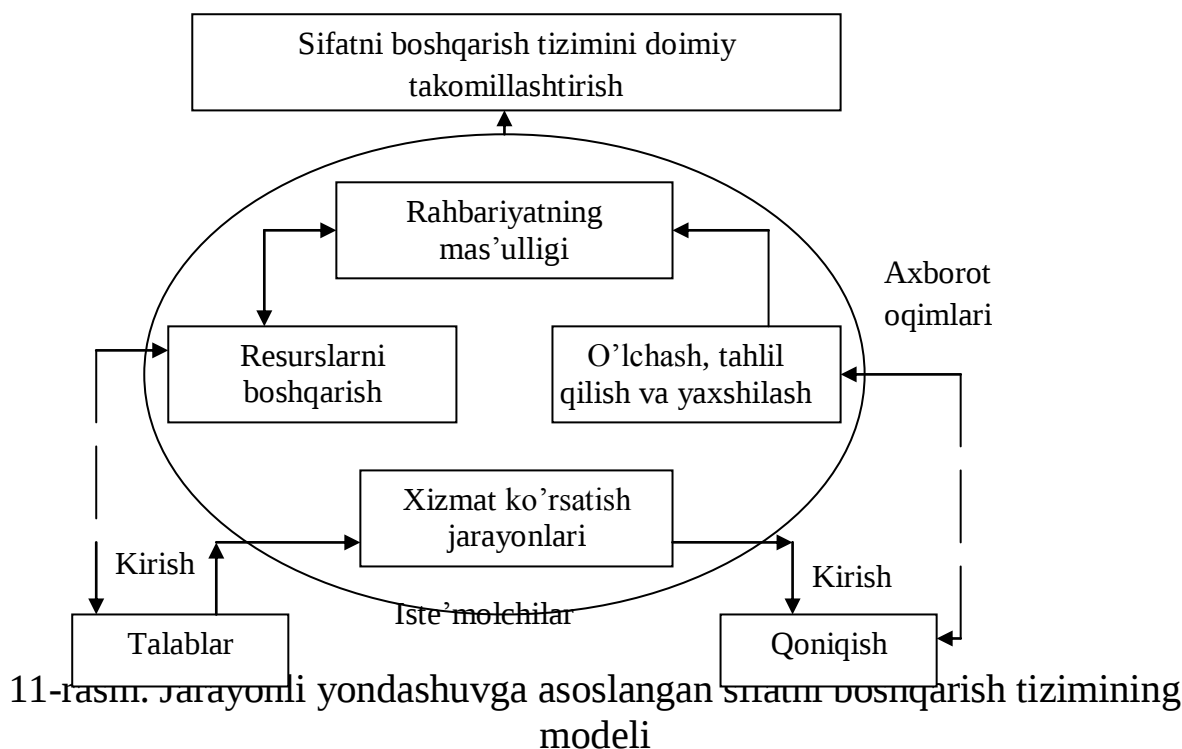
- iste'molchilar kutgan sifat bilan bu kutishni xizmat sifatlarigacha o'zgartirish o'rtasidagi farq. Korxonada taklif etilgan xizmat sifati uchun standart bo'lmasligi mumkin yoki bu "standart" juda mavhum ta'riflangan bo'ladi. Hatto aniq va ravshan ifodalanganda ham, ularni bajarishga kelganda haqiqatdan uzoq bo'lib chiqishi, rahbariyat esa amalda hech nima qilolmasligi mumkin. Masalan, tashuvchi iste'molchiga 10 sek. davomida javob berishni istashi mumkin, lekin buning uchun telefon operatorlari sonini ko'paytirishi lozim bo'ladi va ushbu "standart"ni bajarish uchun hech nima qilolmaydi;

- taklif etilayotgan xizmatlarning spetsifikatsiyasi bilan amaldagi sifat o'rtasidagi farqlar. Bunday farqlarning omillari ko'p bo'lishi mumkin. Masalan, xodimlarning ma'naviy saviyasi past va sh.k. Mijozlarga xizmat ko'rsatish, ularning umidlarini ro'yobga chiqarishdangina iborat emas, ko'rsatilayotgan xizmatning moliyaviy-iqtisodiy samardorligini ham hisobga olish kerak. Bu masalalar esa, ma'lum ziddiyatlarni keltirib chiqaradi. Masalan, korxonanining ekspluatatsiya bo'limi o'z xodimlaridan mijozlarga tez xizmat ko'rsatishni talab qilishi mumkin, ayhi vaqtda marketing bo'limi – mijozlar bilan og'ir-bosiq, ehtiyotkorlik bilan, muloyim muomala qilishni talab qiladi;

- ko'rsatilgan xizmatlar bilan ular haqidagi axborotlarning farqi. Iste'molchining umidlari xizmatlar haqidagi reklama asosida shakllanadi. Masalan, agar reklama borasida tashish uchun zamonaviy, yangi, chiroyli transport vositasi ko'rsatilgan bo'lsa-yu, amalda yaroqsiz transport vositasi ajratilsa, iste'molchining umidlari puchga chiqadi;

- iste'molchining umidlari bilan olgan xizmatlari o'rtasidagi farq yuzaga kelishi uchun yuqorida aytilgan omillardan biri bo'lishi kerak. Shuning uchun ham xizmat ko'rsatuvchi sifatni ta'minlashi juda og'ir.

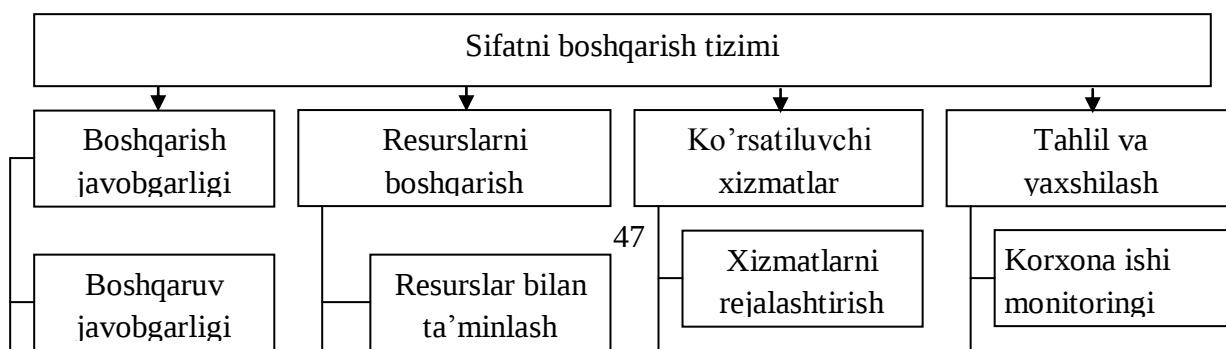
Sifatni boshqarish sistemalariga talablar GOST R ISO 9001-2001 da, ularni takomillashtirish tadbirlari esa GOST R ISO 9004-2001 da belgilangan. Bu standartlar “jarayonli yondashish” prinsipi bo’lishini taqozo etadi. Tashkilot muvaffaqiyatli ishlash uchun o’zining ko’plab faoliyat turlari orasidagi bog’lanishlarni aniqlashi lozim. Resurslardan foydalanilgan va “kirish” larni “chiqish”larga aylantirish uchun boshqariladigan faoliyatni “jarayon” deb qarash mumkin. “Jarayonli yondashish”ning afzalligi shundaki, boshqaruv uzluksiz kechadi, alohida jarayonlarning o’zaro ta’sirlari hisobga olinadi. Uni transport korxonasi misolida 2.1. rasmdagi sxema tarzida ko’rish mumkin.



Transport xizmatlarini shakllantirishdagi har bir jarayon sifatni boshqarish nuqtai nazaridan PDSA (“Plan-Do-Check-Act”) sikli sifatida taqdim qilinishi kerak (12 -rasm).

PDSA qismini quyidagicha ta’riflash mumkin:

- rejalashtirish (plan) – iste’molchining talablari va tashkilotning siyosatiga muvofiq holda natijalarga erishish uchun maqsad va jarayonlarni ishlab chiqish;
- bajarish (do) – jarayonni joriy etish;
- tekshirish (check) – jarayonni doimiy nazorat qilish;
- koorektirovka (act) – jarayon ko’rsatkichlarini doimiy yaxshilash.



12-rasm. Sifatni boshqarish tizimi tuzilmasi chizmasi

Kalit so'zlar: kommunikatsiya, buyurtma, talab, iste'molchi, yuqori tezlik, standartlash, GOST, reklama, resurslarni boshqarish, axborot oqimi, sifatni boshqarish, rejalashtirish, ekspluatatsiya.

Nazorat savollari

1. Transport xizmatiga bo'lgan ehtiyojlari bo'yicha iste'molchilarni quyidagi guruhlarga bo'lish mumkin?
2. Xalqaro standartlar qanday masalalarni hal qilishni ko'zda tutadi?
3. Iste'molchilarga taqdim qilinayotgan xizmatlarda qanday farqli xususiyatlarni ko'rish mumkin?
4. Sifatni boshqarish tizimi o'z ichiga qanday elementlarni oladi

3.3. Mijozlar bilan o'zaro aloqalarni boshqarish

Temir yo'l transportida mijozlar bilan o'zaro aloqalar O'zbekiston Respublikasining Fuqarolik Kodeksi, O'zbekiston Respublikasining "Temir yo'l transporti to'g'risidagi Qonuni" va temir yo'l transporti Nizomi orqali tartibga solinadi.

Amaldagi qonunchilik bilan bir qatorda mijozlar bilan o'zaro aloqalarni tartibga solib turishda shartnoma muhim vosita hisoblanadi. U har qanday ishbilarmonlik bitimini tuzish va bajarilishini ta'minlash jarayonining asosiy qismi sifatida namoyon bo'ladi.

Shartnomaning ma'nosi shuki, bu – tomonlar majburiyatlarining o'rnatilishi, o'zgarishi yoki butunlay to'xtatilishi yo'nalishidagi roziligidir.

Temir yo'l transportida shartnomaning asosiy xususiyatlaridan biri bu uning oshkoraligidir. Oshkora shartnoma deb tijorat tashkiloti bilan kelishuv bo'lib, unda, uning tovar sotish, ish va xizmatlar bajarish bo'yicha majburiyatlari belgilanadi va bu shartnoma tashkilotga murojaat qilgan har qanday shaxs uchun tijorat tashkiloti amalga oshiradigan faoliyat turlari bo'yicha (transport, aloqa va sh.k.) yo'lga qo'yilishi mumkin.

Temir yo'l transportida tashish Qoidalari va Tarif qo'llanmasida ko'rsatilgan barcha xizmatlar uchun tuzilgan shartnomalar oshkora shartnomaga kiradi. Yoki tashish hujjatlari majmuasi ko'rinishida rasmiylashtirilgan tashish shartnomalari oshkora hisoblanadi. Shu bilan birga yuqori sifatli tashish (tashish jadalligi, vagonlarni grafik bo'yicha uzatish va sh.k.), shuningdek, me'yoriy hujjatlarda belgilanmagan qo'shimcha xizmatlarga oshkora bo'lmagan shartnomalar tuzilishi mumkin. Temir yo'l transporti korxonasi o'z mijozlariga yuqori sifatli xizmatlar yoki qo'shimcha xizmatlar ko'rsatish qismi bo'yicha individual yondashish huquqiga ega.

SHartnomalar yuridik kuchga ega bo'lishi uchun quyidagi huquqiy talablarga javob berishi kerak:

- oferta (bevosita kelishuv)ning mavjudligi (bir yoki bir nechta aniq shaxsga yo'llangan shartnoma tuzish to'g'risidagi taklif);
- ofertaning qabul qilinganligi (aktsept);
- kelajakda bitim predmetining ko'rib chiqilgan bo'lishi;
- bitimda ishtirok etuvchi tomonlar kerakli vakolatlarga ega bo'lishlari;
- shartnoma, kelishuvlar qonuniy maqsadlarni ko'zda tutishi.

Taklif(ofera) va ularning qabul qilinishi (aktsept) yozma, og'zaki va boshqa har qanday shaklda qilinishi mumkin.

Har ikkala harakat (ofera va aktsept) ixtiyoriy ravishda amalga oshirilishi kerak. Har qanday shakldagi shartnoma, agar bitta tomon kelishuvga majburlab kiritilga bo'lsa yoki tomonlar biror narsani qonunga xilof ravishda amalga oshirmoqchi bo'lgan bo'lsalar, yoki bunda harakat jamiyat manfaatlariga qarshi bo'lsa u haqiqiy emas deb topiladi.

Hozirgi kunda respublikada har bir servis bilan shug'ullanuvchi yuridik va jismoniy shaxslar o'z mijozlari bilan o'zaro aloqalarini elektron ko'rinishlarda ham olib borishlari mumkin.

Axborot tizimlaridan foydalangan holda amalga oshiriladigan, tovarlarni sotish, ishlarni bajarish va xizmatlar ko'rsatishga doir tadbirkorlik faoliyati elektron tijoratdir.

Mazkur faoliyatni rivojlantirish maqsadida Respublika Prezidenti tomonidan 2004 yil 29 aprelda 613-P-sonli O'zbekiston Respublikasining "Elektron tijorat to'g'risida" gi qonuni imzolangan.

Elektron tijoratni amalga oshiruvchi yuridik va jismoniy shaxslar,

shuningdek tegishli ishlarning, xizmatlarning xaridorlari bo'lgan yuridik va jismoniy shaxslar elektron tijorat ishtirokchilari hisoblanadi.

Elektron tijoratdagi shartnoma shartlari qonun hujjatlarining talablariga muvofiq bo'lishi kerak.

Elektron tijoratdagi shartnoma unda hamma erkin foydalanishi mumkin bo'lgan axborot resursida joylashtirilgan elektron hujjatga havola qilish yo'li bilan kiritiladigan alohida shartlarni o'z ichiga olishi mumkin. Bu holda elektron hujjatni joylashtirgan elektron tijorat ishtirokchisi qonun hujjatlarida yoki shartnomada belgilangan muddat mobaynida undan erkin foydalanish imkoniyatini ta'minlashi, bu muddat o'tgandan keyin esa ushbu elektron hujjatning qonun hujjatlarida nazarda tutilgan tartibda saqlanishini ta'minlashi shart bo'ladi.

Elektron tijoratda shartnoma quyidagilar orqali tuzilishi mumkin:

- elektron hujjatlarni ayirboshlash;
- elektron hujjat ko'rinishida bo'lmagan, qabul qilib olingan oferta (shartnoma tuzish taklifi) qabul qilinganligi to'g'risidagi elektron hujjatni jo'natish;

- elektron hujjat ko'rinishida bo'lgan, qabul qilib olingan ofertadagi shartnoma shartlarini bajarish bo'yicha harakatlarni amalga oshirish.

Elektron tijoratda shartnoma akseptni (taklif qabul qilinishini) o'z ichiga olgan elektron hujjat elektron tijoratni amalga oshiruvchi yuridik yoki jismoniy shaxs tomonidan qabul qilib olingan paytda yoxud ofertani o'z ichiga olgan elektron hujjatda aksept uchun nazarda tutilgan harakatlar ishlar, xizmatlar xaridori tomonidan amalga oshirilgan paytda tuzilgan deb e'tirof etiladi.

Ofertani o'z ichiga olgan elektron hujjat olinganligini oferta shartlariga rozilikni ko'rsatmasdan tasdiqlash, xuddi shuningdek ishlar, xizmatlar xaridorining harakatsizligi, agar qonun hujjatlarida boshqacha qoida belgilanmagan bo'lsa, ak'sept hisoblanmaydi.

Agar qonun hujjatlarida shartnoma bo'yicha tarafning boshqa tarafga shartnomani tuzish yoki ijro etish bilan bog'liq hujjatni taqdim etish majburiyati nazarda tutilgan bo'lsa, ko'rsatilgan majburiyatni bajarish shartnomani tuzish usulidan qat'iy nazar amalga oshiriladi.

Elektron tijoratda shartnoma, agar qonun hujjatlarida boshqacha qoida nazarda tutilmagan bo'lsa, faqat elektron hujjatlardan foydalanilgan holda tuzilganligiga asoslanib haqiqiy emas deb topilishi mumkin emas.

Elektron tijoratda ofertaga taklif etish, shu jumladan taklif qilinayotgan ishlar, xizmatlar to'g'risidagi reklama yoki boshqa ma'lumotlar maxsus bilimga ega bo'lmagan qabul qilib oluvchiga qabul qilib olingan axborotning elektron tijoratga taalluqliligini aniq belgilash va oferta jo'natuvchining huquqiy holati, uning tovarlari, ishlari, xizmatlari, bu tovarlarning, ishlarning, xizmatlarning narxlari va ularni olish shartlari haqida to'g'ri tasavvur hosil qilish imkoniyatini beradigan shaklda taqdim etilishi kerak.

Elektron tijoratda shartnoma tuzish maqsadida yo'llanadigan oferta, shu jumladan nomuayyan shaxslar doirasiga yo'llanadigan oferta:

- elektron hujjatlardan foydalangan holda shartnoma tuzish tartibini;
- shartnoma shartlarini kelishib olish chog'ida o'zgartishlar kiritish imkoniyati va tartibini;
- akseptni elektron hujjat vositasida yuborish va chaqirib olish tartibini;
- hamma erkin foydalanishi mumkin bo'lgan axborot resursida joylashtirilgan elektron hujjatga havola qilish yo'li bilan shartnomaga kiritiladigan shartlarga taalluqli qaydlarni o'z ichiga olgan bo'lishi kerak.

Elektron hujjatlardan bitim tuzilganligining dalili sifatida foydalanish mumkin.

Kalit so'zlar: shartnoma, oshkora shartnoma, tijorat tashkiloti, oferta, aktsept, bitim predmeti, elektron tijorat, elektron hujjat.

Nazorat savollari:

1. Temir yo'l transporti o'z mijozlari bilan o'zaro aloqalarini qanday yo'llar bilan boshqaradi?
2. Oshkora shartnoma nima va u qanday maqsadlarda tuziladi?
3. Aksept va oferta tushunchalari nimani anglatadi?
4. Elektron ko'rinishda tuzilgan shartnoma qanday hollarda haqiqiy hisoblanadi?

IY –BO'LIM. TRANSPORT XIZMATLARINI SERTIFIKATLASH VA LITSENZIYALASH

4.1. Xizmatlarni standartlashtirish

Oxirgi paytlarda 9000 seriyadagi ISO xalqaro standartlari to'g'risida ko'p eshitayapmiz. By seriyadagi standartlar sifat tizimlarini korxonalarda tadbiq etilishiga mo'ljallangan xalqaro modellar bo'lib hisoblanadi.

Chet davlatlarda sifat tizimi bo'lmagan korxona yoki firma bilan ishlab bo'lmaydi. Chunki birinchidan hech qanday kafolat yo'q, ikkinchidan esa siz shartnoma tuzganigizda ham, siz bilan ishlovchi boshqa sub'ektlar bundan boxabar bo'lganlarida ularning sizga nisbatan ishonchlari kamayishi mumkin. Shu sababdan sifat tizimlariga nihoyatda jiddiy ahamiyat berishimiz kerak.

ISO ning sifat ta'minoti xususidagi asosiy standartlari:

ISO 9000 – «Sifatni umumiy boshqarish va sifatni ta'minlash bo'yicha standartlar. Tanlash va qo'llash bo'yicha rahbariy ko'rsatmalar»;

ISO 9001 – «Sifat tizimlari. Loyihalashda va (yoki) ishlab chiqarish, yig'ishda va xizmat ko'rsatishda sifatni ta'minlaydigan model»;

ISO 9002 – «Sifat tizimlari. Ishlab chiqarishda va yig'ishda sifatni ta'minlaydigan model»;

ISO 9003 – «Sifat tizimlari. Tugal nazorat va sinovlardagi model»;

ISO 9004, «Sifatni umumiy boshqarish sifat tizimlarining elementlari. Raxbariy ko'rsatmalar».

Standartlashtirish - bu me'yorlar, tartib-qoidalar va xarakteristikalar bo'yicha maqsadlarni ta'minlash uchun belgilangan faoliyatidir:

- mahsulotlar xavfsizligi, atrof-muhit, hayot, salomatlik va mulk uchun xizmatlar va ishlar;
- mahsulotlar sifati, fan taraqqiyoti, texnika va texnologiyalar darajasiga muvofiq xizmatlar va ishlar;
- o'lovchilik birliklari;
- barcha turdagi resurslarni tejash;
- xo'jalik ob'yektlari xavfsizligi;
- mamlakat mudofaa qobiliyati.

Bundan tashqari, standartlashtirish - muhandislik, ishlab chiqarish, tashqi iqtisodiy va boshqa ko'plab jarayonlarni ratsionallashtirish usuli va boshqaruvning me'yoriy metodi (usuli)dir.

Standartlashning asosiy bosh sharti - standart, u o'zida tadqiqot optimal natijalari yoki amaliy tajriba va kompleks me'yorlar majmuasi yoki alohida ob'ektlarga talablar yoki takrorlanuvchi harakatlarni aks ettirgan, tan olingan rasmiy hujjat. Standartlarning amaliy shartlari quyidagi xususiyatlari tufayli namoyon bo'ladi:

- standart o'sha predmetning aniq etaloni yoki yaratilishiga xizmat qiladi, uning asosida o'sha predmet takror ishlab chiqariladi;
- standartlar buyumlar yoki jarayonlarning o'timal hal etish mazmunidan iborat;
- standartlar ma'lum iqtisodiy samarali vaqtda o'zgarmasdan qoladi.

Hozirgi vaqtda standartlashtirishning yangi modeli yaratilmoqda, u quyidagi tamoyillarga asoslangan:

- O‘zbekistonda o‘tkazilayotgan iqtisodiy islohotlarni standartlashtirishning yangi tizimi maqsadlarga mosligi va ularni mamlakatni standartlashtirish milliy tizimi maqsadlari bilan uyg‘unlashtirish orqali bozor iqtisodiyotini rivojlantirish: ushbu maqsadlar jumlasiga kiradi. O‘zbekistonlik ishlab chiqaruvchilar mahsulotlarini jahon bozorida raqobatbardoshligini oshirish, ishlab chiqarish va eksportda texnik to‘siqlarni bartaraf etish, barcha turdagi resurslarni tejash va ishlab chiqarish iqtisodiy ko‘rsatkichlarini yaxshilash;
- O‘zbekistonda standartlashning milliy tizimi iqtisodiy rivojlangan mamlakatlardagi singari qonunchilik hujjatlariga tayanadi va xalqaro me‘yorlar va tartib qoidalarining ana shunday hujjatlariga muvofiq keladi. Shuningdek texnologiyalar sohasida tegishli mamlakatlarning milliy qonunchiliklariga mosdir; ana shu tamoyillarga amal qilgan holda xalqaro va xorijiy standartlarni bevosita qo‘llash, jumladan, sertifikatlash maqsad qilib qo‘yilgan.

O‘z faoliyatida standartlarni oqilona qo‘llash (birinchi navbatda xalqaro) va sifat sertifikatlari O‘zbekiston korxonalari uchun iqtisodiy jihatdan juda ham maqsadga muvofiqdir. Bu mahsulotlarni (xizmatlarni) talab qilingan sifatini ta‘minlash, texnologik jarayonlarni bir maromida uzluksiz ishlashini tashkil etish va albatta, pirovard natijada tashqi bozorda texnik to‘siqlarni bartaraf etishga olib keladi. Xorijiy hamkorlar bilan ishlab chiqarish bazasini kengaytirish imkonini beradi. Mahsulotga (xizmat) yuqoriroq darajada narx belgilashga sharoit tug‘diradi va bu bilan O‘zbekiston korxonalarining jahon bozorida raqobatbardoshlik darajasini oshiradi.

1993 yilning 28 dekabrda metrologiya va sertifikatlashtirish bo‘yicha qabul qilingan qonunlar bilan bir qatorda standartlashtirish haqidagi qonun ham qabul qilindi. Bu qonun respublikamizda standartlashtirish sohasi va standartlashtirish tizimi uchun qonuniy asos hisoblanadi.

Standartlashtirish ob‘ekti sifatida standartlashtiriladigan narsa (mahsulot, jarayon, xizmat) tushuniladi.

«Standartlashtirish ob‘ekti» tushunchasini keng mahnoda ifodalash uchun «mahsulot, jarayon, xizmat» iboralari qabul qilingan bo‘lib, buni har qanday materialga, tarkibiy qismlarga, asbob-uskunalarga, tizimlarga, ularning mosligiga, qonun-qoidasiga, ish olib borish uslubiga, vazifasiga, usuliga yoki faoliyatiga keng darajada dahldor deb tushunish lozim.

Standartlashtirishda «mahsulotning o‘z vazifasiga muvofiqligi» deganda mahsulot, jarayon yoki xizmatning belgilangan sharoitlarda muayyan vazifalarni bajarish qobiliyati tushuniladi.

O‘zbekiston Respublikasida standartlashtirish bo‘yicha ishlarni vazirliklar, texnikaviy qo‘mitalar, korxonalar, birlashmalar va boshqa manfaatdor tashkilotlarning istiqbolli rejalar asosida tuzilgan yillik rejasi bo‘yicha O‘zdavstandart amalga oshiradi.

Respublika standartlashtirish rejasiga birinchi navbatda milliy standartlar talablari bilan uyg'unlashtirish, kishilarning hayoti va salomatligi uchun xafsizligi, atrof-muhitni muhofaza qilish, iste'molchilar xuquqining himoya qilinishi, milliy, ijtimoiy-iqtisodiy va texnikaviy dasturlarning amalga oshirilishini ta'minlaydigan milliy standartlarni ishlab chiqish kiritiladi.

Kalit so'zlar: ISO, sifat, model, standartlashtirish, etalon, texnologik jarayon, metrologiya, tarkibiy qism, texnikaviy qo'mita, asbob-uskuna, O'zdavstandart, milliy standart.

Nazorat savollari

1. ISO ning sifat ta'minoti xususidagi qanday standartlari bor?
2. Standartlashtirish nima?
3. Standartlashtirishning qanday tamoyillari mavjud?
4. Standartlashtirish to'g'risidagi Qonunning asosiy maqsadi nima?
5. O'zdavstandartning asosiy funksiyasi nima?

4.2. Sertifikatlashtirishning mazmuni va mohiyati

Sertifikatlashtirish so'zi lotin tilidan olingan bo'lib, "to'g'ri ishlab chiqarilgan" degan ma'noni bildiradi. Mahsulotning to'g'ri ishlab chiqarilganligini bilish uchun uning me'yoriy hujjatlaridagi me'yorlarga mosligini tekshirish zarur. Bunday vazifani sertifikatlash amalga oshiradi.

Sertifikatsiya mahsulotning (jarayonning, xizmatning) berilgan talablariga mosligini isbotlovchi asosiy ishonchli usul hisoblanadi. Sertifikatsiya jarayonining tashkil etuvchilari, qoidalar, sinovlar va boshqalar. Ular quyidagi omillarga bog'liq bo'ladi:

- standartlash;
- sifat va bevosita sertifikatlashga taalluqli bo'lgan qonunchilik;
- sertifikatlash ob'ektining o'ziga xos xususiyatlari.

Sertifikatlashtirish deganda kerakli ishonchlilik bilan mahsulotning muayyan standartga yoki texnikaviy hujjatga muvofiqligini tasdiqlaydigan faoliyat tushuniladi.

"Sertifikatlashtirish" tushunchasi birinchi marta Xalqaro standartlashtirish tashkiloti Kengashining sertifikatlashtirish masalalari bo'yicha maxsus qo'mitasi tomonidan ishlab chiqilgan.

Sertifikatsiyalashtirish tizimi - muvofiqlikning sertifikatlashtirish faoliyatini o'tkazish uchun ish tartibi qoidalariga va boshqalariga ega bo'lgan tizimdir.

"Sertifikatsiyalashtirish tizimi" atamasidan tashqari "Sertifikatlashtirish sxemasi" tushunchasi kiritilib, u quyidagicha ta'riflanadi: "Muvofiqlikning sertifikatlashtirishini o'tkazishdagi uchinchi tomon faoliyatining tarkibi va tartibi".

Sertifikatlashtirish ikki xil ya'ni, majburiy va ixtiyoriy xarakterga ega bo'ladi. Majburiy sertifikatsiya qonunlar va qonuniy aktlar asosida amalga oshiriladi va tovar (jarayonlar, xizmatlarning), texnik reglamentlar talablariga va standartlarning majburiy talablariga mosligini isbotlashni ta'minlaydi.

Ushbu normativ hujjatlarning majburiy talablari xavfsizlik, insonlarning sog'ligini himoya qilish va atrof muhitni muxofaza qilishga qaratilganligi sababli majburiy sertifikatsiyaning asosiy yo'nalishi bo'lib xavfsizlik va ekologik asoslar hisoblanadi.

Majburiy sertifikatlashtirish deganda sertifikatlashtirish huquqiga ega bo'lgan idora tomonidan mahsulot, jarayon va xizmatning standartlaridagi majburiy talablariga muvofiqligini tasdiqlash tushuniladi.

Ixtiyoriy sertifikatlashtirish deganda ishlab chiqaruvchi (bajaruvchi), sotuvchi (ta'minlovchi) yoki iste'molchi tashabbusi bilan ixtiyoriy ravishda o'tkaziladigan sertifikatlashtirish tushuniladi.

O'zbekiston temir yo'llarida ko'rsatiladigan transport xizmatlarini standartlashtirish, sertifikatlash va xizmat ko'rsatish uchun litsenziya berish ishlarini "O'zdavtemiryo'lnazorat" Davlat nazorati tomonidan amalga oshiriladi.

O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2001 yil 3 martdagi № 109 qaroriga asosan temir yo'l transportini nazorat qiluvchi, «O'zdavtemiryo'lnazorat» Davlat nazoratini tashkil etish ko'zda tutilgan va «O'zdavtemiryo'lnazorat» Davlat nazorati tuzilmasi hamda uning markaziy apparati tasdiqlangan.

Uning vazifalari quyidagilardan iborat qilib belgilandi:

- temir yo'ldan texnik foydalanish bo'yicha barcha me'yoriy hujjatlarni ishlab chiqish, boshqarish va tasdiqlash:

- temir yo'l transportini harakat xavfsizligini ta'minlovchi barcha profilaktik choralarini ishlab chiqish.

- temir yo'l transporti sohasida standartlashtirish, litsenziyalash va sertifikatsiyalashni tashkil etish.

- temir yo'l transportining harakat xavfsizligini ta'minlash maqsadida yangi qurib ishga tushirilgan uchastka va ob'ektlarni, shuningdek zamonaviylashtirilgan ob'ektlarni ekspertizadan o'tkazishda qatnashish.

- temir yo'l transporti xavfsizligi sohasida xalqaro anjumanlarda O'zbekiston manfaatlarini himoya qilish.

Bozor iqtisodiyoti sharoitida transport xizmat ko'rsatish faoliyati majburiy sertifikat talab qiladi.

Sertifikatlash obyekti quyidagilar hisoblanadi:

- Xizmat ko'rsatish jarayoni ya'ni yukni qabul qilishgacha va qabul qilgandan keyin, qabul qilish jarayonida, yukni topshirish va kuzatib borish;

-Tashkil qilish, temir yo'l transporti sohasida transport eks'editsion faoliyatni amalga oshiruvchi yuridik shaxslar, shu jumladan agentlik va ekspeditorlik, operatorlik va sug'urta kompaniyalari;

- Xizmat ko'rsatish sifat tizimi.

Majburiy sertifikatsiyaga atrof muhitni muhofazalash, tashilgan yuklarning saqlanganligi, temir yo'l transportida xavfsizlikni ta'minlash talablariga mos keluvchi transport ekspeditorlik xizmati kiradi. Boshqa qo'shimcha xizmatlar uchun ixtiyoriy sertifikat siya mavjud.

4-jadval

Xizmatlarni sertifikatsiyalash sxemasi

Ish turlari		Ariza beruvchiga beriladigan hujjatlar turi
Sertifikatlash jarayonida	Inspeksion nazoratda	
Xizmatni taqdim etish jarayonining mosligini baholash (bajaruvchining mahorati)	Xizmatni taqdim etish natijalari va taqdim etish jarayonini tekshirish	Xizmat ko'rsatish jarayonining talabga mosligini sertifikatlash
Xizmatni ijro etuvchi korxonaning mosligini baholash	Xizmatni ijro etuvchi korxona ishini va uning natijalarini tekshirish	Xizmat taqdim qiluvchi korxonaga sertifikat
Xizmat taqdim etish sifat tizimining mosligini baholash	Xizmatni taqdim etish natijalari va sifat tizimining ishlashining tekshirish	Xizmatni taqdim etish sifat tizimiga sertifikatlash

O'zining xususiy transport vositasiga ega bo'lgan ekspeditorlarga ushbu transport vositalari yukning saqlanganligi va ularni joylashtirishdagi xavfsizlikka javob berishi to'g'risida ham sertifikat beriladi.

Xizmatlarni sertifikatsiyalash buyurtma asosida amalga oshiriladi. Buyurtma beruvchi belgilangan formada rasmiylashtirilgan arizasini sertifikatsiyalash organiga topshiriladi. Sertifikatsiyalash yuqoridagi sxemaga binoan temir yo'l transportida xizmatlarni sertifikatsiyalash tartibi quyidagicha:

- xizmatni sertifikatsiyalashni o'tkazish uchun ariza berish;
- arizani dastlabki baholash va u bo'yicha qaror qabul qilish;
- ariza beruvchiga ariza bo'yicha qarorni jo'natish va sertifikatsiyalashni o'tkazish bo'yicha ishlarni olib borish uchun u bilan shartnoma tuzish;
- ariza beruvchida xizmat ko'rsatish imkoniyatining mavjudligi tan olishga imkon beruvchi sertifikatsiyalash bo'yicha boshqa organlar tomonidan berilgan muvofiqlik sertifikatlarini ko'rib chiqish;

-sertifikatsiya ob'ekting qo'yilgan talablarga mosligini baholashni o'tkazish;

-ariza beruvchining sifat tizimini sertifikatsiyalash (agar u sertifikatsiyalash sxemasida ko'zda tutilgan bo'lsa);

-sertifikatsiya ob'ekting mosligini baholash natijalarini tahlil qilish va muvofiqlik sertifikatini berish mumkinligi haqida qaror qabul qilish yoki sertifikat berishning rad etilishini asoslash;

-muvofiqlik sertifikatini rasmiylashtirish, ro'yxatga kiritish va berish, muvofiqlik belgisini qo'llashga litsenziya berish yoki rad etilgan asoslarni ariza beruvchiga jo'natish;

-inspektsiyaviy nazorat;

-sertifikatsiyalash natijalari to'g'risida ma'lumotnoma.

Kalit so'zlar: sertifikatsiya, jarayon, qoida, texnikaviy hujjat, sertifikatlash sxemasi, reglament, majburiy sertifikatsiya, ixtiyoriy sertifikatsiya, "O'zdavtemiryo'lnazorat", yuridik shaxs, agentlik.

Nazorat savollari

1. Sertifikatlash so'zining ma'nosi nima?
2. Sertifikatlash qanday xarakterga ega?
3. "O'zdavtemiryo'lnazorat" ning asosiy funksiyalariga nimalar kiradi?
4. Xizmatlarni sertifikatsiyalash qanday sxema asosida bajariladi?
5. Temir yo'l transportida xizmatlarni sertifikatsiyalash tartibi qanday?

4.3. Temir yo'l transportida yuk va yo'lovchi tashishni litsenziyalash

Litsenziya (lotinchadan licentia – huquq ruxsat) - qandaydir bir faoliyatni amalga oshirish huquqini beruvchi organlari tomonidan beruvchi ruxsatnoma.

Sertifikatdan farqli o'laroq, o'rnatilgan talablarga mos keluvchi faoliyatni tasdiqlash hisoblanadi, litsenziya esa ushbu faoliyatni qonuniyligidan dalolat beradi.

Litsenziya talabgori – litsenziyalash organiga aniq faoliyat turini amalga oshirish to'g'risida ariza bilan murojaat qilgan huquqiy shaxs yoki individual tadbirkor.

Litsenziyalovchi organlar – litsenziyalashni amalga oshiruvchi ijrochi hokimiyat organlari. Litsenziyalovchi organlarga quyidagi vakolatlar berilgan:

- litsenziya taqdim etish;
- litsenziya mavjudligini tasdiqlovchi hujjatlarni qayta rasmiylashtirish;
- litsenziya amal qilishini bekor qilish, to'xtatish, yangilash;

- litsenziya reestrini yurgizish – litsenziya taqdim etish haqida o‘xshash ma’lumotlar, hujjatlarni qayta rasmiylashtirish, litsenziya mavjudligini tasdiqlash, litsenziyani amal qilishini bekor qilish, to‘xtatish, yangilash;

- litsenziyalangan faoliyat turini amalga oshirishda litsenziya egasini litsenziya talablari va shartlariga rioya etishini nazorat qilish;

- litsenziya talablari va shartlari – litsenziya egasining litsenziyalangan faoliyat turini amalga oshirishda belgilangan 58rotocol58 aktlar talab va shartlarini albatta bajarishi shart bo‘lgan qoidalar.

Litsenziyalash tartib va shartlari hukumat qarorlari va litsenziyalovchi organlar nizomiga muvofiq tartibga solinadi.

Litsenziya olish uchun quyidagi hujjatlar talab etiladi;

- ariza;

- litsenziya yig‘imi to‘langanligi to‘g‘risida to‘lov dublikati

- ta‘sis hujjatining notarial idora tomonidan tasdiqlanganligi ekzemplari;

- ro‘yxatga olinganligi haqida ma’lumot;

- solliq organlarida hisobda turganligi haqida ma’lumot (INN);

- faoliyatning litsenziya talablariga va shartlariga mos kelishini tasdiqlovchi hujjat nusxasi.

Talabgorning arizasini ko‘rib chiqish uchun O‘zbekiston Respublikasida ariza berilgan vaqtdagi eng kam ish haqining besh barobari miqdorida yig‘im undiriladi. Yig‘im “O‘ztemiryo‘lnazorat” boshqarmasining hisob raqamiga o‘tkaziladi. Litsenziya berish rad etilganda to‘langan yig‘im talabgorga qaytarilmaydi.

Litsenziyalovchi organ belgilangan muddatda litsenziya berish yoki uni rad etish haqida qaror qabul qiladi. Ariza ijobiy hal etilganda talabgorga faoliyatni amalga oshirish uchun 5 yil muddatga litsenziya beriladi. Litsenziya egasining murojaatiga ko‘ra, bu muddat hujjatlarni qayta rasmiylashtirish yo‘li bilan uzaytirilishi va litsenziya mavjudligi tasdiqlanishi mumkin.

Litsenziya berishni rad etishga quyidagilar asos bo‘ladi:

- talabgor taqdim etgan hujjatlarda ishonchsiz yoki buzib ko‘rsatilgan axborotlar mavjudligi;

- talabgorga qarashli yoki u foydalanyotgan ob‘ektlarni litsenziya talablari va shartlariga muvofiq kelmasligi.

Litsenziya taqdim etish va uning mavjudligini tasdiqlovchi hujjat qarorida quyidagilar ko‘rsatiladi:

- litsenziya bergan organ nomi;

- litsenziyalangan faoliyat turi, litsenziyani amal qilish muddati;

- litsenziya raqami; litsenziya berish to‘g‘risida qaror qabul qilingan sana.

Yuridik shaxsning qayta tashkil etilishi, uning nomi o‘zgarishi yoki individual tadbirkorning yashash joyi, nomi, familiyasi o‘zgarishi, yoki litsenziyasi borligini tasdiqlovchi hujjatning yo‘qolishi hollarida litsenziya egasi – yuridik shaxs (uning huquqiy merosxo‘ri) yoki individual tadbirkor

belgilangan muddatda hujjatni qayta rasmiylashtirishga ariza berishga majbur. Bunda litsenziya mavjudligini yoki o'zgarganlikni tasdiqlovchi hujjatlar yoki hujjatni yo'qolganligi haqida ma'lumotlar ilova qilinadi.

Litsenziyalangan organ tomonidan litsenziya olganlarning litsenziya talablari va shartlariga rioya qilishlari nazorat qilib turiladi. Bunda litsenziyalagan organ quyidagi huquqlarga ega:

- litsenziya talablari va shartlariga muvofiq litsenziya egasining faoliyatini tekshiruvdan o'tkazadi;
- tekshiruv o'tkazishda litsenziya egasidan zarur hujjatlar va tushuntirishlarni so'raydi;
- tekshiruv natijalari bo'yicha dalolatnoma tuzadi (protokol), unda nazorat chog'ida aniqlangan qoida buzilishlari ko'rsatiladi (litsenziya egasi tekshiruv natijalari bilan tanishtiriladi, bu haqda dalolatnomada tegishli yozuvlar qayd etiladi);

Temir yo'l transportida tabiiy ofat natijalarini bartaraf etish, epidemiya, aholining hayoti va sog'ligini xavf ostiga qo'yuvchi va qutqaruv hamda tiklash ishlarini talab etuvchi yirik avariya holatlarida, hukumat qarori bo'yicha gumanitar yuklarni yetkazib berish holatlarida, shuningdek, O'zbekiston Respublikasining "Ayrim faoliyat turlarini litsenziyalash haqida"gi Qonunining 9-bandida ko'zda tutilgan hollarda xizmat ko'rsatish uchun litsenziya talab etilmaydi.

Temir yo'l transportida xalqaro hamda mamlakat ichkarisida yuk va yo'lovchi tashish faoliyati faqat yuridik shaxslar tomonidan amalga oshiriladi. Faoliyatni amalga oshirish huquqini beruvchi namunaviy (oddiy) litsenziya beriladi.

Talabgorning arizasiga ko'ra litsenziya butun bir faoliyatga yoki uning quyidagi qismlariga beriladi:

- yo'lovchilarni mamlakat ichkarisida tashishga;
- yo'lovchilarni xalqaro yo'nalishlarda tashishga;
- mamlakat ichkarisida yuklarni tashishga;
- xalqaro yo'nalishlarda yuklarni tashishga.

Temir yo'l transportida yuk va yo'lovchi tashish uchun litsenziya talablari quyidagilardan iborat:

- yuk tashish bo'yicha, yo'lovchilarni tashish bo'yicha qonunchilik talablariga qathiy rioya qilish;
- Ekologiya, ishlab chiqarish sanitariyasi, yong'in xavfsizligi me'yorlari va talablari, texnika xavfsizligi va harakat xavfsizligini ta'minlash;
- Temir yo'l transportida o'rnatilgan talablarga personal, yuk va yo'lovchilarni tashishda foydalaniladigan transport vositalarining mos kelishi;
- Litsenziyalanayotgan faoliyatni amalga oshirish uchun amaldagi qonunchilikda ko'zda tutilgan zaruriy ma'lumotnomalar, sertifikatlar va boshqa hujjatlarning mavjud bo'lishi;

-Litsenziyalanayotgan faoliyatni litsenziyada ko'rsatilgan hudud miqyosida amalga oshirish;

Nazorat qiluvchi organlar tomonidan qonunchilikda ko'zda tutilgan tartibdagi tekshiruvlarni o'tkazishda, mijoz talabiga ko'ra shartnoma tuzish jarayonlarida litsenziyani taqdim etish;

O'ztemiryo'l nazoratning talabiga ko'ra, litsenziya shartlari va talablariga rioya qilinishini tekshirishda zarur bo'ladigan masalalar bo'yicha axborotlarni taqdim etish.

5-jadval

Temir yo'l transportida yuk va yo'lovchi tashish faoliyatini litsenziyalash sxemasi

Sub'ektlar	Tadbirlar	Bajarilish muddati
1-bosqich		
Litsenziya da'vogari– yuridik shaxs	Temir yo'l transportida xalqaro va mahalliy yo'nalishlarda yuk va yo'lovchilarni tashish bo'yicha faoliyatni litsenziyalash to'g'risidagi Nizomda ko'zda tutilgan ro'yxatga mos ravishda, litsenziya olish uchun zarur bo'ladigan hujjatlarni tayyorlash	Litsenziya talabgorining istagiga ko'ra
2-bosqich		
Yordamchi komissiya	1. Mas'ul kotib ro'yxat bo'yicha hujjatlarni qabul qiladi, nusxasiga qabul qilingan kunni bergilab ariza egasiga beradi 2. Ekspert xulosasini tayyorlaydi va litsenziya berilish haqidagi taklifni kiritadi yoki davogarga litsenziya berilishini rad etilganligi haqida ma'lumotni tayyorlaydi. 3. Hujjatlarni ko'rib chiqadi va ekspert xulosasini tayyorlaydi litsenziya talabgori tomonidan litsenziya berishni rad etishga asos bo'luvchi sabablarni bartaraf etgandan keyin qayta taqdim etilgan hujjatlarni ko'rib chiqadi.	Hujjatlarni qabul qilgan kunda; Arizani qabul qilgan kundan boshlab 20 kundan oshmagan muddatda; Hujjatlarni qayta taqdim qilgandan keyin 3 kun davomida
3-bosqich		
Komissiya	1. Yordamchi komissiya taklifini ko'rib chiqadi va Komissiya bayonnomasi qarorini tasdiqlaydi 2. Komissiya tomonidan qabul qilingan qaror bayonnomasiga Komissiya raisi (yoki uning o'rinbosari) tomonidan imzolanadi	10 kundan oshmagan muddatda (qayta ko'rib chiqilganda komissiya qarori chiqqan kundan keyin 4 kun davomida)
4-bosqich		
O'ztemiryo'l nazorat	1. Litsenziya da'vogarini qabul qilingan qaror haqida yozma ravishda xabardor qiladi. Litsenziya da'vogariga qabul qilingan qaror haqida xabardor qilish bilan bir vaqtda litsenziya litsenziyaviy kelishuvga qo'l qo'yishga jo'natiladi. 2. Litsenziya berish rad etilgan hollarda litsenziya da'vogariga yozma ravishda rad	Mos keladigan qaror qabul qilingandan keyin 3 kun davomida

	etilishning sabablari va keltirilgan sabablarni bartaraf etish hamda hujjatlarni qayta ko'rib chiqishga taqdim eta olishi uchun yetarli muddatni ko'rsatgan holda ma'lumotnoma jo'natiladi (yoki topshiriladi). 3. Reestrda mos keluvchi yozuvlarni kiritish	
Litsenziat	O'ztemiryo'lnazoratga litsenziya berish uchun davlat boji to'langanligi haqidagi hujjatni taqdim etadi va litsenziyaviy kelishuvga qo'l qo'yadi. Ushbu shartlar bajarilmagan hollarda Komissiya litsenziya berish haqidagi qarorni bekor qilish huquqiga ega.	Litsenziya da'vogariga litsenziya berish haqidagi qabul qilingan qaror ma'lumotini jo'natgan vaqtdan boshlab 3 oydan kechikmagan muddatda
5-bosqich		
Litsenziya da'vogari	1. Litsenziya berish rad etilishiga asos bo'lgan sabablarni bartaraf etgan hollarda hujjatlarni qayta ko'rib chiqishga topshirish xuquqiga ega. 2. Hujjatlarni qayta ko'rib chiqish uchun litsenziya da'vogaridan yig'im undirilmaydi. 3. Litsenziya berish rad etilganligi haqidagi ma'lumotnomada ko'rsatilgan muddatdan kechikib topshirilgan ariza qaytadan topshirilgan deb hisoblanadi	Litsenziya berish rad etilganligi haqidagi ma'lumotnomada ko'rsatilgan muddatda
6-bosqich		
O'ztemir yo'lnazorat	1. Litsenziat tomonidan litsenziya olish uchun davlat boji to'langanligini tasdiqlovchi hujjat va ular tomonidan qo'l qo'yilgandan litsenziyaviy kelishuv taqdim etilganda mos keluvchi litsenziya blankasini rasmiylashtiradi 2. Litsenziyaga qo'l qo'yilgandan so'ng uni litsenziatga topshiradi	Davlat bojini to'langandan va litsenziyaviy kelishuvga qo'l qo'yilgandan so'ng 2 kun muddatda
7-bosqich		
Komissiya raisi (uning o'rinbosari)	O'ztemiryo'lnazorat tomonidan rasmiylashtirilgan litsenziyaga qo'l qo'yadi	Litsenziya rasmiylashtirilgandan so'ng 1 kun muddatda

Kalit so'zlar: litsenziya, ruxsatnoma, litsenziat, litsenziyalovchi organ, vakolat, yig'im, rad etish, oddiy litsenziya, xalqaro, yuk tashish, yo'lovchi tashish, sanitariya, litsenziyalash sxemasi, litsenziya da'vogari.

Nazorat savollari

1. Litsenziya nima?
2. Litsenziya sertifikatdan nimasi bilan farqlanadi?
3. Litsenziyalovchi organlarning qanday vakolatlari bor?
4. Litsenziya olish uchun qanday hujjatlar talab etiladi?
5. Litsenziya qancha muddatga amal qiladi?

6. Qanday hollarda litsenziya berish rad etiladi?
7. Temir yo'l transportida xizmat ko'rsatishning qanday holatlarida litsenziya talab etilmaydi?
8. Temir yo'l transportida yuk va yo'lovchi tashish faoliyatini litsenziyalash nechta bosqichda amalga oshiriladi?

Y-BO'LIM. TRANSPORT SERVISINI TASHKIL QILISH ASOSLARI

5.1. Transport ekspeditorlik xizmatlarini tashkil etish

Yuk tashishni magistral transportda amalga oshirishda uning boshlang'ich va oxirgi punktlarida yoki transport uzellarida tashish hujjatlarini rasmiylashtirish, yukni olib kirish va olib chiqish, ortish va tushirish, yuk egalariga axborot, sug'urta, bojxona va boshqa xizmatlarni ko'rsatish bo'yicha bir qator qo'shimcha operatsiyalarni bajarish zarur bo'lib, ular transport-ekspeditorlik xizmatlari deb ataladi. Bu operatsiyalarni, odatda, yuk egalarining o'zi yoki magistral transport tuzilmasiga kiruvchi maxsus ekspeditorlik tashkilotlari yoki mustaqil aksionerlik yoxud aloqador korxonalar, kompaniya va firmalar amalga oshirishi mumkin.

Transport-ekspeditorlik xizmatlarining tuzilishi quyidagi ko'rinishlarda bo'ladi:

- transport xizmati;
- ekspeditorlik xizmati;
- vositachilik xizmati.

Transport xizmatlariga yukni ortish-tushirish va transportirovkalash xizmatlari kiradi.

Ekspeditorlik xizmatlariga tayyorlash, ombor va ekspeditorlik xizmatlari kiradi.

Vositachilik xizmatlariga esa tashkiliy, konsultativ (maslahat) va axborot xizmatlari kiradi.

Transport-ekspeditorlik xizmatlarini bir nechta belgisiga ko'ra tasniflash ham mumkin:

- tashkilotlarning o'zaro faoliyat aloqalariga ko'ra;
- talabning ko'rinishiga ko'ra;
- faoliyat xarakteriga ko'ra.

Temir yo'l transporti sohasida transport-ekspeditorlik xizmatlarining o'rni beqiyos kattadir. Hozirgi kunda milly transport korxonalarining jahon transport kompaniyalariga asta-sekinlik bilan integratsiyalashishi kuzatilmoqda. Bu o'z navbatida turli kattalikdagi va mulkchilikdagi transport-ekspeditorlik korxonalarining rivojlanishini rag'batlantiradi.

Chet el tajribasi shuni ko'rsatadiki, transport sohasining umumiy tendensiyasi milliy transport tizimining asta-sekinlik bilan umumjahon tizimiga moslashuvi hisoblanadi. Bu sharoitlarda yuklarni "eshikdan-eshikkacha", istalgan manzilga o'z vaqtida yetkazib berishga harakat qilinadi va transport-ekspeditorlik firmalarining faoliyati ham asosan shunga yo'naltirilgan. Shuning uchun ham bozor sharoitida transport-ekspeditorlik faoliyatini o'rganishga va uni rivojlantirishga katta e'tibor berish zarur.

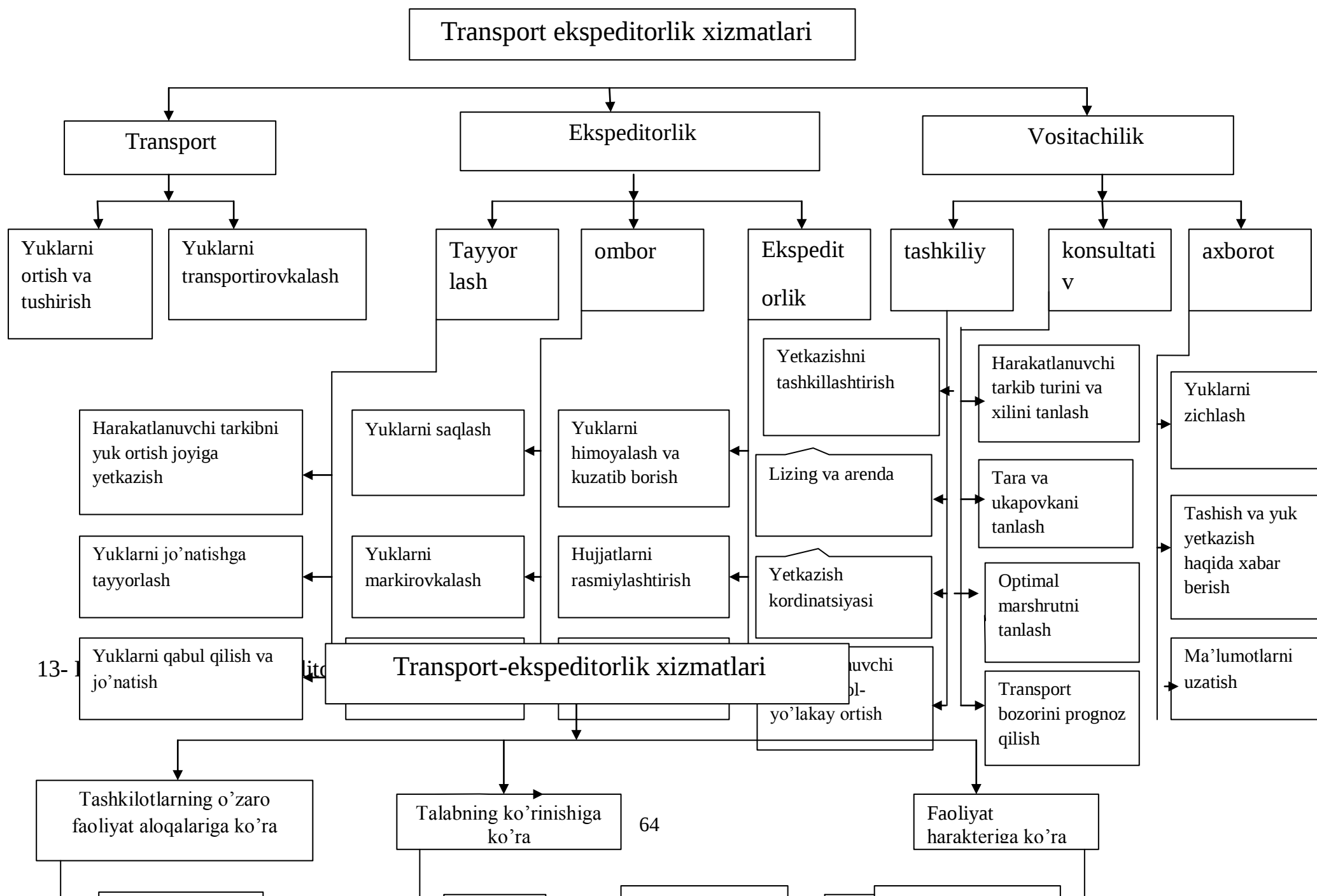
Mamlakatimizda bozor iqtisodiyotiga o'tish davri bilan bog'liq ravishda ekspeditorlik tashkilotlarining sifatli va miqdoriy tarkibi jiddiy ortdi.

Avtomobil transportida transport-ekspeditsiya xizmatlarini ko'pgina hollarda avtotransport korxonalarining o'zi «eshikdan eshikkacha» sxemasi bo'yicha yuk yetkazib amalga oshiradi. Bu korxonalar ham temir yo'l bekatlariga yuklarni markazlashgan olib kirish va olib chiqish vazifasini bajaradi.

Temir yo'l transportida yuk egalariga transport-ekspeditsiya xizmati ko'rsatish bo'yicha asosiy ishni yuk va tijorat faoliyati bo'limlari, ortish-tushirish ishlarining mexanizatsiyalashgan distansiyalari, yuk stansiyalari, shuningdek, yuk egalarining muvofiq tuzilmalari bajaradi.

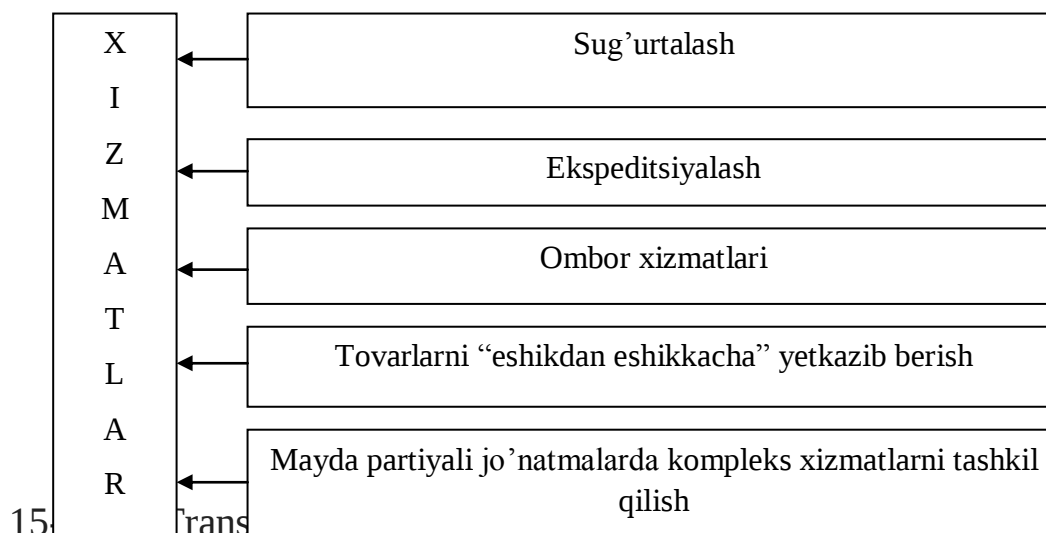
Biroq, transport-ekspeditsion xizmatlarni ko'rsatish sohasida amalda ko'pgina muammolar va yetishmovchiliklar mavjud.

Transportning boshqa tarmoqlarda bo'lgani kabi hali ham samarali vositachilik (hamkorlik) tizimi yaratilmagan. Yaqinda tuzilgan ko'p sonli mustaqil ekspeditorlik firmalari ko'p hollarda bir yoki ikki xizmat turinigina ko'rsata oladilar va shu bilan resurslar chegaralanganligi tufayli xizmatlar majmuaviyligini va ularni bajarishning sifati kafolatini ta'minlay olmaydilar. Yuk jo'natuvchilari birqancha ekspeditorlik tashkilotlariga murojaat qilishlariga to'g'ri keladi. Natijada bu xizmatlarning qiymati oshib ketadi, tashishni tashkil etish muddati keyinga suriladi, mazkur transport turining obro'si tushadi.



14- rasm. Transport-ekspeditorlik xizmatlari klassifikatsiyasi

Shuni aytib o'tish lozimki, magistral transport turlarida xususiy ekspeditorlik xizmatlarining mavjudligiga qaramay, bog'liq bo'lmagan transportg'ekspeditsion vositachilar zarur va foydalidir. Ular nafaqat transport xizmatlari bozorida raqobatni yuzaga keltiradi va marketing tadqiqotlarini olib boradi, balki katta transport korxonalarini ba'zida qiyinlashtiruvchi ko'p sonli mijozlar bilan bo'ladigan yordamchi ishdan ozod etadi va tashish jarayonini samarali tashkil etishga asosiy e'tiborlarini qaratishlariga imkon beradi. Ayniqsa, xalqaro yo'nalishlarda aralash tashishlarni amalga oshirish borasida vositachi-ekspeditorlik faoliyati juda zarur. Bunda ekspeditorlik tashkilotlari transport xizmatlari iste'molchilarining qiziqishlarini himoya qilinishini, vositachi bo'lmagan holda juda zarur va qimmat turuvchi (transport sexlarini, agentlarni, xizmat safarlarini ta'minlab berish) xizmatlarni bir vaqtning o'zida ko'p sonli mijozlarga ularning to'g'ridan-to'g'ri ishtirokisiz amalga oshirish hisobiga transport xarajatlarini kamaytirishni ta'minlaydilar.



Ekspeditor – transport ekspeditsiyasi shartnomasi tomoni–tovarlarni tashishni tashkil etish bilan shug'ullanuvchi yuridik shaxs, bunda u temir yo'l, suv, avtomobil transportida yuklarni tashish, shuningdek, yuklarni, tavakkalchiliklarni, transport vositalarini sug'urtalash, yuklar va hujjatlarni rasmiylashtirish, joylashtirish, saqlash, ishlov berish, dekloratsiyalash va bojxona tartibotlari, transport–ekspeditorlik xizmati ko'rsatish shartnomasida nazarda tutilgan boshqa xizmatlar ko'rsatish bo'yicha keng va turli ishlar kompleksini bajaradi, shuningdek, ushbu tashishlarni amalga oshirish ustidan nazoratni ta'minlaydi va mijozning transport korxonalari oldidagi manfaatlarini himoya qiladi.

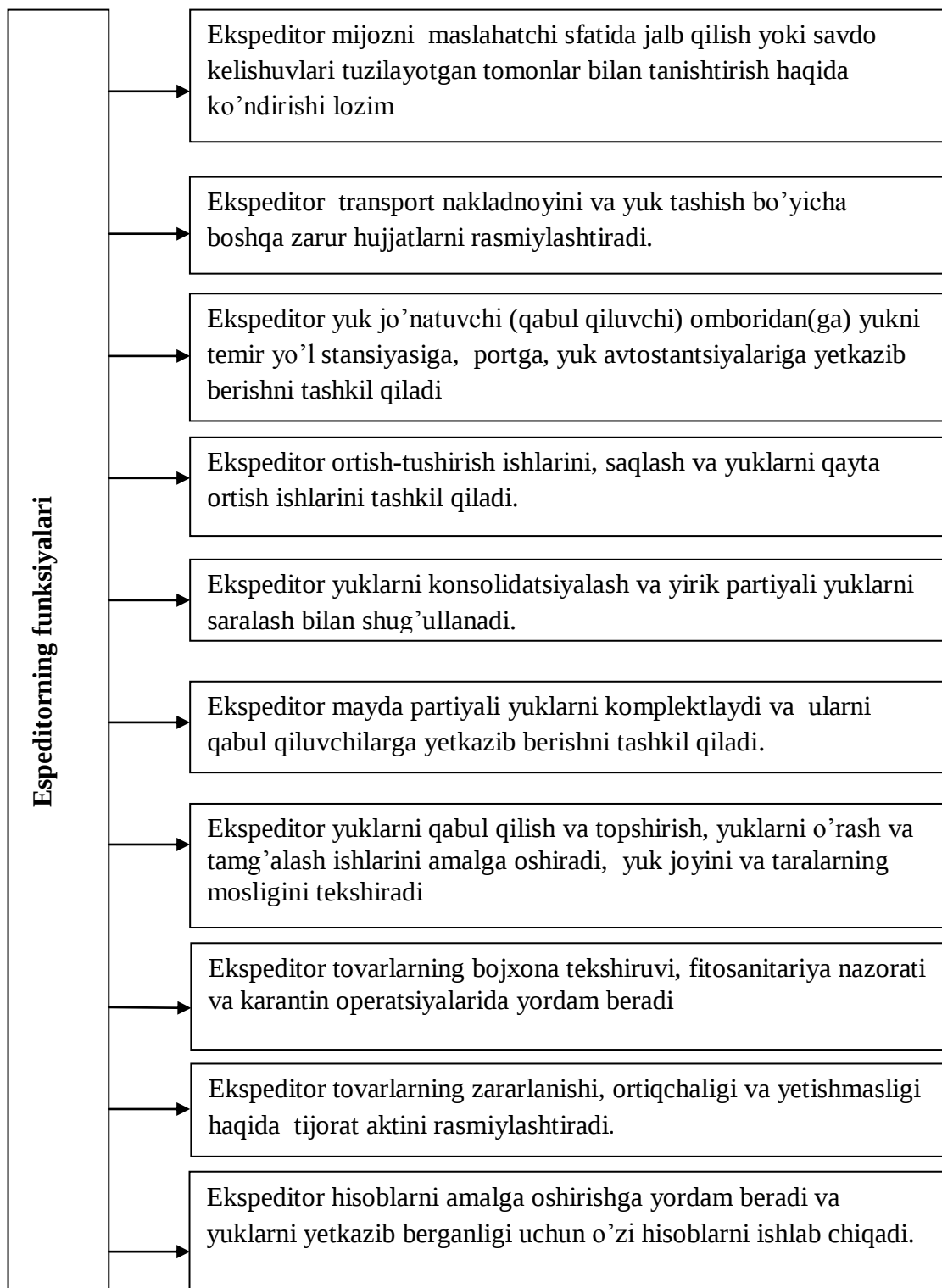
Ekspeditorlik xizmatlari – bu ekspeditor shartnomaga muvofiq xizmat ko'rsatishni o'ziga olgan vositachilik va yordamchi – texnologiya xizmatlari kompleksidir.

Transport ekspeditorlik xizmati – yukni jo'natish va qabul qilib olish jarayonini tashkil etish, shuningdek, transport ekspeditsiyasi shartnomasiga muvofiq yuk tashishga aloqasi bo'lgan boshqa ish turlarini bajarish bilan bog'liq transport xizmati turi. Bu xizmatlarini bajarishda ekspeditor va yuk egasi o'rtasida moliyaviy munosabatlar kelishilayotgan ikkala tomonlarning manfaatlarini hisobga olgan holda aniqlab yuk egasiga shart – sharoitlarini, shu jumladan xizmatlar haqining miqdorini, berishda kelishilayotgan tomonlarning xizmat aloqalarini rivojlantirishga imkoniyat yaratishga, potentsial mijozlar uchun ma'qul bo'ladigan ekspeditor korxonasining raqobatbardoshligini oshirishga intilishga rioya qiladi.

Transport ekspeditorlik kompaniyalarning asosiy vazifalari O'zbekiston Respublikasi va xalqaro transport bozorida transport ekspeditorlik va boshqa xizmatlarni ko'rsatish hisoblanadi.

Transport ekspeditorlik kompaniyalari quyidagi faoliyat turlarini amalga oshirish huquqiga ega:

- yuridik va jismoniy shaxslarga transport ekspeditorlik xizmatlarini ko'rsatish;
- yukni sug'urtalash yoki yuklarni sug'urtalash shartnomalarini tuzishni tashkillashtirish;
- korxona balansidagi harakatdagi vositalarni ta'mirlash va texnik xizmat ko'rsatish;
- o'zining hisobidagi moliyaviy vositalari va zayomlari asosida tovar, xizmat ishlarini, eksport-import ishlarini amalga oshirish;
- tijorat vositachiligi va tijorat sotib olish ishlarini ichiga oluvchi moliyaviy vositachilik faoliyatini amalga oshirish.



16-rasm. Espeditorning funksiyalari

O'zbekistan Respublikasi hududida bo'lganidek, undan tashqaridagi qo'shma korxonalar (mulkchilik shaklidan qat'iy nazar), boshqarmalar, savdo uylari, assosasiyalari, birjalar va banklarni tashkil etish uchun investitsion faoliyatni o'zining va zayom mablag'lar hisobiga amalga oshirish;

- birja faoliyati, qimmatli qog'ozlar bilan operatsiyalar, qimmatli qog'ozlar bilan operatsiyalar olib boruvchi, valyuta mablag'lari, tovar moddiy resurslar, ko'chmas mulk, intellektual mulk bilan ishlovchi brokerlik

va dillerlik faoliyatlarini yuritish, birjalararo integratsiyalarni rivojlantirish;

- marketing va konsalting informatsion hisoblash xizmati, auksion o'tkazish, ko'rgazma va yarmarka o'tkazish;

- yer uchastkalari va omborlarni ijaraga olish, foydalanish, omborlar bilan ta'minlash, yuk va yuklash texnikasi bilan bajariladigan boshqa operatsiyalarni taklif qiladigan tashkilotlar xizmatidan foydalanish.

Transport ekspeditorlik kompaniyalari quyidagi xizmat turlarini ko'rsatadi:

- jo'natish stansiyasidan belgilangan temir yo'l stansiyasiga yuk tashishni tashkillashtirish;

- mijoz shartlari bo'yicha yuk tashish optimal ko'rinishini tanlash;

- yuk qabul qiluvchi omboridan yukni olish, yetkazib berish va topshirish, yuk qabul qiluvchining omboriga yoki tashuvchining omboriga yetkazib berish;

- qadoqlash, belgilash, joylash, saralash va saqlash;

- yukni jo'natilganligi, qaerdaligi va belgilangan joyga yetkazib borishi to'g'risida ma'lumotlar berish;

- transport ekspeditorlik faoliyati bilan bog'liq bo'lgan savollar bo'yicha maslahat berish;

- yukni tashiganligi uchun temir yo'l tashuvchilari bilan hisob-kitoblar;

- temir yo'ldagi xohlagan harakat vositalari, hamda yuklarni nazorati va tushishi bo'yicha xizmatlarni taklif etish;

- korxona faoliyati va maqsadini targ'ib qilish uchun reklamalar, risolalar boshqa materiallar nashr qilish;

- O'zbekiston Respublikasidagi belgilangan qonunlar chegarasida tashqi iqtisodiy faoliyatni amalga oshirish;

- xalqaro va mahalliy temir yo'l yo'nalishlarida yuk jo'natuvchi va qabul qiluvchilarga transport ekspeditorlik xizmatlarini tashkil etish va amalga oshirish.

Kalit so'zlar: magistral transport, transport uzeli, transport-ekspeditorlik, konsultativ (maslahat), "eshikdan-eshikkacha", yuk va tijorat bo'limlari, distansiya, tara, upakovka, lizing, moliyaviy munosabatlar, sug'urtalash, ombor, mayda partiya, yirik partiya, konsolidatsiya, birja, qimmatbaho qog'ozlar, auksion, saralash.

Nazorat savollari

1. Transport-ekspeditorlik xizmati nima?
2. Transport-ekspeditorlik xizmatlari qanday tuzilishga ega?

3. Transport-ekspeditorlik xizmatlari qanday belgilariga ko'ra tasniflanadi?
4. Ekspeditor kim va uning qanday asosiy vazifalari bor?
5. Transport ekspeditorlik kompaniyasi o'z mijozlariga qanday xizmat turlarini ko'rsatishi mumkin?
6. Transport-ekspeditorlik kompaniyasi xizmatiga narx qanday tartibda belgilanadi?

5.2. Transportda axborot-servisini tashkil etish

Yuklarni tashishdagi axborot va transport oqimlari o'rtasida 3 xil turdagi o'zaro aloqadorlik bo'lishi mumkin: axborot oqimi

1) oldinda; 2) birga va 3) orqada yuradi. Axborot oqimi oldinda yurganda, xizmatlar jarayonining o'zaro muvofiqlashmagan "tor" joylarini aniqlashga va bunday holatning oldini olishga imkon tug'iladi. Transport oqimiga qarama-qarshi yo'nalishda kelayotgan axborot oqimi tashishga yuborilayotgan buyurtmalar haqidagi ma'lumotlarni o'zida aks ettiradi, oqim yo'nalishidagi axborotlar esa yuklarning yetib kelishi bilan bog'liq jarayonlar haqida ma'lumot beradi va ularga tezkor ravishda ta'sir etishga asos bo'ladi.

Axborot tizimi barcha talablarga javob berishi uchun uning tarkibi quyidagi masalalarni hal etishga imkon beradigan axborot ta'minotidan iborat bo'lishi kerak

- 1) kelishuvlar va operatsiyalarga xizmat ko'rsatish;
- 2) moddiy oqimlarini logistik muvofiqlashtirish;
- 3) boshqaruv nazorati;
- 4) yechimlarni tahlil etish;
- 5) strategik rejalashtirish.

Axborot ta'minot tizimining birinchi darajasida transport-logistik kelishuvlar va operatsiyalarga xizmat ko'rsatiladi. Bunda buyurtmalar qabul qilinadi va guruhlashtiriladi. Yuklar jo'natiladi va yetkaziladi, iste'molchilarga buyurtmaning bajarilishi to'g'risida ma'lumotlar beriladi. Bunday axborotlar oqimi juda kattaligi tufayli axborot tizimining ish unumdorligi yetarli darajada bo'lishi kerak.

Axborot tizimining ikkinchi darajasida tizimga kiruvchi va undan chiquvchi oqimlarni logistik muvofiqlashtirish amalga oshiriladi. Bunda transport quvvatlarining cheklanganligi hisobga olingan holda ularni yuklash hamda yuklangan quvvatlarni ishlab chiqarish ehtiyojlari omborxona va transport resurslari imkoniyatlari bilan o'zaro muvofiqlashtiriladi.

"Boshqaruv nazorati" darajasida transport logistik jarayoni faoliyatining natijalari baholanadi: erishilayotgan iqtisodiy samaradorlik, ko'rsatilayotgan transport xizmati sifati, tizimning ish unumdorligi kabi faoliyat natijalariga baho beriladi.

Tizim faoliyatining to'rtinchi darajasida quyidagi masalalar bo'yicha erishilgan qaror va yechimlar tahlil etiladi:

- transport vositalarining harakatlanish yo'nalishlari va grafiklari;
- xarajatlarni tahlil etish va boshqarish strategiyasi;
- zahiralarini boshqarish;
- logistik tarmoqni shakllantirish;
- yetkazib berish zanjirida o'rtada turuvchi vositalardan foydalanishni integrallashtirish.

To'rtinchi darajadagi logistik boshqaruvning asosiy mohiyati – bu tizim logistik funksiyalarining strategik rejalashtirishga muvofiqligini tahlil etish va shu asosda uning jarayonlari jadalligini oshirish yoki sekinlashtirish hamda potensial imkoniyatlaridan samarali foydalanishni yo'lga qo'yishdan iboratdir.

Eng *yuqori-beshinchi darajada* “Strategik rejalashtirish” tadbirlari amalga oshiriladi: korxonaning raqobat bozoridagi imkoniyatlarini oshirish, strategik al'yanslar tashkil etish, logistik boshqaruv strategiyasini ishlab chiqish va sh.k.

Yuklarni “ayni vaqtida” yetkazish tamoyili asosan ma'lumotlarning tez aylanishi hisobiga amalga oshadi.

Temir yo'l transportida ko'rsatiladigan axborot xizmatlari qo'lda yoki avtomatlashtirilgan ko'rinishda bo'ladi.

Qo'lda bajariladigan xizmatlarga:

- vagonning inventar raqami bo'yicha dislokatsiyasi haqida bir martalik ma'lumot;
- vagonning yuk ortish stansiyasidan qabul qilish stansiyasigacha bo'lgan harakatini kuzatish;
- katta hajmli konteynerlar ortilgan vagonlarni yuk ortilgan stansiyadan qabul qilgan stansiyagacha kuzatish;
- marshrut tashishlarni kuzatish;
- kichik hajmli konteynerlarni inventar nomerlari bo'yicha kuzatish/qidirish;
- vagonning aniq raqamini aniqlash;
- yuk tashish qoidalari va boshqa me'yoriy hujjatlar to'g'risida ma'lumot berish kiradi.

Avtomatik ravishda ko'rsatiladigan xizmatlarga:

- reglamentlashgan tartibda o'z hisobidagi vagonlarning doimiy ro'yxatini korrektirovkalanganligi haqida Buyurtmachini xabardor qilib turish;
- telefon aloqa kanali orqali reglamentlashgan tartibda vagonlar dislokatsiyasi to'g'risida Buyurtmachini xabardor qilish;
- ma'lumotlar bazasi (ASOUP) bo'yicha telefon aloqa kanali orqali Buyurtmachining so'roviga binoan operativ tartibda axborot berish (poyezdlar bilan ishlash, poyezdning xujjatlari, stansiyaning ishi).

Kalit so'zlar: axborot, buyurtma, axborot tizimi, moddiy oqim, logistik muvofiqlashtirish, transport quvvati, transport resursi, transport-logistik jarayon, boshqarish strategiyasi, zahira, imkoniyat.

Nazorat savollari

1. Yuklarni tashishdagi axborot va transport oqimlari o'rtasida qanday o'zaro aloqadorlik bo'lishi mumkin?
2. Axborot ta'minot tizimining birinchi darajasida qanday operatsiyalar bajariladi?
3. Axborot tizimining ikkinchi darajasining mazmuni qanday?
4. Axborot tizimining to'rtinchi darajasida qanday masalalar hal etiladi?
5. Axborot tizimining beshinchi darajasida qanday masalalar hal etiladi?

5.3. Bojxona ishlarini tashkil qilish

Tovarlar va transport vositalarini olib o'tuvchi shaxs yoki bojxona brokeri deklarant bo'lishi mumkin. O'zbekiston Respublikasining yuridik va jismoniy shaxsi deklarant bo'lishi mumkin, jismoniy shaxslar tomonidan bojxona chegarasi orqali notijorat maqsadlarda tovarlar olib o'tish hollari va bojxona organlari belgilaydigan boshqa hollar bundan mustasno.

Deklarant, u bojxona chegarasi orqali tovarlar va transport vositalarini olib o'tuvchi shaxs yoki bojxona brokeri bo'lishidan qat'iy nazar, qonun hujjatlarida nazarda tutilgan barcha vazifalarni bajaradi va to'liq javobgar bo'ladi.

Deklarant bojxona deklaratsiyasini topshirgunga qadar bojxona nazorati ostida tovarlar va transport vositalarini ko'zdan kechirishga, bojxona organining ruxsati bilan namunalar va nusxalar olishga haqli. Agar tovarlarga doir bojxona deklaratsiyasida hisobga olingan bo'lsa, namunalar va nusxalar olinganda ular haqida alohida bojxona deklaratsiyasi taqdim etilmaydi.

Tovarlar va transport vositalarini deklaratsiyalashda deklarant:

- bojxona Kodeksida nazarda tutilgan tartibga muvofiq tovarlar va transport vositalarini deklaratsiyalashga va bojxona organiga deklaratsiyani topshirishga;

- bojxona organining talabiga binoan deklaratsiyalanayotgan tovarlar va transport vositalarini ko'rsatishga;

- bojxona organiga bojxona rasmiylashtiruvi uchun zarur bo'lgan hujjatlar va qo'shimcha ma'lumotlarni taqdim etishga;

- bojxona to'lovlarini to'lashga;

- bojxona organlariga bojxona rasmiylashtiruvini amalga oshirishda yordam berishga majburdirlar.⁶

Bojxona brokeri o'zini vakil qilgan shaxs hisobidan va uning topshirig'iga binoan bojxona rasmiylashtiruvi bo'yicha operatsiyalarni o'z nomidan o'tkazuvchi hamda bojxona ishi sohasida vositachilik vazifalarini bajaruvchi O'zbekiston Respublikasining yuridik shaxsidir.

Bojxona brokeri bilan uni vakil qilgan shaxsning o'zaro munosabatlari shartnoma asosida yo'lga qo'yiladi.

Bojxona brokerining bojxona organlari oldidagi huquqlari va majburiyatlari uni vakil qilgan shaxs bilan tuzilgan shartnomada cheklab qo'yilishi mumkin emas.

Hozirgi kunda belgilangan tartib bo'yicha tovarlar va transport vositalarining bojxona rasmiylashtiruvi va bojxona nazorati chegara stansiyasining xodimlari tomonidan bojxona maskanining mansabdor shaxslarini temir yo'l transport vositalari orqali kirib kelayotgan tovarlar bojxona chegarasini kesib o'tganligi to'g'risida xabar berilgan daqiqadan boshlanadi. Chet eldan kelgan tovarlar to'g'risida xabar berish tegishli tovar-transport hujjatlarini bojxona organiga taqdim qilish yo'li bilan amalga oshiriladi.

Bojxona organining mansabdor shaxslari hamda chegara stansiyasining xodimlari belgilangan muddatlarda kirib kelgan transport vositalarining soni va raqamlarini, plombalarning butunligi, tovarlarni saqlanishini tekshirishadi. Bulardan keyin bojxona organining mansabdor shaxsi tomonidan olib kirilayotgan temir yo'l transport vositasi ro'yxatga olinadi va tegishli tovar-transport hujjatlarga bojxona muhrlari bilan belgi qo'yilib, ularga asosan ma'lumot varaqasi to'ldiriladi.

Yukni ichki bojxona maskaniga yetib borishini nazorat qilish maqsadida temir yo'l nakladnoyi va rasmiylashtirilgan ma'lumot varaqalaridagi ma'lumotlar bojxona xodimi tomonidan kompyuterning nazorat bazasiga kiritiladi. Shu daqiqadan boshlab yuklar yetkazilishi lozim bo'lgan manzilgacha bojxona nazorati ostida bo'ladi. Nazorat bazasidagi ma'lumotlar har kuni modem aloqasi orqali yukni ortib borishi lozim bo'lgan manzildagi tegishli bojxona maskanlariga yuboriladi.

Yuk o'z manzilidagi stansiyaga kelgandan so'ng temir yo'l xodimlari yuk oluvchiga xabar beradilar va unga temir yo'l nakladnoyi bilan boshqa hujjatlarni topshiradilar. Yuk oluvchi bojxona rasmiylashtiruvi uchun kerak hujjatlarni bojxona organiga taqdim qiladi va bojxona rasmiylashtiruvi amalga oshirilgandan so'ng temir yo'l xodimlari belgilangan tartib bo'yicha tovarlarni yuk oluvchi ixtiyoriga topshiradilar.

⁶ O'zbekiston Respublikasi bojxona qonunchiligi bo'yicha me'yoriy-xuquqiy xujjatlar to'plami. "NORMA" nashriyoti, 2009y.

O'zbekiston Respublikasi hududidan tovarlarni chet elga olib chiqish uchun ruxsat bojxona organining mansabdor shaxslari tomonidan bojxona rasmiylashtiruvi tugatilgandan so'ng beriladi. Ruxsat berish temir yo'l nakladnoyida "yuk chiqarishga ruxsat berildi" bojxona shtamp belgisini qo'yish va rasmiylashtirilgan BYuDni raqamini ko'rsatish yo'li bilan amalga oshiriladi. Mazkur belgi va BYuDni raqami bojxona organini mansabdor shaxsining shaxsiy raqamli muhri bilan tasdiqlanadi.

Bojxona organining belgisi bo'lgan tovar-transport hujjatlar va rasmiylashtirilgan BYuDni bir nusxasi yukni tashishga qabul qilinishi uchun temir yo'l stansiyasiga topshiriladi.

Yuklar chegara stansiyasiga yetib kelganligi to'grisida stansiya xodimlari bojxona organining mansabdor shaxslariga tovar - transport hujjatlar va BYuDni nusxasini taqdim qilish yo'li bilan xabar beradilar.

Chegara bojxona organining mansabdor shaxsi lozim bo'lgan hollarda temir yo'l transport vositasini hamda ortilgan yukni bojxona ko'rigidan o'gkazadi va tegishli tovar-transport hamda bojxona hujjatlarini tekshirgandan so'ng ularga bojxona belgisini qo'yish yo'li bilan yukni chegaradan olib o'tishga ruxsat beradi.

Temir yo'l transporti bilan tashiladigan yuklarni rasmiylashtirishni takomillashtirish uchun quyidagilarni amalga oshirish zarur:

- temir yo'l kompaniyasi bilan hamkorlikni mustahkamlash va ularning kompyuter tizimi bilan bog'lanishni yo'lga qo'yish.

- temir yo'l stansiyalarini chegaraga ko'chirish va bojxona maskanlarini tashkil etish.

Bojxona organlarining «O'zbekiston temir yo'llari» DATK tarmoqlari bilan temir yo'l o'tkazish punktlaridagi hamkorligining texnologik sxemasi quyidagicha:

1.1. Mazkur hujjat (bundan keyingi matnlarda Texnologik sxema) O'zbekiston Respublikasi bojxona chegarasini temir yo'l transportining vagonlarida o'tkazilayotgan tovar va transport vositalarini bojxona rasmiylashtiruvi va nazorati texnologiyasini belgilab beradi.

Mazkur Texnologik sxema harbiy yuklar va tovarlarga, maxsus aloqa vagonlarini tashiydigan transport vositalari uchun joriy etilmaydi.

1.2. O'zbekiston Respublikasi bojxona chegarasidan temir yo'l transporti vositasida tashiladigan tovar va transport vositalari O'zbekiston Respublikasi bojxona qonunchiligi bilan belgilangan va mazkur Texnologik sxemada ko'rsatilgan talab va qoidalar asosida bojxona nazoratidan o'tkaziladi va rasmiylashtiriladi.

1.3. Tovar va transport vositalarining bojxona nazorati va rasmiylashtirilishi O'zbekiston Respublikasi qonunchiligida belgilangan muddatlarda amalga oshiriladi.

2. Bojxona nazorati ostida tovarlar va transport vositalarini tashish shartlari.

2.1. Bojxona rasmiylashtiruvi tugallanmagan tovar va transport vositalarini jo'natuvchi bojxona organidan qabul qiluvchi bojxona organigacha bo'lgan yo'nalish bojxona nazorati ostida amalga oshiriladi.

Bojxona nazorati ostida tashilayotgan tovar va transport vositalarga nisbatan bojxona organi mansabdor shaxslarining bojxona qonunchiligi asosida qabul qilgan qarorlari «O'zbekiston temir yo'llari» DATK xodimlari uchun majburiy hisoblanadi.

2.2. Tovarlar va transport vositalarini bojxona nazorati ostida tashishni temir yo'llar tomonidan O'zbekiston Respublikasining temir yo'l transportida xalqaro yuk tashish to'g'risidagi amaldagi bitimlari, bojxona qonunchiligi va yuklarni tashish qoidalari hamda mazkur texnologik sxema talablariga to'liq rioya etgan holda amalga oshiriladi.

2.3. Jo'natuvchi bojxona organi tomonidan tovar va transport vositalarini qabul qiluvchi bojxona organi (belgilangan punkt)ga yetkazib berish muddati me'yoriy hujjatlarida ko'rsatilgan muddatlarga muvofiq belgilab beriladi.

2.4. Temir yo'llari tovar va transport vositalarini hech qanday o'zgartirishsiz, normal holatda yuklash va belgilangan stansiyada saqlash paytida mahsulotlarning tabiiy eskirish va kamayish holatlarini hisobga olmaganida umumiy holatiga shikast yetkazmasdan yetkazib borishni ta'minlashi, barcha yetib kelgan tovar va transport vositalari haqida stansiya joylashgan hudud bojxona organiga xabar berishi, ularga barcha yuk tashish va yo'l hujjatlarini imzo ostida taqdim etilishi lozim.

2.5. Temir yo'llar xodimlari bojxona nazorati ostida tashib kelingan tovar va transport vositalarini bojxona organlari ruxsatisiz, tashib keltirilgan mahsulotning buzilishiga yoki yo'qolishiga sabab bo'lishi mumkin bo'lgan favqulodda holatlardan tashqari bojxona organini oldindan yozma ravishda xabardor etmasdan tovar va transport vositalarini berishga haqli emas.

2.6. Bojxona nazorati ostida tovarlar va transport vositalarini yetkazib berishda milliy qonunchilikda boshqacha holatlar ko'zda tutilmagan bo'lsa, temir yo'llardan bojxona to'lovlarini to'lashni talab etmaydi.

2.7. Temir yo'llar bojxona organlari bilan hamkorlikda har oyning 5 sanasidan kechiktirmasdan temir yo'l orqali kiritilgan, chiqarilgan va o'tkazilgan vagonlar bo'yicha temir yo'l transportida yuklar harakati kuzatuv dasturining ma'lumotlar elektron bazasidan fayllarni taqdim etgan holda taqqoslash dalolatnomasini tuzadilar.

O'zbekiston Respublikasi bojxona hududiga tovar va transport vositalari olib kirilayotganda bojxona rasmiylashtiruvi tartibi quyidagicha:

3.1. Tovarlar va transport vositalarining bojxona nazorati ular bojxona chegarasini kesib o'tishi va chegara temir yo'l stansiyasi yoki kirish temir

yo'l saralash stansiyasi xodimlaridan bu haqida xabar qabul qilib olinishi va barcha yuk tashuv hujjatlarini taqdim etilishi bilan boshlanadi.

3.2. Tovarlar temir yo'l stansiyadagi bojxona nazorati zonasiga yoki bojxona omboriga kelib tushishi bilan ushbu tovarlarni qabul qilib olish, saqlash va topshirish uchun mas'ul shaxs bojxona nazorati ostida tovarlarni qabul qilib olib, yuk xatlari asosida tovarning egallagan o'rni, vazni markirovkasi, qabul qiluvchi va jo'natuvchining nomlanishi, vagon va temir yo'l nakladnoyining yo'l raqamini, mahsulot nomlanishini o'z jurnalida qayd etgach, qisqa muddatlarda, (lekin yuk keltirilgandan keyin 30 minutdan kechiktirmasdan, tovar va transport vositalari bojxona organining ish vaqtidan tashqari vaqtda yetkazib keltirilgan taqdirda, bojxona organining ish vaqti boshlanganidan keyin 30 minutdan kechiktirilmagan) tovar va transport vositalarining barcha yuk tashish hujjatlarini bojxona organi xodimlariga taqdim etishi shart. Bojxona organi xodimi ularni kelib tushgan yuklarni hisobga olish jurnalida qayd qiladi va har bir yuk tashish hujjatining nusxasiga «BOJXONA NAZORATIDAGI YUK» shtampini qo'yadi. Temir yo'llar bojxona organiga temir yo'llar yuk xatida ko'rsatilgan barcha tashishga doir hujjatlarni taqdim etilishini ta'minlaydi.

3.3. Bojxona organlarining mansabdor shaxslari va temir yo'l stansiyalari xodimlari hamkorlikda bojxona organi bilan kelishilgan holda stansiyalar texnologik jarayonlarida belgilangan tartibda kelib tushgan transport vositalari soni, raqamlari, plombalarining saqlanishi va ochiq harakat tarkibida tovar va transport vositalarini butunligi va boshqa holatlarini tekshiradilar. Tekshirish jarayonida aniqlangan kamchiliklar bo'yicha agar ular haqida yo'l hujjatlarida tasdiqlanmagan bo'lsa, temir yo'l stansiyalari xodimlari tomonidan umumiy shakldagi dalolatnoma yoki (Temir yo'l transportida yuk tashish bo'yicha xalqaro bitimga xizmat yo'riqnomasi (bundan keyingi matnda SMGS) va yuk tashish qoidalarida nazarda tutilgan boshqa turdagi dalolatnoma tuziladi. Ushbu dalolatnomalarda bojxona organi mansabdor shaxsining ismi-sharifi ko'rsatiladi.

3.4. Bojxona organi mansabdor shaxsi 3.2. bandida ko'rsatilgan hujjatlarni ro'yxatdan o'tkazadi va taqdim qilingan hujjatlar asosida tovar va transport vositalari yuzasidan imkon qadar qisqa, o'n kundan ko'p bo'lmagan muddat ichida quyidagi qarorlardan birini qabul qiladi:

- a) tovar va transport vositalarini xorijga qaytarish to'g'risida;
- b) tovar va transport vositalarini bojxona rasmiylashtiruvidan o'tkazish to'g'risida;
- v) tovar va transport vositalari, ularning tegishli hujjatlarini ushlab turish yoki qo'shimcha tekshiruv o'tkazish to'g'risida;
- g) tovar va transport vositalarini bojxona nazorati ostida bo'lishini tayinlash uchun bojxona organiga jo'natish.

3.5. Tovar va transport vositalarini xorijga qaytarish to'g'risida qaror

qabul qilinganda temir yo'l yuk xatiga qaytarish sababi ko'rsatilgan holda «Qaytarilishi zarur» belgisi qo'yiladi. Bunday belgi bojxona organi mansabdor shaxsining raqamli muhri bilan tasdiqlanadi.

3.6. Tovarlar va transport vositalarini yoki uning hujjatlarini ushlab turish yoki tovarlar va transport vositalarini qo'shimcha tekshiruvdan o'tkazish to'g'risidagi qaror temir yo'l xatidagi tovar va transport vositalari nomi ostiga bunday qaror qabul qilish asoslarini ko'rsatgan hodda «YUK CNIQARISN TAQIQLANADI» shtampi qo'yiladi. Bunday belgi bojxona organi mansabdor shaxsining raqamli muhri bilan tasdiqlanadi.

3.7. Tovarlar va transport vositalarini bojxona nazorati ostida bo'lishini tayinlash uchun bojxona organiga yuborish to'g'risida qaror qabul qilinganida, bojxona organi mansabdor shaxsi O'zbekiston Respublikasining bojxona qonunchiligi va mazkur texnologik sxema talablari asosida tovarni «BOJXONA NAZORATIDAGI YUK» rejimiga rasmiylashtiradi. Bunda tovarlar va transport vositalarini bojxona rasmiylashtiruv va bojxona nazorati ostida chegara temir yo'l stansiyasining texnik ish jarayoniga muvofiq, bojxona organi bilan kelishilgan holda amalga oshiriladi.

3.8. Belgilangan stansiyaga yetkazib kelinishi bojxona nazorati ostidagi tovar va transport vositalari umumiy yoki umumiy bo'lmagan foydalanish joylaridagi bojxona nazorati zonalariga joylashtiriladi. Ayrim tovarlar va transport vositalari alohida hollarda O'zbekiston Respublikasi Davlat bojxona qo'mitasi va «O'zbekiston temir yo'llari» DATK tomonidan qo'shma qabul qilgan me'yoriy hujjatlarda belgilangan tartibda stansiyalarga olib kelinishi mumkin.

3.9. Qabul qiluvchi bojxona organi mansabdor shaxsi temir yo'l stansiyasi xodimlaridan tovar va transport vositalarining kelib tushgani haqidagi xabarnomani olganidan keyin ushbu xabarnomani qayd etadi. yo'l hujjatlari va yuk yetkazib berish nazorat hujjatiga «YUK KELIB TUSHDI» shtampini qo'yadi. Tovar va transport vositalarini ko'rikdan o'tkazish mazkur texnologik sxemaning 7-bandida belgilangan tartibda amalga oshiriladi.

3.10. Bojxona organi mansabdor shaxsi tovar va transport vositasini qabul qilib oluvchi tomonidan taqdim qilingan bojxona rasmiylashtiruv va nazorati uchun zarur bo'lgan hujjatlar va ma'lumotlarni tekshiradi va o'rnatilgan tartibda tovar va transport vositalarini rasmiylashtiradi.

3.11. Bojxona talablariga oid barcha ishlar amalga oshirilganidan keyin bojxona mansabdor shaxsi bojxona yuk deklaratsiyasi (BYuD), temir yo'l yuk xatlariga «YUK CNIQARISHGA RUXSAT BERILDI» shtampini qo'yadi. Bunda temir yo'l yuk xatida BYuD raqami ko'rsatilib, bojxona xodimi shaxsiy muhri bilan tasdiqlanadi.

3.12. Chegara temir yo'l stansiyasi mansabdor shaxsi faqatgina mazkur texnologik sxemaning 3.11. bandida ko'rsatilgan bojxona organi

ruxsatnomasi bo'lgan holda tovar va transport vositalarini jo'natishga ruxsat beradi.

O'zbekiston Respublikasidan tovar va transport vositalarining olib chiqib ketilishida bojxona nazorati va rasmiylashtiruv tartibi quyidagicha:

4.1. Bojxona organi mansabdor shaxsi belgilangan vaqt ichida tovar va transport vositalarining bojxona rasmiylashtirilishini amalga oshiradi va tovarlarni olib chiqib ketilishi haqida qaror qabul qiladi. Bojxona organi temir yo'l yuk xati va qo'shimcha yo'l vedemosti nusxasidagi "Otmetka tamojni (bojxona qaydi)" grafasida "YUK CHIQRISHGA BERILDI" shtampini qo'yish bilan tasdiqlaydi. Mazkur hujjatlarda bojxona yuk deklaratsiyasi (VYuDning raqami ko'rsatiladi. Bunday qayd va BYuD raqami bojxona organi mansabdor shaxsini shaxsiy muhri bilan tasdiqlanadi.

Bojxona qonunchiligi bilan belgilangan alohida hollarda bojxona organi tovar transport vositalarini bojxona nazorati ostida yetkazib berishning yukni nazorat hujjati tartibida yetkazib berish asosida bajarilishi mumkin.

1.2.1. Bojxona organi belgisi qo'yilgan yuk tashish hujjatlari, BYuD beshinchi varag'i, alohida hollarda, yukni nazorat ostida yetkazish hujjatlari tovar va transport vositalarini tashishga qabul qilib olish uchun temir yo'llarga beriladi.

4.3. Temir yo'llar stansiyasi xodimlari chegara stansiyasiga tovarlar va transport vositalarining yetib kelganligi to'g'risidagi xabarni BYuDning 5 varag'i, zarur bo'lganda yukni nazorat ostida yetkazish hujjatlarini taqdim qilgan holda bojxona organiga xabar berishi lozim.

4.4. Bojxona organi mansabdor shaxsi bir nusxadagi topshirish (peredatochnaya vedomostg') hujjatlari yoki poyezdning natura varaqasiga qabul qilish va qaytarib borish vaqtini ko'rsatadi.

4.5. Chegara bojxona organi mansabdor shaxsi bojxona va tashish hujjatlarini tekshirganidan keyin bojxona chegarasidan tovar va transport vositalarining o'tkazilishiga doir yakuniy qaror qabul qiladi. Ushbu qaror qabul qilingach, bir nusxadagi topshirish hujjatiga ham "YUK CHIQRISHGA RUXSAT BERILDI" shtampini qo'yadi va bu bojxona mansabdor shaxsining raqamli shaxsiy muhri bilan tasdiqlanadi.

4.6. Chegara temir yo'li stansiyasiga qo'shimcha tekshirish o'tkazilishi zarur bo'lgan tovar va transport vositalari kelib tushganida bojxona organi mansabdor shaxsi tomonidan tegishli "YUK CNIQRISH TAQIQLANADI" shtampi qo'yiladi, yuk tashuv hujjatlarida tovar va transport vositalarini ushlab turish va bunday qaror qabul qilinishiga asos bo'lgan sabablar ko'rsatiladi.

Tovar va transport vositalarini ushlab turilishiga sabab bo'lgan hujjatlar ma'lumotlar va holatlarni tekshirish belgilangan tartibda ushlab turish sanasidan boshlab o'n kundan kechiktirmasdan tugallanishi lozim.

4.7. Vagon va konteynerlar ushlab turilganda temir yo'llar yukni

jo'natuvchi mamlakatni yukni qabul qilib oluvchi mamlakatni va yuk egasini telegramma orqali xabardor qilib, ushlab turilgan vaqtda transport vositasidan foydalanganlik uchun to'lovdan ozod qilishni so'raydi.

4.8. Tovar va transport vositalarini chiqarish to'g'risida qaror qabul qilinganidan keyin ularga tegishli bo'lgan barcha yo'l hujjatlari temir yo'l stansiyasiga qaytariladi.

Temir yo'llari yuk tashish va tovar hujjatlarini olgandan so'ng SMGSning 93-grafasiga undiriladigan temir yo'l to'lovlari (turib qolish, saqlash uchun jarima va b.) to'g'risida qayd etadi, shuningdek o'rnatilgan tartibda umumiy shakldagi dalolatnoma tuzadi.

Tranzit tovarlar va transport vositalarini bojxona nazorati va bojxona rasmiylashtirilishi O'zbekiston Respublikasining bojxona hududiga tovar va transport vositalarini olib kirish tartibiga muvofiq amalga oshiriladi. Tranzit tovarlar va transport vositalarini rasmiylashtirish va bojxona nazorati tartibi quyidagicha:

5.1. Tranzit tovar va transport vositalarini kirish chegara punktidan chiqish chegara punktigacha tashish bojxona qonunchiligiga muvofiq bojxona nazorati ostida amalga oshiriladi.

5.2. Tranzit tovarlar va transport vositalarini O'zbekiston Respublikasi hududiga olib kirish bojxona organida qonunchilikda belgilangan tartibda deklaratsiya qilinadi.

5.4. Bojxona chegarasi orqali olib o'tish taqiqlangan tovarlar va transport vositalari, agar O'zbekiston Respublikasining qonun hujjatlariga yoki xalqaro shartnomalarida bu tovar va transport vositalarini musodara qilish nazarda tutilmagan bo'lsa, darhol O'zbekiston Respublikasi hududiga qaytarilishi shart.

Tovar va transport vositalarini olib chiqib ketish yoki qaytarishni olib o'tayotgan shaxs yoxud tashuvchi o'z hisobidan amalga oshiradi.

Tovar va transport vositalari darhol olib chiqib ketilmagan yoki qaytarilmagan taqdirda ular bojxona omboriga vaqtincha saqlash rejimi ostida joylashtiriladi. Saqlash muddati uch sutka bo'ladi, qonun hujjatlarida nazarda tutilgan hollar bundan mustasno.

5.5. Bojxona organi mansabdor shaxsi tranzit tovarlar va transport vositalarining o'tkazilishi mumkinligi to'g'risida (qaror qabul qilgandan so'ng tranzit deklaratsiyasining barcha nusxalariga shuningdek temir yo'l yuk xati va qo'shimcha yo'l varaqasi nusxalariga tegishli shtampini qo'yadi. Mazkur hujjatlar chiqish chegara temir yo'l stansiyasida olib qolinadi. Tranzit tovarlarining o'tishi ustidan bojxona nazorati O'zbekiston Respublikasidagi bojxona qonunchiligi asosida amalga oshiriladi.

5.6. O'zbekiston Respublikasi bojxona qonunchiligiga xilof ravishda tranzit tovarlari va transport vositalari tashib kelinayotgani haqida yetarli asoslar mavjud bo'lganida mazkur tovarlar harakat yo'ialishining istalgan manzilida

tekshirishdan o'tkazilishi mumkin. Bunday tovar va transport vositalarini tekshirishdan o'tkazish bojxona organi boshlig'i yoki uning o'rinbosari ruxsati bilan temir yo'l xodimi guvohligida o'tkaziladi. Tovarlarni va transport vositalarini nazoratdan o'tkazish va transport vositalarini ochib ko'rish dalolatnomasini tuzish tartiblari mazkur texnologik sxemaning 7 bo'limida bayon qilingan.

Bojxona nazoratida bo'lgan tovarlar va transport vositalarini yetkazib berishda yukni qabul qilib oluvchi yoki temir yo'l stansiyasining manzili o'zgargan taqdirda O'zbekiston Respublikasi amaldagi qonunchiligi, Temir yo'llar nizomi va yuk tashish qoidalari asosida temir yo'llar tomonidan amalga oshiriladi.

Tovarlarni va transport vositalarini boshqa manzilga jo'natishni rasmiylashtirish tartibi quyidagicha:

6.1. Tovarlarni va transport vositalarini boshqa manzilga jo'natish to'g'risidagi qaror shu tovar va transport vositalari joylashgan hududda faoliyat yuritayotgan bojxona organi roziligi bilan temir yo'llar mas'ul xodimi tomonidan rasmiylashtiriladi.

6.2. Tovarlarni boshqa manzilga yuborish uchun tovar va transport vositalariga nisbatan vakolatli bo'lgan shaxs ushbu sxemaning 6.2 bandida ko'rsatilgan tartibda bojxona organiga tovar va transport vositalarini boshqa manzilga rasmiylashtirishini so'rab ariza bilan murojaat qilishi, yuklarning boshqa manzilga jo'natilishi zarurligini tasdiqlovchi tegishli hujjatlarni taqdim qilishi lozim,

Yangi manzilda bojxona organi mavjud bo'lgan holda bojxona organi tomonidan yukni boshqa manzilga jo'natilishiga ruxsat beriladi.

6.4. Bojxona organining mansabdor shaxsi texnologik sxemaning 6.2. bandida ko'rsatilgan tartibda tovarlar va transport vositalarini boshqa manzilga o'tkazilganda:

*jo'natuvchi va qabul qiluvchi bojxona organlarini tovarlar va transport vositalarini boshqa manzilga jo'natish uchun taqdim etilganligi va ular jo'natilayotgan manzil haqida ma'lum qiladi;

*nazorat ostida yetkazib berish hujjatlaridagi jo'natuvchi bojxona organining yo'nalish shtampini bekor qiladi va yangi yo'nalish shtampini qo'yadi;

*bojxona nazorati ostida yangi bojxona organigacha tovarlar va transport vositalarining yetkazilishini nazorat qiladi.

*bitta temir yo'l yuk xati bilan jo'natilgan vagonlardan bitta yoki bir nechta vagonni ajratib boshqa manzilga o'tkazish ta'qiqlanadi.

*tovar va transport vositalarini bir transport turidan boshqa bir turiga yuklash jarayoni yuklash amalga oshiriladigan hududda faoliyat olib boruvchi bojxona organi nazorati ostida amalga oshiriladi.

Tovarlarni va transport vositalarini bojxona nazoratidan o'tkazish, identifikatsiyalash vositalarini qo'yish va olish tartibi quyidagicha:

7.1. Bojxona qonunchiligiga binoan bojxona organlari O'zbekiston Respublikasi hududi orqali harakatlanayotgan tovar va transport vositalarni tanlov asosida bojxona ko'rigidan o'tkazishlari mumkin. Tovar va transport vositalarini bojxona ko'rigidan o'tkazishda bojxona organlari tovar va transport vositalarini qiyoslash, bojxona organiga taqdim etilgan ro'yxatiga kiritilmagan tovarlar va transport vositalarini aniqlash maqsadida, transport vositalari va ayrim yuklarning o'ramlarini ochib ko'rish huquqlariga ega.

7.2. Tovarlar va transport vositalarini bojxona ko'rigidan o'tkazish to'g'risidagi qaror bojxona organi tomonidan qabul qilinadi.

7.3. Yuk jo'natuvchilarning tovar va transport vositalari (O'zbekiston Respublikasi qonunchiligiga muvofiq plombalar qo'ymasdan tashiladigai tovar va transport vositalaridan tashqari) Yuk tashish qoidalariga muvofiq temir yo'l yoki bojxona organi tomonidan plombalangan holda bojxona nazorati ostida tashiladi.

7.4. Bojxona nazorati ostida tovarlar va transport vositalarini tashish oldidan qo'yilgan BPU, faqat bojxona organi mansabdor shaxslari tomonidan, tovarlar va transport vositalariga bojxona tomonidan chiqishga ruxsat berilganidan so'ng esa yukni qabul qilib oluvchiga yoki temir yo'l ma'muriyati tomonidan olinishi mumkin.

7.5. O'rnatilgan BPU tug'risida bojxona organlari tomonidan tashish hujjatlariga qayd etiladi.

7.6. BPULARni yechish paytida, transport vositalarini ochishda. ayrim o'ralgan joylarni ochib ko'rish jarayonida bojxona organi mansabdor shaxsi mazkur temir yo'l stansiyasi xodimlari ishtirokida 4 nusxada bojxona ko'rigidan o'tkazish dalolatnomasini tuzadi:

- *dalolatnomaning birinchi nusxasi bojxona ko'rigini o'tkazgan bojxona organida qoladi;

- *ikkinchi nusxa temir yo'l stansiyasiga beriladi;

- *uchinchi nusxa yuk tashish hujjatlariga tikilib, qabul qiluvchi temir yo'l stantsiyasiga yuboriladi;

- *to'rtinchi nusxa ochilgan joyga kiritilib, berkitib qo'yiladi.

Transport vositasiga yangi BPU qo'yan temir yo'l va zaruriy hollarda bojxona organi tomonidan amalga oshiriladi. Yangi o'rnatilgan BPULAR to'g'risidagi ma'lumotlar mazkur texnologik sxemaning 7.5. bandida belgilangan tartibda ko'rsatiladi.

7.7. Yukni qabul qiluvchiga tovarlar va transport vositalarini bojxona ko'rigidan o'tkazish to'g'risidagi dalolatnomaning mazmunini hisobga olib, belgilangan tartibda topshiradi. MDHga ahzo mamlakatlar hududida rasmiylashtirilgan bojxona ko'rigi to'g'risidagi dalolatnomalar, tovarlar va transport vositalarini bojxona ko'rigi paytida yangidan o'rnatilgan BPULAR O'zbekiston Respublikasi bojxona hududiga olib kirilayotganda bojxona nazorati maqsadlarida bojxona organlari tomonidan tan olinadi.

8. Halokat yoki yengib bo'lmaz kuch oqibatidagi holatlar nazorati quyidagicha:

8.1. Bojxona nazorati ostidagi tovarlar va transport vositalarini tashilishi paytida (halokat, yong'in yoki tashqi yengib bo'lmaz kuch, texnik sabablar oqibatida) transport vositasi yaroqsiz holga kelib, uni tuzatishning iloji bo'lmasa, temir yo'llar tovarlarni bojxona organi mansabdor shaxsi ishtirokida boshqa transport vositasiga yuklaydi va O'zbekiston Respublikasining me'yoriy hujjatlariga muvofiq hujjatlarni rasmiylashtiradi. Bunda yuk tashish hujjatlariga qo'shimcha ravishda umumiy shakldagi dalolatnomaning, qabul qiluvchi bojxona organiga taqdim etish uchun tijorat dalolatnomasi yoki O'zbekiston Respublikasi hududidan chiqish paytida bojxona organlariga taqdim qilishi uchun zarur bo'lgan umumiy dalolatnoma nusxasi yuk hujjatlariga tikib qo'yiladi.

Tovar va transport vositalari qayta yuklanganligi to'g'risidagi umumiy shakldagi yoki tijorat dalolatnomalari qabul qiluvchi bojxona organi yoki O'zbekiston Respublikasi bojxona hududiga olib kirilayotganida bojxona nazorati maqsadlarida bojxona organlari tomonidan tan olinadi.

8.2. Tez buziluvchan tovarlarning bundan keyin tashilishi maqsadga muvofiq emasligi ma'lum bo'lganida, bu haqida temir yo'lga yaqin bojxona organiga holat to'g'risidagi xabar berishi va bojxona organi mansabdor shaxsini ushbu joyga olib kelinishini ta'minlash lozim. Bojxona organi O'zbekiston Respublikasi bojxona qonunchiligi talablari asosida, yo'l hujjatlari asosida tovarlarning tezda bojxona rasmiylashtiruvchi choralari ko'radi.

Tabiatga, odamlar sog'ligiga zarar yetkazishi ehtimoli mavjudligi tufayli xavfli yuklarni bundan keyin tashishning iloji bo'lmagan hollarda, temir yo'llar mustaqil ravishda O'zbekiston Respublikasi qonunchiligi va Temir yo'llari me'yoriy hujjatlari asosida yuklarga nisbatan zarur choralarni ko'radi va bu haqida tezlik bilan eng yaqin bojxona organini xabardor qiladi.

Vagonlarni ajratish paytida nazorat qilish, xatolik bilan jo'natilgan tovar va transport vositalarini qaytarish tartibi quyidagicha:

9.1. Bitta temir yo'l yuk xati bilan jo'natilayotgan bir yoki bir nechta vagon asosiy sostavdan ajratilganida temir yo'l stansiyasi xodimlari bu haqda umumiy shakldagi dalolatnoma tuzadi, shuningdek agar tovar va transport vositalari aniq yo'nalish bo'yicha jo'natilayotgan bo'lsa, bitimlarga binoan yetkazib berish yo'l vedomosti tuziladi. Dalolatnomaning birinchi nusxasi asosiy tashish hujjatlarida, ikkinchisi esa yetkazib berish hujjatiga tikiladi, uchinchi esa stansiyada qoldiriladi. Mazkur dalolatnomaga asosiy temir yo'l yuk xatidagi barcha bojxona belgilari ko'chiriladi. Vagon ajratib olinganligi to'g'risidagi temir yo'l asosiy yuk xati va yo'l vedomostiga qayd etiladi.

CHegara temir yo'l stansiyalari orqali O'zbekiston Respublikasi tashqarisiga jo'natilayotgan va asosiy tashish hujjati bo'yicha yetib kelmagan vagonlarning har biri ular ajratib olingan temir yo'l stansiyalarida qo'yilgan

alohida qaydlar asosida maxsus hisobda turadi. Ularda vagonlar raqami, asosiy jo'natish raqami, yetkazib berish yo'l raqami, umumiy tuzilgan dalolatnoma raqami, bojxona organlarining barcha belgilari o'z aksini topgan bo'ladi. Mana shu ma'lumotlar asosida asosiy yetkazib berish hujjatlariga ilova qilingan umumiy shakldagi dalolatnoma ma'lumotlari bilan taqqoslangach ma'lumotlar asosida tovarlar va transport vositalarining bojxona organi qarori bo'yicha O'zbekiston Respublikasi hududidan tashqariga chiqarish amalga oshiriladi.

Yetkazib berish hujjatida vagonni ajratib olgan stansiyada tuzilgan umumiy shakldagi dalolatnoma yoki bu dalolatnomada bojxona organlarining qaydlari to'g'risida ma'lumotlar mavjud bo'lmaganida chegara yo'l stansiyasi unga bunday yetkazib berishga o'zining umumiy shakldagi dalolatnomasini tuzadi. Unga avvaldan asosiy hujjatda mavjud bo'lgan barcha ma'lumotlarni o'tkazadi, tovar va transport vositalarini belgilangan manzilga yetib borishi uchun bundan keyin qanday harakatlanishi haqida qaror chiqarish uchun bojxona organiga to'plangan barcha hujjatlarni taqdim qiladi.

9.2. Temir yo'llar tomonidan hujjatsiz tovar va transport vositalari aniqlanganida bojxona nazorati ostida saqlash uchun bojxona omboriga topshiriladi. Temir yo'llar tomonidan qidiruv jarayonida ularni qabul qiluvchisi haqida yetarli ma'lumotlar to'planganidan so'ng quyidagi ishlar amalga oshiradi:

- * bojxona nazorati ostidagi tovar va transport vositalari joylashgan bojxona organini tovar va mahsulotlarning kimga tegishli ekanligidan xabardor etadi.

- * bojxona organiga qidiruv yozishmalari, tovar va transport vositalarining kimga tegishligini tasdiqlovchi hujjatlar, tijorat dalolatnomasining nusxasi va stansiyaning tovar va transport vositalarini jo'natish to'g'risidagi arizasini taqdim qiladi.

Taqdim etilgan hujjatlari asosida bojxona organi tovar va transport vositalarini belgilangan manzilga yetkazilishi bo'yicha zarur choralarini ko'radi va yetkazib berish yo'l hujjatlariga kerakli belgilar qo'yiladi.

9.3. Adashib kelib qolgan tovarlar va transport vositalarini qaytarilishi temir yo'l stansiyasining yozma murojaatiga asosan bojxona organlari tomonidan qabul qilingan qaror asosida amalga oshiriladi. Yozma murojaatda tashish vositalari raqami, tovar va transport vositalarining nomlanishi ko'rsatilishi shart.

Ashyoviy dalil bo'lgan tovar va transport vositalarini saqlash tarkibi quyidagicha:

10.1. Kontrabanda yoki bojxona qonunbuzarliklari to'g'risida ish yuritish boshlangandan so'ng ashyoviy dalil sifatida qo'lga tushirilgan tovarlar ushlangan sanasidan boshlab o'n kundan kechiktirmasdan transport vositasidan tushiriladi va O'zbekiston Respublikasining bojxona qonunchiligida belgilangan tartibda bojxona nazorati ostida saqlash uchun bojxona omborlariga joylashtiriladi.

10.2. Ashyoviy dalillar sifatida olib qo'yilgan tovar va transport vositalari haqida bojxona organining mansabdor shaxsi "O'zbekiston temir yo'llari"

DATYKga tovar va transport vositalarini olib qo'yilishi (musodara qilinishi) to'g'risidagi qarorni taqdim qiladi va shu haqida yo'l vedomostiga imzo chekadi.

Yo'lovchi poyezdlarni nazorat qilish va rasmiylashtirish tartibi:

11.1. Yo'lovchi poyezdlarda bojxona nazorati va rasmiylashtirish ob'ekti bo'lib jismoniy va yuridik shaxslar tomonidan olib kirilayotgan va olib chiqilayotgan tovarlar hisoblanadi.

11.2. Yo'lovchi postlarda olib o'tilayotgan tovar va transport vositalarini bojxona nazoratidan o'tkazish va rasmiylashtirish O'zbekiston Respublikasi qonunchiligida belgilangan qoidalar asosida poyezdlarning harakatlanishi yoki to'xtash paytida transport vositalari, shuningdek o'tkazish punktlari (bagaj yoki pochta bo'linmalari, omborlar va b.)da amalga oshiriladi.

11.3. Yo'lovchi vagonlarida kuzatuvchisi bo'lmagan bagajlar, tovar va transport vositalarini bojxona nazoratidan o'tkazish va rasmiylashtirish mazkur texnologik sxema va tashishga doir bo'lgan boshqa hujjatlar asosida amalga oshiriladi.

11.4. Yo'lovchi vagonlaridagi kuzatuvchisi mavjud bo'lgan bagaj, tovarlar va transport xizmatchilariga tegishli tovarlarning bojxona nazorati va rasmiylashtirilishi O'zbekiston Respublikasi bojxona qonunchiligi asosida amalga oshiriladi.

11.5. Vagon-restoranlardagi yo'lovchilarga xizmat ko'rsatish uchun mo'ljallangan tovarlar, valyuta va valyuta boyliklari O'zbekiston Respublikasi bojxona qonunchiligida belgilangan tartibda olib o'tiladi.

Tovar va transport vositalari, valyuta va valyuta boyliklarining dastlabki rasmiylashtirilishi poyezdlar jamlangan mamlakat bojxona organlari tomonidan bojxona deklaratsiyasini rasmiylashtirish bilan amalga oshiriladi.

Rasmiylashtirilgan deklaratsiyaning bir nusxasi yo'nalish jarayonida bojxona organlariga taqdim qilish uchun vagon - restoranda, ikkinchi nusxasi rasmiylashtirishni o'tkazgan bojxona organida qoladi.

Dastlabki rasmiylashtirish jarayonida tovarlar, valyuta va valyuta boyliklari poyezd harakatlanishi jarayonida bojxona to'lovlariga tortmaydi (bojxona rasmiylashtiruv uchun yig'indan tashqari), amaldagi bojxona qonunchiligida boshqa holatlar nazarda tutilmagan bo'lsa, yetkazib berishi nazorat qilishda ularga nisbatan garov to'lovlari tizimi qo'llanmaydi. Yo'lda xarid qilingan tovar mahsulotlari, valyuta boyliklari O'zbekiston Respublikasining bojxona qonunchiligida belgilangan qoidalar asosida o'tkaziladi.

11.6. Bojxona organi temir yo'llar bilan hamkorlikda yo'lovchi poyezdlarni o'z vaqtida sifatli bojxona nazoratidan o'tkazish va rasmiylashtirish borasida o'zaro hamkorlik tartibini belgilaydi. Hamkorlik tartibi o'ziga quyidagilarni biriktirishi lozim:

a) poyezdlarning chegaradan o'tkazish stansiyalarida to'xtab turish muddati temir yo'llar tomonidan bojxona organlari bilan kelishgan holda nazorati va rasmiylashtiruvini amalga oshirish uchun yetarli qilib belgilanadi, bojxona organi

esa o'z navbatida shu muddat ichida bojxona rasmiylashtiruvini sifatli amalga oshirilishini ta'minlaydi;

b) temir yo'llari ma'muriyati vokzallarda va poyezdlar harakati davomida yo'lovchilarga bojxona nazorati o'tkazilishi to'g'risida xabar qiladi va bojxona organi taqdim etgan ma'lumotlar asosida bojxona qoidalari to'g'risida tushuntirishlar beradi.

Ja vob ga rli k tarkibi:

12.1. O'zbekiston Respublikasi bojxona chegarasidan tovar va transport vositalarini olib o'tadigan yuridik va jismoniy shaxslar bojxona qonun-buzarliklari uchun O'zbekiston Respublikasining amaldagi qonunchiligi bo'yicha javobgarlikka tortiladi.

12.2. Temir yo'llarning mansabdor shaxsi bojxona huquqbuzarliklari uchun huquqbuzarlik holatlari sodir etilgan paytda ularning xizmat vazifalarini bajarilishini ta'minlash amaldagi qonunchilik va O'zbekiston Respublikasining xalqaro shartnomalari talablari bilan bojxona organlariga yuklatilgan bo'lsa, amaldagi qonunchilikka muvofiq javobgar bo'ladilar.

12.3. Bojxona organi tomonidan poyezdlarning bojxona nazorati va rasmiylashtiruvi belgilangan muddatidan asossiz ravishda kechiktirib amalga oshirilishi natijasida yo'lovchi poyezdlarning ushlab turilishi va buning oqibatida harakat jadvalining o'zgarishiga sabab bo'lsa, bojxona organlari iqtisodiy javobgar bo'ladilar.

12.4. Bojxona organlarining o'z vakolatlari doirasida qabul qilgan qarorlari barcha yuridik shaxslar qatori "O'zbekiston temir yo'llari" DATK barcha tarmoqlari tomonidan ijro etilishi majburiydir.

Bojxona organlari huquqni muhofaza etish organi hisoblanib, tovar va transport vositalari ustidan bojxona nazoratini ta'minlaydi, bojxona qonunbuzarliklari va kontrabanda holatlarini aniqlash va oldini olish bo'yicha quyidagi huquqlarga ega:

- zarur hujjatlarni talab etish;
- eksport-import faoliyatini yuritish bilan bog'liq hujjatlar va ma'lumotlarni olish;
- bojxona qonunbuzarliklarini aniqlashning maxsus va texnik vositalarini qo'llash;
- vazirliklar, idoralar, tashkilotlar, yuridik (jismoniy) shaxslar mulkchilik shakli va idoraviy shakli va idoraviy buysunishidan qat'iy nazar bojxona nazoratini amalga oshirish uchun zarur bo'lgan ma'lumotlarni so'rab olish.

12.5. Bojxona organlarining huquq - majburiyatlari va javobgarligi O'zbekiston Respublikasining "Davlat bojxona xizmati to'g'risida"gi Qonuni, Bojxona Kodeksi, "Boj tarifi to'g'risida"gi Qonun va O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2000 yil 30 iyuldagi "O'zbekiston Respublikasi Davlat bojxona qo'mitasi faoliyatini tashkil etish masalalari to'g'risida"gi 374-sonli Qaror asosida belgilanadi.

Bojxona operatsiyalarida asosan quyidagi hujjatlardan foydalaniladi.

Bojxona hujjatlari tovarni bojxona chegarasidan o'tkazishni amalga oshirish uchun ishlatiladi. Bu hujjatga quyidagilar tegishli: bojxona deklaratsiyasi; eksport, import va valyuta litsenziyalari; tovarlarni kelib chiqishi haqida guvohlik; konsul fakturasi; tranzit hujjatlar; veterinarlik, sanitarlik va karantinlik guvohnomasi va boshqalar.

6-jadval

№	Hujjat turi	Hujjatning mazmuni
	Bojxona deklaratsiyasi	tovarlarni import yoki eksport qilishda yukka javobgar shaxs tomonidan beriladigan ariza hisoblanadi.
	Eksport va import litsenziyalar	mamlakatga ma'lum tovarni olib kirish va olib chiqish ustidan nazorat qilish uchun maxsus davlat organlari tomonidan beriladigan hujjat hisoblanadi.
	Eksport litsenziyasini berish uchun talabnoma	ma'lum narxdagi, ma'lum tovarni ma'lum punktga eksport qilishga ruxsat berish to'grisidagi talabnomadir.
	Import litsenziyasini berish uchun talabnoma	qiziqishi bo'lgan tomon kompetent organdan import qilish chegaralangan tovarni import qilishga ruxsat berishni so'rash hujjati
	Import litsenziyasi	import aloqasiga bog'liq bo'lgan qoidalarga (tegishli holda) kompetent organ tomonidan beriladi. Ko'rsatilgan tomonga ushbu hujjatda aytilgan shartlarga ko'ra cheklangan davr mobaynida ko'rsatilgan tovarlarni cheklangan yoki cheklanmagan miqdorda olib o'tishga ruxsat beriladi.
	Valyuta nazorati deklaratsiyasi(eksport)	sotuvchi eksportchi tarafidan to'ldiriluvchi hujjat bo'lib, buning yordamida kompetent organ to'lov shartlari va mavjud valyuta nazorati qoidalariga tegishli holda tuzilgan tijorat bitimi natijasida olingan summani chet el valyutasida mamlakatga o'tkazishni nazorat qilishi mumkin.
	Valyuta nazorati deklaratsiyasi(import)	importyor (xaridor) tarafidan to'ldiriladigan hujjat bo'lib, kompetent organ uchun to'lov shartlari va mavjud valyuta nazorati qoidalariga ko'ra tijorat bitimini amalga oshirish uchun ajratilgan pulni xorij valyutasi asosida mamlakatga o'tkazishda nazorat vositasi hisoblanadi.
	Valyuta litsenziyasini berish bo'yicha talabnoma	(xaridor) importyor kompetent organdan tovar uchun ma'lum summani xorij valyutasida(sotuvchi)-importyorga o'tkazish uchun ajratishni so'rash hujjati
	Valyuta litsenziyasi	xaridor-importyorning tovar uchun ma'lum summani chet el valyutasida sotuvchiga(importyorchiga) o'tkazishga ruxsat beruvchi, kompetent mas'ul organ tarafidan beriladigan hujjat hisoblanadi.
	Soliq deklaratsiyasi(qo'shilgan qiymat soligi)	bu hujjat bo'lib, bunda importyor kompetent organga kerakli bo'lgan qo'shimcha qiymat solig'i (NDS)ni undirish uchun ishga tegishli ma'lumotlar ko'rsatiladi.
	Yuk deklaratsiyasi	umumiy termin bo'lib, ba'zida fraxt deklaratsiyasi deb ham nomlanadi. Bu hujjat tijorat transport vositasida tashiladigan yukka tegishli bo'lgan va bojxona uchun

		zarur hujjat hisoblanadi.
	Yuk deklaratsiya	kemaning kelish-ketishini davlat organlari tomonidan nazorat qilinadigan, yukka tegishli bo'lgan axborotni o'z ichiga oluvchi asosiy hujjat sifatida, xalqaro dengizda kema qatnovini yengillashtirish maqsadida qabul qilingan Konvensiya(London,1965) namunasiga ko'ra tuzilgan.
	Ichki iste'mol uchun tovarlar to'grisida deklaratsiya	import qilish maqsadida olingan tovarlar haqida umumiy ma'lumotlarni ifodalovchi hujjatdir.
	Tezkor yetkazib berish haqida bojxona deklaratsiyasi	importyor tomonidan beriladigan hujjat bo'lib, unda tovar importini amalga oshiruvchi transport vositasi bilan tovar yuklab jo'natish haqida ma'lumot keltiriladi. Importchi binosida bojxona organlari tomonidan tasdiqlangan tezkor yetkazib berish to'grisidagi nizomga muvofiq tovar yuklab jo'natiladi.
	Mol yetkazib berish haqida bojxona ma'lumotnomasi	bu hujjatda bojxona organlari tomonidan bojxonadan chiqarilgan tovarlar ko'rsatiladi va shu tovarga qiziqishi bo'lgan tomonlarga taqdim etiladi
	Xavfli yuklar to'g'risida deklaratsiya	bu amaldagi Konvensiya va ko'rsatmalarga muvofiq yukni qabul qiluvchi tomonidan imzolanadigan hujjatdir. Bu hujjatda xavfli tovar yoki ma'lumotlarni tashishdan maqsadlar va bu tovarlar amaldagi Kovensiya va Nizomga muvofiq qadoqlanganligi va yorliqlar bilan ta'minlanganligi to'grisidagi ariza ham ko'rsatiladi.
	Tovarning kelib chiqishi haqida sertifikat(guvohnoma)	bu eksportchi mamlakatda kompetent organ tomonidan beriladigan maxsus hujjatdir. Bu hujjatda tovarlar haqida ma'lumot va ushbu sertifikatga taalluqli tovarlarning qaysi mamlakatdan kelib chiqqanligi aniq ko'rsatiladi. Bu hujjat uni berishga vakolati bo'lgan hukumat organlari va boshqa organlar tomonidan beriladi.
	Tovar xomashyolarning kelib chiqishi to'grisidagi guvohnomada	hom ashyoni qazib olish yoki olish joyi, yarim tayyor mahsulotlar va buyumlar uchun esa ishlab chiqarilgan mamlakat ko'rsatilishi shart.
	Sertifikat (YuNKTAD)	preferensiya umumiy tizimi doirasida preferentsial rejim ostida bo'luvchi tovarlarning kelib chiqishi to'grisidagi maxsus hujjatdir. Bu hujjat tovarlarning kelib chiqish deklaratsiyasi va sertifikati umumlashtirilgan blanka – blanka A dan iboratdir
	Tovarni kelib chiqishi haqidagi deklaratsiya	tovarni kelib chiqishi haqidagi muvofiq bildirishnoma bo'lib, eksport jarayonida tovarga tegishli bo'lgan tijorat schyoti yoki boshqa hujjatga ishlab chiqaruvchi, yetkazib beruvchi, eksportchi yoki boshqa to'la huquqli shaxslar tomonidan qo'shib qo'yiladi
	Konsul fakturasi–	eksportchi yashaydigan davlatda eksportchi tomonidan tayyorlangan hujjat bo'lib, konsullik yig'imlarini to'lashdan ozod ekanligini tasdiqlash maqsadida importchi yashaydigan davlatning diplomatik vakolatxonasiga ko'rsatilgan bo'ladi. Bu hujjat importchi

		tomonidan tovar kiritayotganligi uchun tanishtirilgan bo'ladi
	Tovarlar sifatini nazorat qilish haqidagi guvohnomaga	talabnoma manfaatdor tomon tomonidan to'la huquqli organga yo'llangan hujjat bo'lib, unda tovarlarni sifatini milliy yoki xalqaro standartlar yoki importchi yashaydigan davlat qonunchiligi yoki shartnoma shartlari bo'yicha nazorat qilish haqida guvohnoma so'raladi
	Tovarlar sifati nazorat qilinganlik haqida guvohnoma	to'la huquqli organ tomonidan beriladigan va undagi tovarlar sifatini milliy yoki xalqaro standartlar yoki importer yashaydigan davlatning qonunchiligi yoki shartnoma shartlari bo'yicha tasdiqlangan hujjat.
	Ko'rib chiqish(chiqilganlik) haqidagi guvohnomaga talabnoma	bu to'la huquqli organga topshiriladigan hujjat bo'lib, bu hujjat talab qilinganda yoki shartnomada ko'zda tutilgan hollarda milliy yoki xalqaro standartlar yoki mahalliy qonunchilik asosida ushbu hujjatni so'raydigan tomon tarafidan topshiriladi.
	Ko'rib chiqilganlik haqidagi guvohnoma	bu to'la huquqli organ tomonidan to'ldiriladigan hujjat. Bu hujjatda ro'yxatga olingan tovarlar ko'rik o'tkazilishi talab qilingan joyda yoki shartnoma holatiga muvofiq, milliy yoki xalqaro standartlar, mahalliy qonunchilik asosida ko'rikdan o'tkazilganligi tasdiqlanadi.
	Eksport, statistik hujjat	xalqaro savdo bo'yicha statistik ma'lumotlar yig'adigan mas'uliyatli organga eksportyor o'zining olib chiqib ketayotgan tovari haqida ma'lumot beruvchi hujjat.
	Import statistik hujjat	xalqaro savdo bo'yicha statistik ma'lumotlar yig'adigan mas'uliyatli organga importyor o'zining olib kiritayotgan tovari haqida ma'lumot beruvchi hujjat. Veterinar, sanitariya, fitosanitariya va karantin guvohnomasi olib chiqib ketiladigan tovar sog'lom ahvolda ekanligini tasdiqlash maqsadida eksportyor yashaydigan davlatning to'la huquqli organlariga topshiriladi.
	Veterinar guvohnomasi	eksportyor yashaydigan davlatning to'la huquqli organlari tomonidan beriladigan, tirik hayvon yoki qush parazitlarga va kasalliklarga chalinganligi, shuningdek ularning kelib chiqishi va har xil kasalliklardan saqlanganligini tasdiqlovchi hujjat.
	Fitosanitariya guvohnomasiga talabnoma	manfaatdor tomonidan fitosanitariya guvohnomasini berishni iltimos qilib to'la huquqli organga yo'llangan hujjat.
	Sanitariya guvohnomasi	eksportyor yashaydigan davlatning to'la huquqli organlari tomonidan beriladigan, oziq-ovqat va chorva mahsulotlari, shuningdek go'sht mahsulotlari odamlar isehmol qilishi uchun yaroqli ekanligini zarur sharoitda nazoratdan o'tkazilganligini tasdiqlovchi hujjatdir.
	Fitosanitariya guvohnomasi	eksportyor yashaydigan davlatning to'la huquqli organi tomonidan beriladigan, meva, o'simlik va sabzavotlarni zararlanmaganligi, ularni iste'molga yaroqliligi shuningdek ular yo'liqadigan kasalliklarni oldi olinganligi va dezinfeksiya qilinganligini tasdiqlovchi hujjat.
	Karantin guvohnomasi(sertifikat)	eksport qiluvchi davlatning rasmiy organlari tomonidan o'simliklarni himoya qilish va karantin bo'yicha

		beriladigan, muayyan tovarlar kasalliklar bilan zaharlanmaganligini, bu tovar ishlab chiqarilgan rayonda karantin bilan bogliq bo'lgan munosabatlar to'g'ri yo'lga qo'yilganligini tasdiqlovchi hujjat.
	Bojxona tranziti uchun tovar deklaratsiyasi	bojxona tranziti uchun yuk jo'natuvchi tovar haqida ma'lumot beradigan hujjat. Xalqaro bojxona deklaratsiyasi, MJDP namunasi, xalqaro bojxona deklaratsiyasi – bu xalqaro bojxona tranzit hujjati bo'lib, bu hujjat orqali yuk jo'natuvchi 1952 yilda qabul qilingan “Temir yo'lda chegara orqali yuk tashishni yengillashtirish” haqidagi xalqaro bitimga muvofiq yukni temir yo'l orqali tashish haqida ma'lumot beradi.
	Xalqaro bojxona tranzit(MDT) kitobchasi	xalqaro bojxona tranziti hujjati bo'lib, kafolat beradigan birlashma tomonidan va bojxona vakolatli organlari tomonidan beriladi. Bu hujjat orqali yuklar bojxona pechati va plombasiga ega bo'lgan holda avtotransportlarda, konteynerlarda tashiladi. Bu jarayon yuklarni tashish xalqaro bitimi talablariga muvofiq amalga oshiriladi.
	TMT deklaratsiyasi	bojxona hujjati bo'lib, uning namunasi 1971 yil 7 iyunda Venada tuzilgan yuklarni xalqaro tranzit tashish haqidagi bojxona bitimi (TMT bitimi) 1-ilovasiga qo'shib qo'yiladi. TMT deklaratsiyasi tovarga tegishli bo'lgan murojaatlar, transportdagi va upakovkalaridagi tovarlarni ketadigan joyidan belgilangan joyga yetib borishini o'z ichiga oladi.
	ATA kitobchasi	xalqaro tijorat hujjati bo'lib ATA bitimi shartlariga muvofiq beriladi. Bu bitim xalqaro kafolatga ega va milliy bojxona hujjati o'rnida, tranzit va vaqtinchalik tovar kiritishni ta'minlash, import yigim va soliqlar munosabatida kafolat bo'lib qo'llaniladi. U reimport va vaqtinchalik tovar chiqarishni nazorat qilishda qo'llanilishi mumkin. Lekin bu holda xalqaro kafolat qabul qilinmaydi.

Bojxona deklaratsiyasi quyidagi asosiy ma'lumotlarni o'z ichiga oladi: bojxona qabul qilingan yuk haqidagi hujjat nomeri; (bojxona portlari va tovar kelgan kema nomi); tovarning ta'rif nomi va bojxona ta'rifi moddasiga tegishli dalillar; tovar partiyasining qiymati va narxi.

Bojxona deklaratsiyasida shuningdek ularga birlashtirilgan hujjatlar (schyoti, yuklash sertifikat, sifati to'grisida sertifikat va boshqalar) ro'yxati beriladi.

Bahzi bir mamlakatlar importyor yoki eksportyorga vaqtincha yoki dastlabki deklaratsiya(uchun) olish uchun ijozat beradi. Agar importyorchi yukning bojxonaga kelishi vaqtida u to'grisida aniq ma'lumotlarga ega bo'lmasa u holda, importyor dastlabki deklaratsiyani beradi. Tovarni yuklash va topshirishdan so'ng importyor oddiy turdagi deklaratsiyani beradi.

Eksportyor ombordan tovar sotishda, tranzit tovarlarni jo'natishda oldindan deklaratsiya beradi. Unda oldindan to'langan boj, ko'zda tutiladi. Tovarlarning bojga kiritilishi yoki kiritilmasligiga ko'ra bir nechta shaklga ega bo'ladi.

Eksport va import litsenziyalari o'z mamlakatida litsenziya berish bilan shugullanadigan organlarga eksportyor yoki importyor tarafidan ko'rsatilgan ariza asosida beriladi. Bu ariza odatda 2 ta bo'limdan iborat bo'lib maxsus blankalarda rasmiylashtiriladi. Ular ariza va litsenziya.

Agar litsenziya berilgan bo'lsa, unda arizaning 2-chi bo'limiga litsenziya beruvchi muassasaning shtampi qo'yiladi va u arizachiga qaytariladi.

Litsenziyada quyidagilar ko'rsatiladi: mamlakat nomi (tovar qayoqqa yoki import qilinmoqda); har bir vaziyatdagi FOB narxi; tovarning saqlash muddatining tayyorligi va uni yetkazib berish muddati. Litsenziya ma'lum muddatga beriladi va undan foydalanmaslik natijasida u o'z kuchini yo'qotadi.

Tovarning kelib chiqishi haqida sertifikat(guvohnoma) shuningdek tayyorlovchining, ishlab chiqaruvchining, mol yetkazib beruvchining, eksportyorning yoki boshqa (kompetent)ma'sul shaxsning deklaratsiyasidan iborat bo'lishi ham mumkin. "Mamlakat" termini o'z ichiga davlatlar, hududlar yoki mamlakatning boshqa qismlari guruhini o'z ichiga olishi mumkin. Bunday hujjat bojxonada deklaratsiya qilingan tovarning kelib chiqish joyi, imtiyozli rejim bilan bogliq bo'lgan import qilish jarayonida majburiydir. Imtiyozlar quyidagicha bo'lishi mumkin: imtiyozli tarif, umumiy tarifdagn chegirmalar, boj to'lovlarisiz yukni olib o'tish, qo'shimcha boj to'lovlaridan ozod qilish va boshqalar.

Tovar xom ashyolarning kelib chiqishi to'grisidagi guvohnoma savdo palatalari, eksportchi mamlakatlarning tadbirkorlar uyushmachi tomonidan beriladi. Ayrim hollarda esa bu guvohnoma konsul tomonidan tasdiqlanishi kerak. Bu operatsiya konsullik legolizatsiyasi deb ataladi. Odatda konsul guvohnoma beruvchi shaxsning imzosini tekshiradi.

Konsul fakturasi yoki konsul invoysi eksportyor yashaydigan davlatdagi importyorchi elchixonasi tomonidan tovarlar narxlari va hamma partiyalarni qiymatini tasdiqlash maqsadida rasmiylashtirilishi mumkin. Ko'p mamlakatlarda konsul fakturasi eksportyorlar tomonidan maxsus blankalarda tuziladi va davlatining elchisiga tasdiqlanadi. Konsul fakturasining taqdimoti import tovarlardan boj olinadigan davlatda amalga oshiriladi.

Regionga (rayonga) mos nom haqidagi guvohnoma vakillik va hokimiyat organlari tomonidan belgilangan qoidaga muvofiq tuziladi va u o'zida ko'rsatilgan tovarlar nomini shu rayonga mosligini tasdiqlaydi. Masalan,(shampanskoe, portveyn, sir, parmezan)

Karantin nazoratiga jalb qilinadigan mahsulotlar: urug', ildizlar, ko'chatlar, paxta xom ashyolari, paxta tolalari, quruq mevalar,, tamakilar,

junlar va zararli kasallik yetkazishi mumkin bo'lgan o'simliklar. Veterinar sanitariya va karantin nazorati amaliyoti boshqa davlatlardan maxsus tovarlarni import qilishni ta'qiqlashga xizmat qiladi. Bu holat bir davlatning boshqa davlatlarni pastga urishi (diskriminatsiya)ga olib keladi.

Kalit so'zlar: bojxona brokeri, deklarant, chegara temir yo'l stansiyasi, bojxona Kodeksi, bojxona to'lovi, plomba, bojxona nazorati, texnologik sxema, bojxona organi, tabiiy eskirish, yuk hujjatlari, SMGS, bojxona nazoratidagi yuk, bojxona yuk deklaratsiyasi, tranzit tovarlar, temir yo'l yuk xati, eksport, import.

Nazorat savollari

1. Bojxona brokerining asosiy vazifalariga nimalar kiradi?
2. Yuklarni bojxona rasmiylashtiruvi qanday tartibda amalga oshiriladi?
3. Temir yo'l transportining bojxona organlari bilan hamkorlikdagi ishlari tartibi qanday?
4. Bojxona yuk deklaratsiyasida qanday ma'lumotlar bo'lishi talab etiladi?
5. Transport vositalarini bojxona nazoratidan olib o'tish tartibi qanday?
6. Yo'lovchi poyezdlarni nazorat qilish va rasmiylashtirish tartibi qanday?

5.4. Sug'urtalashning umumiy ta'rif va yuklarni sug'urtalashning o'ziga xos xususiyatlari

Insonning har qanday faoliyati uning sog'ligi, mulki, pul mablag'i, intellektual mulkiga zarar yetkazuvchi qaltis vaziyatlar bilan kechadi. Buning ustiga vaziyatning kelish-chiqish muddati, zarar keltirish ko'lami oldindan ma'lum emas. Ishlab chiqarish hajmining ortishi, fan-texnika yutuqlarining joriy etilishi, iqtisodiyotda krizis holatining paydo bo'lishi, jinoyatchilikning o'sishi bilan kechishi noxush hollarning o'sishiga olib keladi. Tahdid tug'dirayotgan xavf-xatar jamiyatni uning harakatlarini oldini olish bo'yicha chora-tadbirlarni amalga oshirishini taqozo etadi.

Sug'urtalash ma'lum voqealar ro'y berishi chog'ida jismoniy va huquqiy shaxslarning mulkiy himoyasi bo'yicha (sug'urta holati) pul jamg'armalari hisobiga, sug'urta badallari (sug'urta mukofoti)dan shakllanadigan munosabatdir.

Sug'urtalash iqtisodiy faoliyatning alohida turi bo'lib, sug'urta ishtirokchilari (sug'urtalanuvchilar) o'rtasida qaltislikni qayta taqsimlash bilan bog'liq va ixtisoslashgan tashkilotlar (sug'urtalovchilar) tomonidan amalga oshiriladi. Ular sug'urta badallari jamg'arilishini ta'minlaydilar, sug'urta rezervlarini tashkil qiladilar va sug'urtalangan mulkiy manfaatlariga zarar yetganda sug'urta to'lovlarini amalga oshiradilar. Sug'urtalash bozor munosabatlari tizimining muhim elementlaridan biri hisobalanadi. Iqtisodiyotda o'ziga xos bo'lgan maxsus funksiyani bajarish bilan o'zida moliyaviy munosabatlarni aks ettiradi. Tadbirkorlik turi sifatida sug'urta faoliyati xususiyatlari shundan iboratki, ma'lum tadbirkorlik tavakkalchiligi unga xos bo'lib, u sug'urtachining zararni qoplash majburiyati bilan shartlangan. Bunday holat ro'y berish ehtimoli va hajmi oldindan ko'zda tutilgan va kelishilgan bo'ladi. Sug'urta qaltislik bo'lishi mumkinligi ehtimoli baholanganda va sug'urtalovchilar tomonidan zararni qoplash uchun ma'lum kafolat bo'lgan hollarda amalga oshiriladi. Sug'urta hollarining tasodifan kelish holatlari qaltisliklar sonidan sug'urtaga qabul qilishda chiqarib tashlanadi, ishonchli voqealar ham qo'shilmaydi. Shuning bilan birga potensial qaltislik uning ayrim kelish ehtimollari bilan xarakterlanishi, bu oldingi tajribalar aniq dalillarida mavjud bo'lishi kerak. Ushbu ma'lumotlarning yo'qligi kelajakda bunday holatlar kelishi ehtimolini baholash imkonini bermasligi yoki qiyinlashtirishi mumkin. Uning moliyaviy oqibatlari (zarari)ni ham aniqlab bo'lmaydi. Bu esa o'z navbatida zararni barcha sug'urtalanuvchilarga taqsimlash imkoniyati bo'lmaydi, ya'ni zararni qoplash uchun yaratilgan sug'urta jamg'armasini shakllantirishda ularning har birining ulushini aniqlash qiyin kechadi.

Sug'urtalanuvchi va sug'urtalovchi o'rtasidagi munosabatlar sug'urtalanuvchida sug'urtaga qiziqish bo'lganda yoki unga tegishli mulk va mulkiy manfaatlarini sug'urta himoyasini ta'minlashga xohish bildirilganda vujudga keladi. Sug'urta munosabatlari vujudga kelishiga sug'urta tavakkalchiligi xizmat qiladi, biror hol bo'lganda sug'urtalanuvchining mulkiy manfaatlariga zarar yetishi mumkin. Sug'urta munosabati tomonlarning ko'ngilli xohishi yoki qonun kuchi bilan vujudga kelishi mumkin. Bunda sug'urtalovchining mulkka, yoki boshqa mulkiy manfaatlariga javobgarlik bo'yicha sug'urta shartnomasi tuzish majburiyati ko'zda tutiladi.

Mulk, shuningdek, qonunga xilof bo'lmagan mulkiy manfaatlar sug'urta ob'ektlari bo'lishi mumkin.

Sug'urta sug'urtalanuvchining mulkiy manfaatlariga zarar yetganda pul shaklida, zararni qoplash bilan bog'liq bo'ladi. Sug'urtani amalga oshirish tajribasida ixtisoslashgan sug'urta tashkilotlari, sug'urtalanuvchilar badallaridan sug'urta jamg'armasini shakllantiradilar va sug'urta to'lovlarini ta'minlovchilar ishtirokida sug'urta munosabatlarning optimal shaklini ishlab chiqadi.

Sug'urta roli to'xtovsiz va uzluksiz ta'minlash va jamoatchilik qayta ishlab chiqarish muvozanatini saqlashdan iborat. Sug'urtaning pirovard natijalari:

- zararni o'z vaqtida va to'la qoplash hisobiga jamiyatda ijtimoiy va iqtisodiy barqarorlikni ta'minlash;
- doimiy ravishda sug'urta jamg'armasi bo'sh mablag'larini sug'urta tashkilotlari investitsiya faoliyatiga jalb etish;
- erishilgan sug'urta operatsiyalari ko'rsatkichlarini rivojlantirib, makroiqtisodiy darajaga yetkazish hisoblanadi.

Jamoatchilik qayta ishlab chiqarish tizimida sug'urta roli sug'urta xizmatlari sohasida iqtisodiy rivojlangan davlatlar tipiga muvofiq keluvchi xizmatlar yo'lga qo'yilishini taqozo etadi. Bozor iqtisodiyoti sharoitida favqulodda hodisalardan himoyalaniish bo'yicha sug'urtadan anhanaviy foydalanish bilan bir qatorda tabiiy harakterdagi va texnogen xavf-xatarlar xo'jalik yurituvchi subyektlarni sug'urtalanishga ehtiyojini oshiradi, ya'ni tadbirkorlik tavakkalchiliklarini sug'urtalash orqali zararni qoplashga xarakat qilinadi. Ular shu yo'l bilan moliyaviy va kredit majburiyatlari buzilganda, kontragentlarning to'lov qobiliyati yo'qolganda va boshqa iqtisodiy omillar harakati natijasida foydani va real daromadlarning yo'qolishida sug'urtadan foydalanmoqchi bo'ladilar.

Sug'urtaga quyidagi maxsus belgilar xos bo'lib, ularning iqtisodiy kategoriyasini harakterlaydi:

- sug'urta holati vujudga kelish ehtimolligi, sug'urta qaltisligi mavjudligi moddiy zarar yetkazishga qodir;
- vaqt bo'yicha zararni taqsimlash;
- zararni qoplash ehtimolida jismoniy va huquqiy shaxslarning ob'ektiv ehtiyojini qondirish;
- sug'urta jamg'armasiga sug'urtani qoplash shaklida safarbar etilgan sug'urta to'lovlarining qaytarilishi.

Sug'urta mohiyati shundan iboratki, noxush voqea sodir bo'lganda zarar qoplanadi. Sug'urta tizimida salbiy holatlar paydo bo'lganda yordam ko'rsatish ma'lum shartlar mavjud bo'lgandagina mumkin.

Birinchidan tavakkalchilik voqeasi yo tasodifiy, yoki qonunan bo'lishi kerak, ammo vaqtning noma'lum lahzasida ro'y berishi zarur. Tasodifiy tavakkalchilik shuni bildiradiki, tavakkalchilik voqeasi ro'y berishi ham, ro'y bermasligi ham mumkin. Ammo tasodifiy holatlarni sug'urtalash shunday bo'lishi kerakki, uning yuz berishi balkim oldindan ko'ra bilingan, o'lchangan va hisobga olingan bo'lishi mumkin. Noaniqlik voqea ro'y berishini bildiradi, lekin qachon sodir bo'lishi noma'lum.

Ikkinchidan, sug'urta tizimidagi tavakkalchilik voqealari himoya qilinadi, bu inson irodasiga bog'liq emas Chunki u ham yuz berishning oldini olishi yoki undan ko'riladigan zarar hajmini kamaytirishi mumkin.

Uchinchidan, tavakkalchilikda yuz berish vaziyati ehtimoli bir odam tomonidan emas, balki jamiyat tomonidan anglab yetilishi kerak va bu zararni bartaraf etish yoki kamaytirishda manfaatdorlikni qayta belgilaydi. Bu manfaatdorlik tushgan badallardan jamiyat pul mablag'larini tashkil etish va uning jabrlangan a'zosiga zarar kompensasiyasini to'lashda namoyon bo'ladi.

To'rtinchidan tasodifiylik – sug'urtaning muhim xususiyati, ammo bu har qanday holat ham sug'urta uchun sabab bo'ladi degani emas. Tasodifiy (ehtimolli) holat shunday holat hisoblanadiki, uni oldindan aniqlab va hamma vaqt ham uning oldini olib bo'lmaydi. Uning yuz berish vaqtini, ob'ektini va zarar hajmini aniqlab bo'lmaydi. Sug'urtaning iqtisodiy mohiyati tavakkalchilik, ogohlantiruvchi, jamg'arma, nazorat kabi funksiyalarida namoyon bo'ladi.

Tavakkalchilik – bosh funksiya, chunki tavakkalchilik mavjudligi sug'urtalashga ehtiyoj uyg'otadi. Xuddi shu tavakkalchilik funksiyasini amalga oshirish doirasida tasodifiy holatlari oqibati munosabati bilan sug'urta ishtirokchilari o'rtasida pul mablag'larini qayta taqsimlash ro'y beradi.

Ogohlantiruvchi funksiya moliyalashtirish (sug'urta jamg'armasi mablag'i qismi hisobiga) yo'li, sug'urta tavakkalchiligi darajasini kamaytirish yoki hisobdan chiqarish tartiblari va ushbu tavakkalchilikdan ko'rilgan zarar orqali amalga oshiriladi.

Jamg'arma funksiyasi - bu shunday shaxsiy sug'urta turi yordamida jamg'arilgan pul summasi, yashashga sug'urta sifatida namoyon bo'ladi. U fuqaroni sug'urta himoyasiga ehtiyoji, uning erishgan ijtimoiy ahvoli va daromadlari darajasi bilan bog'liq.

Sug'urtaning nazorat funksiyasi shundan iboratki, qat'iy maqsad shakllanganda sug'urta jamg'armasi mablag'idan foydalanish qonunchilikka asosan sug'urta faoliyatini tartibga soladi. Ushbu funksiya sug'urtalovchilar tomonidan sug'urta operatsiyalarining qonuniyligini moliyaviy nazorat qilish orqali amalga oshiriladi.

Iqtisodiyotda bozor tipidagi sug'urta ikki aspektida faoliyat yuritadi:

- sug'urta voqealari yuz berganda zararni qoplash maqsadida sug'urtalovchilarning birdamlik birlashmasi sifatida;
- daromad keltiruvchi biznes sohasi sifatida olinadi.

Sug'urtachi va sug'urtalanuvchi o'rtasidagi sug'urta munosabatlari xarakteridan kelib chiqib sug'urtaning sug'urta operatsiyasi huquqiy belgilari majburiy va ixtiyoriy ravishda amalga oshirilishi mumkin.

Majburiy sug'urtada davlat tashabbuskor bo'lib chiqadi. Sug'urtachi va sug'urtalanuvchidan qayta bitim talab qilinmaydi. Ammo har bir ishtirokchiga majburiylik tamoyili amal qiladi, ya'ni sug'urtalanuvchi

sug'urta badali to'lashi shart. Sug'urtachi esa ko'zda tutilgan sug'urta holatlarida ko'rilgan zararni to'lashi shart.

Majburiy sug'urta bir qator tamoyillarga asoslanadi. Majburiylik tamoyilida sug'urtachi va sug'urtalanuvchi o'rtasida qayta bitim talab qilinmaydi, chunki majburiy sug'urta qonun bilan belgilanadi. Butunlay qamrab oladigan sug'urta tamoyili va qonunchilikda ko'rsatilgan ob'ektlar sug'urtalanuvchini majburiy sug'urtaga tegishli hamma ob'ektlarni sug'urtalashini, sug'urtachi esa ularni sug'urtaga qabul qilishini ko'zda tutadi.

Ixtiyoriy sug'urta ixtiyoriy ravishda o'tkaziladi, ya'ni sug'urtachi va sug'urtalanuvchi o'rtasidagi shartnomaga asosan amalga oshiriladi. Chunki, o'tkazishning umumiy shartlari va tartiblarini belgilovchi ixtiyoriy sug'urta qoidalarini sug'urta faoliyatini tartibga soluvchi qonunchilikka muvofiq sug'urtachi tomonidan mustaqil ravishda belgilanadi. Bunda sug'urtaning umumiy shartlari ko'proq qonuniy asosda, ya'ni sug'urtachi va sug'urtalanuvchi o'rtasida tuziladigan shartnomada kelishib olinadi. Ixtiyoriy sug'urta ma'lum tamoyillarga asoslanadi. Sug'urtada ixtiyoriy ishtirok etish tamoyili to'liq holda faqat sug'urtalanuvchiga amal qiladi. Chunki sug'urtachining shartnoma tuzishni rad etishga haqqi yo'q. Albatta sug'urta shartlari sug'urtalanuvchi xohishiga zid kelmasa bo'ldi. Ushbu tamoyil bilan sug'urtalanuvchining birinchi talabidayoq sug'urta shartnomasi tuzish kafolatlanadi.

Sug'urtaning tanlanma qamrov tamoyili jismoniy va yuridik shaxslar bilan bog'liq, chunki hamma sug'urtalanuvchilar ham sug'urtada ishtirok etish xohishini bildirishmaydi. Bundan tashqari sug'urta shartlari bo'yicha shartnoma tuzish uchun cheklovlar amal qilishi mumkin.

Sug'urta muddatini cheklash tamoyili shu bilan belgilanadiki, sug'urta shartnomasida bu muddat boshlanishi va tugashi alohida kelishib olinadi. Chunki sug'urta qoplamasi sug'urta davrida ro'y bergan sug'urta holatlaridagina to'lanadi. Sug'urta badallarini to'lash tamoyili ixtiyoriy sug'urta shartnomasi kuchga kirgandan boshlab unda belgilangan sug'urta badallari to'lana boshlanishini belgilaydi.

Sug'urta turi deb bir xildagi ob'ektlarni ular uchun xarakterli bo'lgan tavakkalchiliklardan sug'urta tartib-qoidalarini, tariflar, litsenziyalar bilan rasmiylashtirilgan sug'urta himoyasiga aytiladi. Sug'urta o'zida sug'urta holatlari tajovuzi chog'ida jismoniy va yuridik shaxslarning shaxsiy va mulkiy himoyaga bo'lgan ehtiyojlarini qondirish bo'yicha sug'urtachi va sug'urtalanuvchi o'rtasidagi munosabatlarning alohida tizimida namoyon bo'ladi.

Sug'urtalanuvchi va sug'urtachi o'rtasida vujudga kelgan munosabatlar sug'urta majburiyati shakliga ega. Sug'urta majburiyati sug'urtalanuvchi va sug'urtachining qonun bilan kafolatlangan o'zaro bog'liq huquq va

majburiyatlari, ularning o'zaro manfaatlari va ehtiyojlarini qondirishni o'zida namoish etadi.

Sug'urta majburiyatlari shartnomali va shartnomasiz bo'lishi mumkin. Shartnomasiz bo'lgan sug'urta majburiyati majburiy sug'urta turlari bilan bog'liq. Bunda sug'urta holati tajovuzi chog'ida sug'urtachining zararni qoplashi qonunda ko'zda tutilgan. Shartnomali sug'urta majburiyati ixtiyoriy sug'urta sohasida vujudga keladi. Sug'urta shartnomasi favqulodda holatlar tajovuzi chog'ida sug'urtachi va sug'urtalanuvchi o'rtasida ularning o'zaro huquq va majburiyatlari yuzasidan tuziladigan ikki tomonlama bitimning bajarilishini o'zida mujassamlashtiradi. Sug'urta shartnomasi bo'yicha bir tomon (sug'urtachi) shartnomada ko'zda tutilgan tavakkalchilik holatida (sug'urta holati) boshqa tomonni (sug'urtalanuvchi) yoki uchinchi shaxs (qulaylik oluvchi)ni foydasiga ko'rilgan zararni qoplaydi. Qoplama shartnoma bo'yicha belgilangan ma'lum summada (sug'urta summasi), sug'urtachi tomonidan (sug'urta badali, sug'urta mukofoti) to'lanadi.

Sug'urta shartnomasi sug'urtalanuvchining yozma murojaati asosida tuziladi va unga sug'urtachi tomonidan **sug'urta guvohnomasi** (polis) sug'urta shartnomasi tuzilganligini tasdiqlovchi hujjat hisoblanadi. Sug'urta shartnomasini tuzish uchun sug'urta munosabatlari sub'ektlari o'rtasida sug'urta shartnomasining barcha mavjud shartlari bo'yicha bitimga kelishilgan bo'lishi zarur. U quyidagilarni o'z ichiga oladi: sug'urta ob'ekti, sug'urta summasi hajmi, sug'urta badallari va ularni to'lash muddati, sug'urta holatlari ro'yxati, sug'urta muddati, sug'urta shartnomasining amal qilish muddatining boshlanishi va tugashi va h.k.

Sug'urta shartnomasi tuzilayotgan holatda sug'urtachi:

- sug'urtalanuvchini sug'urta tartib-qoidalar bilan tanishtirish;
- majburiy sug'urtalanuvchi bilan tadbirlar o'tkazish hollarida sug'urtalangan mol-mulkka e'timoliy zarar hajmi va sug'urta holati tavakkalchiligini kamayishiga e'tibor qaratishi yoki mazkur mulk qiymatining haqiqatan ko'payish hollarida bu vaziyatlarni hisobga olib qayta shartnoma tuzish (sug'urtalanuvchining arizasiga muvofiq);
- sug'urta holati vujudga kelganda shartnomada yoki qonunda belgilangan muddatda sug'urta to'lovlarini to'lash;
- agar sug'urta qoidalarida ko'zda tutilgan bo'lsa, sug'urta holatida sug'urtalanuvchi bilan sug'urtalangan mulkka zararni kamaytirish yoki bartaraf etish uchun hisob-kitob qilinganda harajatlarni to'lash;
- sug'urta haqida va uning mulkiy holati to'g'risidagi ma'lumotlarni sir saqlash (qonunda ko'zda tutilgan holatlar bundan mustasno).

Sug'urtalanuvchi majbur:

- sug'urta badallarini o'z vaqtida to'lashga;
- shartnoma tuzilayotgan chog'da sug'urtachiga sug'urta tavakkalchiligini

baholashda ahamiyatga ega bo'lgan o'ziga ma'lum barcha vaziyatlarni xabar qilishi;

- sug'urta holati tavakalchiligi chog'ida sug'urtalangan mulkka zararni kamaytirish va oldini olish maqsadida zarur choralarni ko'rish.

- sug'urta shartnomasida sug'urtachi va sug'urtalanuvchining boshqa majburiyatlari ham ko'zda tutilgan bo'lishi mumkin.

Sug'urta shartnomasi quyidagi hollarda amal qilishdan to'xtatiladi:

- uning muddati o'tganda;

- sug'urtachining shartnomaga ko'ra sug'urtalanuvchi oldida majburiyati to'liq bajarilganida;

- sug'urta badallari to'lanmaganda;

- jismoniy yoki yuridik shaxs hisoblangan sug'urtalanuvchi bekor qilinganda yoki sug'urtalanuvchi vafot etganda;

- sug'urtachi qonunda belgilangan tartibda tugatilganida;

- sud tomonidan shartnoma haqiqiy emas deb qaror qilinganida va boshqalarda.

Sug'urta shartnomasi sug'urtalanuvchi yoki sug'urtachi talabiga ko'ra, bu shartnomada shuningdek tomonlar bitimida ko'zda tutilgan bo'lsa, muddatdan oldin to'xtatilishi mumkin.

Sug'urtalash xizmatlari – bu turli-tuman xavf-xatarlardan sug'urta qilish bo'yicha xizmatlar majmuasidir. Ularning dunyoga kelishi xizmatlar bozorining rivojlanishi bilan bog'liq, bu transport xizmatlari kabi xizmatlarni sotishda turli-tuman xavf-xatarlarning bo'lishi bilan shartlanadi. Xalqaro tovar aylanmasi eng avvalo yuklarni transportirovka qilish bilan bog'liq bo'lgan xavf-xatarlarga tortiladi. Shu sababli tashqi iqtisodiy faoliyatni sug'urtalashda dengiz, havo, quruqlik transporti sug'urtasi markaziy o'rinni egallaydi.

Tovarlarning nobud bo'lishi va zararlanishi, o'g'irlanishi va sonining kamayishi – bular yuklarni tashishning barcha davrida yuzaga kelishi mumkin bo'lgan noxush holatlar hisoblanadi. Yuk egalarini sodir bo'lishi mumkin bo'lgan noxush holatlardan saqlash va kafolatlarini ta'minlash faqat ularni sug'urtalash natijasida yuz beradi. Hozirgi vaqtda yuklarni sug'urtalash O'zbekistonda sug'urta faoliyati to'g'risidagi Qonun va fuqarolar kodeksining bandiga asosan olib boriladi.

Tashish xususiyatlari yukning fizik-ximik xossalriga, qadoqlanishi, konteynerlarga joylashishi, bundan tashqari ularni tashish qoidalariga bog'liq bo'ladi. Sug'urtalashning o'ziga xosligi esa tashish jarayonidagi xavf-xatar darajasi, yukning iste'mol xususiyatlari, foydalaniladigan transport vositasi turi va sug'urtalash shart-sharoitlariga bog'liq.

Yuklarni sug'urtalashda ularni transportirovkalash bilan bog'liq bo'lgan uchta guruh omillarini hisobga olish zarur:

-birinchidan, har bir transportirovkalash turi o'ziga xos bo'lgan tavakkalchilik. Bu tavakkalchilik transport vositalarining ekspluatatsion xususiyatlari, transport vositasining ishlash muhiti, tashish marshruti (geografiyasi), ortish-tushirish xususiyatlari, o'lchash uslluri va tashilayotgan yuklarning hajmini aniqlash xususiyatlariga bog'liq;

-ikkinchidan, asosan xalqaro yuk tashishlarda har xil transport turlarida tashish shartlari va tartibini belgilovchi xalqaro xuquqiy me'yorlar va hujjatlar, tashish shartnomasida tashuvchi javobgarligining cheklanishi;

-uchinchidan, yevropa va xalqaro sug'urta bozorlarida o'rnatilgan ish yurtish me'yorlari (standart kelishuvlar) va sug'urtaviy himoya qoidalari va shartlari.

Yuklarni transportirovkalash xususiyatlari va ularning sug'urtalashni tashkil qilishga ta'siri.

Tashishni sug'urtaviy himoya qilishni tashkil qilishda hisobga olinishi shart bo'lgan transportirovkalash jarayoni bir qancha xususiyatlarga ega:

1) yuk egasi yiroqda va qoidaga ko'ra transportirovkalanayotgan tovarning saqlanishi uchun tuzilgan o'zining mulkiy manfaatlarini nazorat qila olmaydi;

2) yuk egasi o'rnatilgan mamlakat va xalqaro me'yorlar doirasidagi o'z mulkining saqlanishi uchun javobgarlikni tashuvchiga beradi, tashilayotgan yuk uchun javobgarlikni o'zida qoldiradi;

3) harakat davomida xavf xatarlarning turlicha bo'lishi va aniq kelishilmaganlik, tashishni amalga oshirayotganlarning malakasiga transport tarasi xususiyatlariga, transport vositalariga talablar tizimini keltirib chiqaradi;

4) ehtimoliy zararlarning halokatli xususiyati shundaki, yo'lovchi (yukni kuzatuvchilar va qo'riqlashni amalga oshirayotganlar), ekipaj, yuk, transport vositasining birgalikdagi halokati sababli transportirovkalash butunlay barbod bo'lishi mumkin;

5) transport vositasi va tashilayotgan yukning joriy xolati haqidagi axborotning noaniqligi;

6) transportirovkalash jarayonida transport vositachilari –tashishni amalga oshiruvchi (qabul qilish, rasmiylashtirish, saqlash, bojxona amaliyotlari) tashkilotlarning qatnashishi qo'shimcha tavakkalchiliklarni keltirib chiqaradi;

7) tashuvchiga yuk egasining ko'rsatmalari mavjudligi va ularning qat'iy bajarilishiga talablar;

8) oraliq omborlarda yetarlicha uzoq muddat saqlanishi orqali qayta ortishlar.

Kelib chiqish sabablari va xavf manbasiga bog'liq holda tavakkalchiliklarning quyidagi kategoriyalari mavjud:

1. Yer silkinishlariga taalluqli bo'lgan tabiiy ofatlar, tabiiy kataklizm, chaqmoq urishi, vulqon otilishi, bortdan suv yuvib ketishi, bo'ron, to'fon, suv toshqini, yer siljishi, atmosfera, temperatura va kondensat ta'siri va b.;

2. Inson faoliyati ta'siri. Bunda quyidagilarni ajratib ko'rsatish mumkin:

- yuklarni transportirovkalashni, shuningdek, transport vositasini tashishga tayyorlash ishlarini amalga oshiruvchi shaxslar tomonidan majburiy yoki ataylab qilingan harakatlar (umumiy avariya holatlar transportni saqlab qolish maqsadida yukni bortdan chiqarib tashlash, yong'in, portlash kabi ofat yuz bergan joyda yukni tushirib tashlash, transport vositasini tayyorlashdagi xatolar, kemada yuk saqlanayotgan joyga dengiz suvining oqib kirishi, yuklarni yetkazib bera olmaslik va sh.k.);

- uchinchi shaxsning qasddan qilgan harakatlari (yukni yo'qotish va zaralantirishga qaratilgan bosqinchilik, talonchilik hujumi, qarochilar hujumi, transport vositasini buzib yukni o'g'irlash);

3. Amalda tabiiy ofat yoki uchinchi shaxsning harakatlari natijasi bo'lishi mumkin bo'lgan transport vositalarining avariya yoki to'qnashuvi (poyezdning rel'sdan chiqib ketishi, transport vositasining ag'darilishi, tashqi ob'ekt bilan to'qnashuvi, sudnaning sayoz joyga chiqib qolishi, qirg'oqqa chiqindilarning to'kilishi va b.).

Tavakkalchilikning sug'urta orqali qoplanadigan, qoplanmaydigan va bulardan mustasno turlari mavjud.

Jahonda keng tarqalgan sug'urtalashning inglizcha shartlariga mos keladigan sug'urta bilan qoplanadigan tavakkalchilik turlari ro'yxatini sug'urta bilan qoplashning standart shartlari deb nomlanuvchi ma'lum guruhlariga birlashtirish amaliyotda qabul qilingan. Standart shartlarga kiruvchi tavakkalchilik ro'yxati transportirovkalash tartibiga bog'liq bo'ladi.

Hozirda yuklarni transport sug'urtalash Qoidalariga muvofiq sug'urtaviy qoplash standart shartlarining uchta asosiy guruhi qo'llaniladi.

1. "Barcha tavakkalchiliklarga javobgarlik bilan", unga ko'ra quyidagi zararlar qoplanadi:

- sug'urtalanuvchining javobgarligiga kirmaydigan holatlardan tashqari barcha holatlarda, yukning hammasi yoki bir qismi halokatga uchrashi yoki zararlanishi;

- umumiy avariya holatlar bo'yicha to'lovlar, xarajatlar va zararlar;

- yukni saqlab qolish uchun qilingan barcha zaruriy va maqsadga muvofiq ishlatilgan xarajatlar, shuningdek, zararni kamaytirish va agar yo'qotishlar sug'urta shartlari bo'yicha qoplansa, uning qiymatini belgilash.

2. "Avariya qismi uchun javobgarlik bilan", unga ko'ra quyidagi zararlar qoplanadi:

- o't ketish, chaqmoq urish, bo'ron, quyun, yer silkinishi, vulqon otilishi va boshqa tabiiy ofatlar, kema, samolyot va boshqa tashish vositalarining o'zaro to'qnashishi va ag'darilishi yoki ularga harakatlanuvchi va harakatlanmaydigan jismlarning urilishi, kemaning suvi sayoz joyga chiqib ketishi, ko'priklarning uzilib ketishi, portlash, kemaning muzga tegib buzilishi, suv kirishi, shuningdek o'tni o'chirish va qutqarish maqsadida qilingan tadbirlar natijasida yukning bir qismi yoki hammasi zararlanishi yoki to'liq halokatga uchrashi;

- yuk tashish transport vositasining buzilishi yoki yuk bilan birgalikda yo'qolib qolishi;

- yuklarni ortish, transport vositasiga joylashtirish, tushirish va yoqilg'i quyish natijasida yukning bir qismi yoki hammasi zararlanishi yoki to'liq halokatga uchrashi;

- umumiy avariya holatlar bo'yicha to'lovlar, xarajatlar va zararlar;

- yukni saqlab qolish uchun qilingan barcha zaruriy va maqsadga muvofiq ishlatilgan xarajatlar, shuningdek, zararni kamaytirish va agar yo'qotishlar sug'urta shartlari bo'yicha qoplangan, uning qiymatini belgilash.

3. "Ag'darilish holatlaridan tashqari, zararlanish uchun javobgarliksiz", unga ko'ra quyidagi zararlar qaytariladi:

- o't ketish, chaqmoq urish, bo'ron, quyun, yer silkinishi, vulqon otilishi va boshqa tabiiy ofatlar, kema, samolyot va boshqa tashish vositalarining o'zaro to'qnashishi va ag'darilishi yoki ularga harakatlanuvchi va harakatlanmaydigan jismlarning urilishi, kemaning suvi sayoz joyga chiqib ketishi, ko'priklarning uzilib ketishi, portlash, kemaning muzga tegib buzilishi, suv kirishi, shuningdek o'tni o'chirish va qutqarish maqsadida qilingan tadbirlar natijasida yukning bir qismi yoki hammasi zararlanishi yoki to'liq halokatga uchrashi;

- yuk tashish transport vositasining buzilishi yoki yuk bilan birgalikda yo'qolib qolishi;

- yuklarni ortish, transport vositasiga joylashtirish, tushirish va yoqilg'i quyish natijasida yukning bir qismi yoki hammasi zararlanishi yoki to'liq halokatga uchrashi;

- umumiy avariya holatlar bo'yicha to'lovlar, xarajatlar va zararlar;

- yukni saqlab qolish uchun qilingan barcha zaruriy va maqsadga muvofiq ishlatilgan xarajatlar, shuningdek, zararni kamaytirish va agar yo'qotishlar sug'urta shartlari bo'yicha qoplangan, uning qiymatini belgilash;

- samolyot, kema va boshqa tashish vositalarining o'zaro to'qnashishi, yoki ag'darilishi, yoki ularga harakatlanuvchi, harakatlanmaydigan (uchuvchi) jismlarning urilishi, kemaning suvi sayoz joyga chiqib qolishi, kemada, samolyotda yoki boshqa tashish vositasida portlash yoki yong'in kelib chiqishi natijasida yukning zararlanishidan ziyon ko'rish.

Sug'urta qilinuvchi va sug'urta qiluvchining kelishuvchiga ko'ra transportirovkalash va sug'urtalangan yuklarning turlariga bog'liq holda sug'urtaviy qoplashning aniq usuli tanlanadi.

Sug'urtalanmaydigan tavakkalchilik – bu qonun kuchi bilan yoki boshqa ob'ektiv sabablar kuchi bilan sug'urtalanadigan tavakkalchilikdir. Transport turining xususiyatlari, ularni ekspluatatsiya qilish sharoitlari, turli transport turlarida foydalaniladigan shu yoki boshqa variatsiyalar hisobiga qoplanishdan qat'iy nazar ular umumiy cheklovlarni o'zida namoyon etadi. Bunday tavakkalchiliklarga quyidagilar kiradi:

1) sug'urtalanuvchining yovuz niyatli harakatlari, o'g'irlanishlar natijasida yuzaga kelgan zarar yoki halokatlar;

2) sug'urtalangan yukning tayyorlanishi va konstruksiyasidagi xatolar. Bunda shu yoki boshqa mahsulotni tayyorlovchiga taalluqli tijoriy tavakkalchilik haqida gap ketadi.

3) tashqi upakovkaning butunligi holatida yukning kamayishi;

4) oddiy savdo upakovkasidagi xatolik yoki kamchilik (brak, defekt). Ushbu ziyonni sug'urtalash mumkin emas, chunki yukni sug'urtalovchi hisobiga upakovkalash uchun xarajatlarni iqtisod qilishga har qanday holatda ham yo'l qo'yib bo'lmaydi;

5) ortish(tushirish) tartibi, agar sug'urta qiluvchi yoki foyda ko'ruvchi yoki ularning vakillari ortish(tushirish) ishlarini mustaqil ravishda bajarsa, ma'lum kamchiliklarga yo'l qo'yadi yoki maqsadga muvofiq bo'lmaydi. Jalb qilingan maxsus korxonalar tomonidan bajarilgan ortish-tushirish ishlari uchun xarajatlar yuklarni sug'urtalash hisobiga iqtisod qilinishi mumkin emas;

6) agar tashish shartlarida boshqacha ko'zda tutilgan bo'lsayu, transport vositasiga me'yoridan ortiq ortilsa. Agar sug'urtalovchilar yoki foyda ko'ruvchilar yoki ularning vakillari bunday harakatlarni bilmasa va ularni bajarmagan bo'lsa, boshqacha aytganda ko'rsatilgan holat sug'urtalanuvchi tomonidan bilmasdan amalga oshirilsa bu tavakkalchilik sug'urtalanadi;

7) bojxona va boshqa rasmiy me'yorlar, tashuvchining yo'l-yo'riqlari yoki ortish bo'yicha ko'rsatmalarning buzilishi, shuningdek sud qarori yoki uning majburiy bajarilishiga rioya qilmaslik;

8) havoning namligi yoki temperatura o'zgarishi;

9) ichki buzilish, kirishish, qurish, sochilib ketish, to'liq emaslik, o'lchami kam, achish va chirish kabilar sug'urtali holat bo'lmagan oddiy transportirovkalash holatlarida doimiy ravishda mavjud bo'lsa;

10) oldindan zararlangan (sifatsiz) yuklar, zararlangan yuklar va keyinchalik zararlanishga o'ta moyil bo'lgan upakovkasi buzilgan yuklar. Agar transportirovkalash boshlanguncha mavjud bo'lgan buzilish

transportirovkalash davomida yuklarga shikast yetkazmasa faqat ushbu holatlardagina sug'urtachilar zararni qoplashadi;

11) yukni yetkazib berishning sekinlashganligi va uning narxini tushib ketishi;

12) atom portlashi najasining to'g'ri yoki qisman ta'siri, radiatsiyadan zaharlanish;

13) kemiruvchilar, qurt-qumursqalar va hashoratlar tomonidan yuklarning zararlanishi;

14) me'yorlarga binoan tashuvchining javobgarligi va har bir yuk uchun o'rnatilgan cheklov me'yorlari;

15) qayta ortish va qayta tushirishlarda yuklarni o'lchashning turli usullari.

Umumiy cheklovlarga qo'shimcha ravishda istisnolar qo'llaniladi va u o'z tabiatiga ko'ra odatda sug'urtalanmaydi, lekin zaruratga ko'ra tavakkalchilik darajasiga muvofiq qo'shimcha sug'urta mukofotlari evaziga sug'urtalanadi. Ular:

- harbiy tavakkalchilik, qaroqchilar harakati, terroristik aktlar;
- zararlanish tavakkalchiligi yoki qo'zg'olonlar, ommaviy tartibsizliklar, uchinchi shaxslarning yovuz niyatli harakatlari natijasida yuklarning yo'qolishi;
- yuklarni yetkazib bermaslik va o'g'irlash, bosqinchilik tavakkalchiligi.

Yuklarni sug'urtalash shartnomasini tuzishdan oldin tavakkalchilik darajasini baholash uchun quyidagilarga oydinlik kiritish lozim:

- tashish turi, ichki yoki xalqaro;
- yuk kimga tegishli, yetkazib berishning bazisli shartlari;
- yuk qaysi transport turida tashiladi (temir yo'l, avtomobil, aviya, suv yoki aralash). Shularga bog'liq holda tashish qaysi transport vositasi tipida tashilishi aniqlanadi:
 - a) temir yo'l transporti uchun: 20-40-futli konteynerlar, vagonlar (ochiq yoki yopiq), platforma;
 - b) avtomobil uchun: tentli, metall kuzovli yoki ochiq kuzovli, platforma, konteyner shassida va shu kabilar hamda ularning yuk ko'tara olish qobiliyati;
 - v) avia uchun: samolyot (vertolyot) tipi, uning kimga tegishliligi, yuk ko'tarish qobiliyati;
 - g) suv transporti uchun: sudna (lixter, tanker, konteyner tashuvchi suv keamsi) klassi, registr klassi (dengiz, daryo, o'ziyurarar va h.k.), sudnaning ishlab chiqarilgan sanasi, yuk palubada tashiladimi yoki tryumda;
- yukning upakovkasi: konteynerdami, uyuluvchi, sochiluvchi, suyuq, palletlangan. Agar upakovkasi bo'lsa, u tashqi ta'sirga chidamlimi?;

- tashish masofasi va yo'ldagi vaqt, qayta ortish joylaridagi ko'zlangan saqlash vaqti;
- jo'natish punklari: qayta ortish (perevalka), oraliq omborlarda yuklarni saqlash muddati, harakat yo'nalishi (marshruti);
- qo'riqlash xizmatining mavjudligi; uning qaysi korxonaga tegishliligi, qurollanganligi, yukka nisbatan shartnomaviy mulkiy javobgarlikka egami va boshqalar;
- yuk nomi (uning xususiyatlari – asosiy yuklarmi yoki maxsus yuklar, tavsifiy xususiyatlari);
- yuk o'rni soni, bir yuk o'rnining qiymati, uning o'rtacha og'irligi;
- umumiy sug'urtaviy summa;
- oldingi davrlarning zarari;
- tabiiy yo'qolishlar va transportirovkalashda yo'qolishlar me'yori.

Kalit so'zlar: sug'urta, sug'urta ob'ekti, sug'urta mukofoti, sug'urta jamg'armasi, sug'urta shartnomasi, tavakkalchilik, majburiy sug'urta, ixtiyoriy sug'urta, sug'urta polisi, ehtimoliy zarar, javobgarlik, tabiiy ofat, ziyon, cheklov, sug'urtaviy summa.

Nazorat savollari

1. Sug'urtalash nima maqsadda amalga oshiriladi?
2. Qanday holat sug'urtali holat deyiladi?
3. Sug'urtaning qanday turlari bor?
4. Sug'urta shartnomasi qanday bo'limlardan tashkil topadi?
5. Sug'urtalanuvchining majburiyatlariga nimalar kiradi?
6. Yuklarni sug'urtalashda ularni transportirovkalash bilan bog'liq bo'lgan qanday omillarni hisobga olish zarur?
7. Sug'urtalanmaydigan tavakkalchilikka nimalar kiradi?
8. Qanday holatlarda sug'urta zarari qoplanmaydi?

5.5. Transport servisini tashkil qilishning zamonaviy usullari

Temir yo'l transportida axborot servisining turli shakllaridan foydalanilmoqda. Bunda asosan Respublika Prezidenti tomonidan 2004 yilning 29 aprelida imzolangan 611-P-sonli O'zbekiston Respublikasining "Elektron hujjat aylanishi to'g'risida"gi Qonuni asos bo'lgan.

Bunda temir yo'l transporti xizmatidan foydalanuvchilar o'zlarini qiziqtirgan ma'lumotlarni elektron ko'rinishda olishlari, kerakli hujjatlarni ham rasmiylashtirishlari mumkin.

Elektron hujjat aylanishi elektron hujjatlarni axborot tizimi orqali

jo'natish va qabul qilib olish jarayonlari yig'indisidan iborat bo'ladi. Elektron hujjat aylanishidan bitimlar tuzish (shu jumladan shartnomalar tuzish), hisob-kitoblarni, rasmiy va norasmiy yozishmalarni amalga oshirish hamda boshqa axborotni uzatishda foydalanish mumkin.

Elektron shaklda qayd etilgan, elektron raqamli imzo bilan tasdiqlangan va elektron hujjatning uni identifikatsiya qilish imkoniyatini beradigan boshqa rekvizitlariga ega bo'lgan axborot elektron hujjatdir.

Elektron hujjat texnika vositalaridan va axborot tizimlari xizmatlaridan hamda axborot texnologiyalaridan foydalanilgan holda yaratiladi, ishlov beriladi va saqlanadi.

Elektron hujjat elektron hujjat aylanishi ishtirokchilarining mazkur hujjatni idrok etish imkoniyatini inobatga olgan holda yaratilishi kerak.

Elektron hujjatning majburiy rekvizitlari quyidagilardan iborat:

- elektron raqamli imzo;
- elektron hujjatni jo'natuvchi yuridik shaxsning nomi yoki elektron hujjatni jo'natuvchi jismoniy shaxsning familiyasi, ismi, otasining ismi;
- elektron hujjatni jo'natuvchining pochta va elektron manzili;
- hujjat yaratilgan sana.

Qonun hujjatlarida yoki elektron hujjat aylanishi ishtirokchilarining kelishuvi bilan elektron hujjatning boshqa rekvizitlari ham belgilanishi mumkin.

Elektron hujjat qog'oz hujjatga tenglashtiriladi va u bilan bir xil yuridik kuchga ega bo'ladi.

Elektron hujjatning bir xil har qaysi aynan nusxasi, basharti u belgilangan tartibda haqiqiy deb tasdiqlangan bo'lsa, asl nusxadir.

Elektron hujjatning qog'oz nusxasi bo'lishi mumkin. Elektron hujjatning qog'oz nusxasi qonun hujjatlarida belgilangan tartibda tasdiqlanadi va saqlanadi.

Elektron hujjatni jo'natuvchi va elektron hujjatni qabul qilib oluvchi elektron hujjat aylanishining ishtirokchilaridir. Elektron hujjat aylanishida axborot vositachilari ham ishtirok etishlari mumkin. Elektron hujjat aylanishi bilan bog'liq xizmatlarni shartnoma asosida ko'rsatuvchi yuridik yoki jismoniy shaxs axborot vositachisidir.

Axborot vositachisi, agar elektron hujjat aylanishining ishtirokchilari bilan tuzilgan shartnomada boshqacha qoida nazarda tutilmagan bo'lsa, elektron hujjatlar mazmunini yoki ulardan foydalanish tartibini o'zgartirishga haqli emas.

Elektron hujjat, agar u bevosita elektron hujjatni jo'natuvchi yoki uning axborot vositachisi tomonidan jo'natilgan bo'lsa, jo'natilgan deb hisoblanadi.

Agar qonun hujjatlarida yoki taraflarning kelishuvida boshqacha qoida nazarda tutilmagan bo'lsa, elektron hujjatni jo'natuvchi tomonidan uning bekor qilinishi mumkin bo'lmagan jo'natilish vaqti elektron hujjatni jo'natish

vaqti deb hisoblanadi.

Agar qonun hujjatlarida yoki taraflarning kelishuvida boshqacha qoida nazarda tutilmagan bo'lsa:

- elektron hujjatni qabul qilib oluvchi tomonidan ko'rsatilgan axborot tizimi orqali elektron manzil bo'yicha elektron hujjat kelib tushgan vaqt elektron hujjat qabul qilib olingan vaqt deb hisoblanadi;

- elektron hujjat, agar elektron hujjatning qabul qilib olinishini ta'minlagan axborot tizimi hatto boshqa yerda joylashgan bo'lsa ham, elektron hujjatni qabul qilib oluvchi turgan joyda qabul qilib olingan deb hisoblanadi.

Elektron hujjatlar elektron hujjat aylanishi ishtirokchilari tomonidan qonun hujjatlarida belgilangan tartibda saqlanadi. Elektron hujjatlarni saqlash chog'ida ulardan erkin foydalanish va ularning qog'oz nusxalarini taqdim etish imkoniyati ta'minlanishi lozim. Elektron hujjatni saqlash muddati, agar qonun hujjatlarida boshqacha qoida nazarda tutilmagan bo'lsa, shunga o'xshash maqsadga mo'ljallangan qog'oz hujjat uchun belgilangan muddatdan kam bo'lmasligi kerak.

Elektron hujjat aylanishida elektron hujjatlarni muhofaza qilish elektron hujjat aylanishining ishtirokchilariga yoki boshqa yuridik va jismoniy shaxslarga zarar yetkazilishining oldini olish maqsadida, qonun hujjatlarida belgilangan tartibda amalga oshiriladi.

Hozirgi kunda transport servisini tashkil etishning ilg'or usullaridan biri bu elektron savdo maydonlaridan foydalanish.

Elektron savdo maydoni (ESM) – bu ixtisoslashtirilgan axborot tizimi bo'lib, unda mijozlarga yoki transport xizmati iste'molchilariga ularni qiziqtirgan ko'rinishda axborotlarni berish imkoniyati paydo bo'ladi. ESM "Internet" tarmog'ida faoliyat yuritadi. ESM o'zining boshlang'ich rivojlanish bosqichida tipi bo'yicha transport xizmatlarni sotuvchining savdo maydoni hisoblanadi.

O'zining rivojlanish jarayonida ko'p funksiyali elektron savdo maydoniga aylanadi va boshqa temir yo'llarni, boshqa turdagi transport korxonalari va boshqa o'zaro aloqadagi korxonalarni jalb qiladi.

Elektron savdo maydonining ochiqligi va unga jahon "Internet" tarmog'idan foydalanib kirish milliy va xalqaro miqiyosda savdo va transport jarayonlari bo'yicha hamkorlik qilishga qulay imkoniyat yaratadi.

Transport xizmatlarini sotish uchun ESMni yaratish yuksalish vositalaridan biri hisoblanadi va asosiy maqsadi:

- mijozlar va biznes hamkorlar uchun transport xizmatlaridan foydalanish imkoniyatini yaratish;

- kamchiliklarni yo'qotish hisobiga mijozlar bilan ishlash sifatini oshirish, transport xizmatlariga buyurtma berish jarayonlarini soddalashtirish va moliyaviy hisob-kitoblarni tezlashtirish;

- mijozlar, hamkorlar va tuzilmaviy bo'linmalar orasida axborot almashinuv tezligini oshirish;
- elektron ko'rinishda buyurtmalarni qabul qilish hisobiga kompaniya xodimlarining qo'l mehnatini kamaytirish;
- transport xizmatlarini majmuaviy taqdim qilish;
- hamkorlar va mijozlar o'rtasida hujjat aylanishining elektron ulushi oshishini maksimallashtirish;
- transport xizmatlari bozorida temir yo'l tashuvlari ulushini va xizmatlarni sotish hajmini oshirish.

Yuqorida keltirilgan maqsadlarni amalga oshirish uchun ESM quyidagi masalalarni hal qilishi lozim:

- xizmat ko'rsatish shartlari va tariflar, ko'rsatilayotgan xizmatlar haqida ma'lumotlarni taqdim qilish;
- tashish to'lovlarini oldindan hisoblash;
- transport xizmatlariga buyurtmani kelishish va taqdim qilishni soddalashtirish;
- xizmatlarga buyurtmaning bajarilishini nazorat qilish imkoniyatini taqdim qilish;
- hamkorlar va mijozlarning talab hamkorligini ta'minlash;
- kompaniyaning axborot tizimlari orqali axborot almashishni tashkil etish;
- elektron raqamli imzoni qo'llash bilan xizmat ko'rsatishga kelishuv va shartnomalar tuzishni tashkil etish.

Transport-ombor texnologiyalarini boshqarish va elektron hujjat almashish vositalaridan foydalanish orqali transport-logistik jarayon qatnashchilarining o'zaro aloqasi o'rnatish axborot logistikasining afzalliklarini namoyon etish imkonini yaratadi. Integratsiyalangan logistika shundan kelib chiqadiki, har bir logistik zanjir bo'g'inidagi jarayon qatnashchisi javobgarligi ostida, shuningdek xalqaro standart transport hujjatlari asosida yuk tashishni boshqarish direktivaborot ma'lumotlari asosida amalga oshiriladi. Hozirgi kunda yuklarni transportirovkalash sharoitlari sanoat, savdo, transport, transport ekspeditorlik kompaniyalari va logistik infratuzilmaga xizmat ko'rsatuvchilarni integrallashgan logistik tarmoqqa birlashishni talab qiladi.

Iqtisodiy va transport jarayonlarining rivojlanishi, resurslarning cheklanganligi transport zanjirida ko'pgina vositachilarning qisqarishiga olib keladi. Axborot tizimlarini ayrim korxonalarining resurs salohiyatini boshqa qatnashchilarning resurslarini va raqobatbardoshlik imkoniyatlari jalb qilish hisobiga oshiradi.

Logistik tizim asosida axborot-texnik bazasining tashkil etilishi, boshqarishda zarur bo'lgan strategik va taktik vazifalarni hal qilishda axborotlarni yig'ish va ularni ajratib olish asosiy rol o'ynaydi.

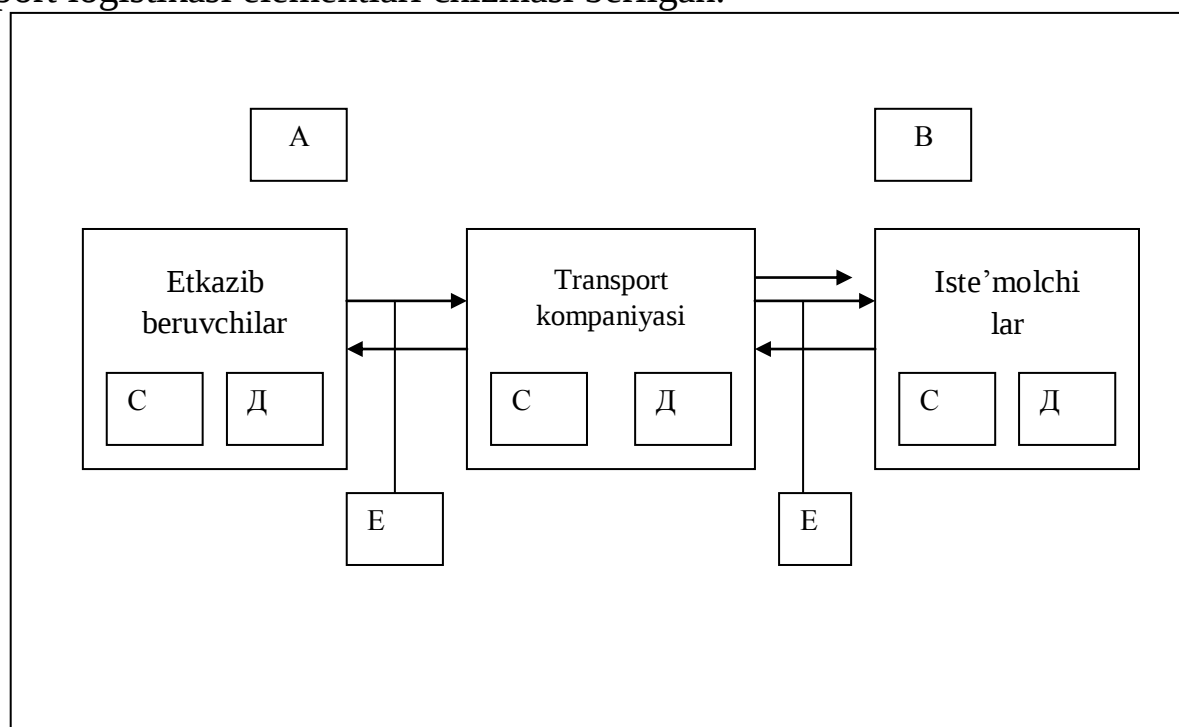
Axborotlarning xarakteri va sifatli ajratilishi qabul qilinadigan qarorlarning natijasiga katta ta'sir ko'rsatadi.

Temir yo'l transporti faoliyatiga logistik yondashuv yuk va yo'lovchilarni tashish jarayonini rivojlantirishda axborot almashinuvini optimallashtirishni talab etadi.

Transportda integrallashgan logistik yondashuv jarayon qatnashchilarining barchasiga mo'ljallangan va u beshta samaradorlik sohasidan iborat.

- | | |
|---|---|
| A | – yetkazib beruvchilar bilan aloqa |
| B | – iste'molchilar bilan aloqa |
| C | – korxona ichidagi texnologik jarayonlar |
| Д | – korxonang tuzilmaviy bo'linmalari orasidagi logistik jarayonlar |
| E | – transport logistik zanjirdagi korxonalar o'rtasidagi integrallashgan logistik aloqa |

Quyida samaradorlik elementlarining axborot ta'minoti va transport logistikasi elementlari chizmasi berilgan.



17-rasm. Samaradorlik elementlarining axborot ta'minoti va transport logistikasi elementlari

Integrallashgan transport-logistik zanjirga kiruvchi korxonalar resurslarning tez aylanishi, buyurtmani bajarish vaqtining qisqarishi, yetkazib beruvchilar tarmog'i bilan transport ishlarini muvofiqlashtirish hisobiga xarajatlarni sezilarli darajada kamaytirishni maqsad qiladi.

Integrallashgan logistikaning omilkorligida zaxiralarni boshqarish (ZB), transportirovkalash (T), logistik infratuzilma (LI), ombor xo'jaligi

(OX), yuklarni qayta ishlash va upakovkalash (QU), logistik axborot (LA)larni alohida ko'rsatiladi.

Axborot tizimlaridan foydalanish axborot oqimlarini boshqarish, ularning tezligini oshirish va muvofiqlashtirish hisobiga transport xarajatlarini pasaytirishga imkon beradi. "Axborot resurs" tushunchasi iqtisodiy kategoriya hisoblanadi. Shuning uchun logistik axborot transport korxonalarining faoliyati ta'minlovchi resurs deb qaraladi. Axborot resurslarini boshqarish bu birinchi navbatda hujjatlarni o'rganish va ratsionallashtirish, elektron hujjat almashinuvini samarali tashkil etish, ma'lumotlar nusxalarini joylashtira olmaslik muammolarini hal qilish va ularni boshqarishdir.

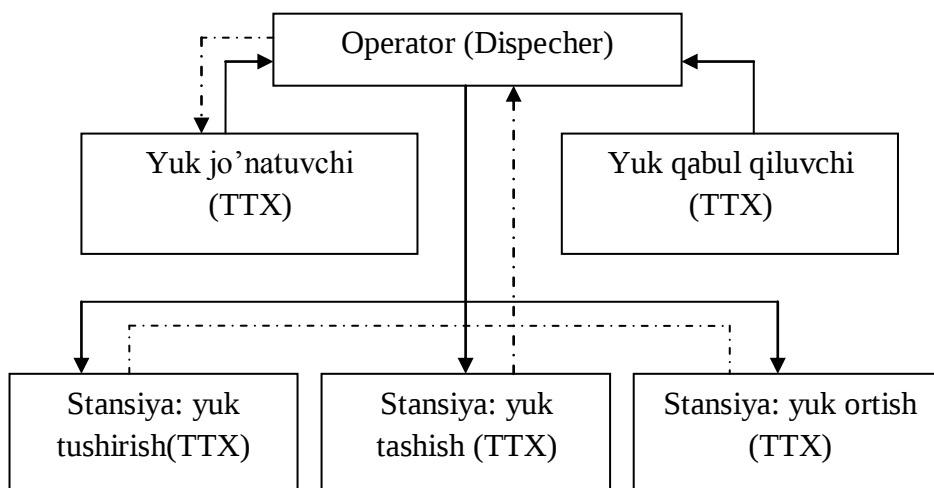
Axborot texnologiyalar va axborot resurslarning o'zaro yondashuvi natijasida yangi logistik axborot yaratiladi va u transport-tashish faoliyatining mustaqil omili sifatida qaraladi.

Transport logistik tizimi samarali xizmat ko'rsatishi uchun logistik-axborot tizimi quyidagi mezonlarga javob berishi lozim:

- oddiylilik – logistik axborotlarga yengil va oddiy yondashish;
- aniqlik – transport terminallarida joriy operatsiyalarni, buyurtmalarni bajarishdagi jarayonning o'zgarishi yuk konsolidatsiyasi haqidagi axborotlarni aniq aks ettirish;
- egiluvchanlik – transport-logistik zanjirdan foydalanuvchilar va mijozlarning ma'lumotlarga bo'lgan talabni boshqara olish qobiliyati;
- hisobot ma'lumotlarini samarali rasmiylashtirish – ma'lumotlar komp'yuter monitorlari va hisobotda qulay shaklda bo'lishi lozim.

Texnologik jarayonlarni boshqarish bilan birgalikda yuk harakatini ham boshqarish prinsipi mavjud. Bunda axborot logistik markaz operatori yuk jo'natuvchilar, yuk qabul qiluvchilar va transport logistik zanjirning boshqa bo'g'inlari bilan o'zaro axborot aloqa yondashuvida bo'ladi.

Axborot logistik markazning ishlash tartibi quyidagicha.



18-rasm. Yuklarni yetkazishda axborot-logistik markazning o'zaro aloqasi (TTX-tovar transport hujjatlari)

Axborot-logistik markazida ko'rsatiladigan xizmatlarga narxlar kompaniyada axborot xizmatlariga qo'llaniladigan tarif siyosatiga muvofiq ishlab chiqiladi.

Kalit so'zlar: axborot servisi, elektron hujjat aylanishi, axborot tizimi, elektron raqamli imzo, axborot vositachisi, elektron savdo maydoni, logistik tizim, logistik yondashuv, transport-logistik zanjir, axborot logistik markaz, tarif siyosati.

Nazorat savollari

1. Elektron hujjat aylanishi axborot servisining sifatiga qanday ta'sir qiladi?
2. Elektron raqamli imzo nima?
3. Elektron savdo maydonlarini tashkil qilishdan maqsad nima?
4. Axborot tizimlaridan foydalanishning transport faoliyatiga qanday ta'siri bor?
5. Axborot-logistik markaz nima va uning qanday funksiyalari bor?

5.6. Transport servisni tashkil qilishning xorij tajribasi

Transport servisi har bir mamlakatda uning o'ziga xos xususiyatlaridan kelib chiqib tashkil qilinadi. Germaniyada 150 ta yirik ishlab chiqaruvchi – yuk jo'natuvchilar temir yo'lga 50 % daromadini beradilar. Temir yo'l transporti esa har bir yuk jo'natuvchiga alohida yondashib, ular bilan maslahatlashgan holda servis xizmatini rejalashtiradi. Shuni ta'kidlash lozimki, Germaniya temir yo'llarini yuk tashish ishlarining yarmi ommaviy tashishlarga to'g'ri keladi, lekin ularning hajmi yildan yilga kamayib bormoqda. Komplektlashgan tashish hajmi (to'liq yuklangan vagon yoki avtopoyezd) ham oshayotgani yo'q. Undan tashqari komplet tashuvlar pasaytirilgan tariflarda yuqori sifatni talab etadi. Vagonli tashishlarda “eshikdan eshikkacha” tizimida aniq vaqtda yetkazib berish bo'yicha temir yo'l transporti katta xarajat talabligi va marshrutlarning alohida joylashganligi sababli avtomobil transportiga yon bermoqda.

Germaniya temir yo'l transporti uchun mayda partiyali jo'natmalar va mayda paketlangan yuklarni tashish muhim ahamiyat kasb etadi. Ushbu tashish turining raqobatbardoshligini saqlab qolish uchun temir yo'l transporti oldida aralash tashish turlarini tadbiq qilish, birinchi navbatda iqtisodiy markazlar o'rtasida va donali yuklarni transportirovkalash tizimini yuqori tezlik bilan almashtirish zarurati paydo bo'ldi. Shu sababli aralash

tashishlar uchun yuk markazlarini yaratish temir yo'lni modernizatsiyalash rejasiga kiritilgan.

Sanoat korxonalarining ombordan voz kechishi kechiktirib bo'lmaydigan va qimmatli yuklarni tashishning oshishiga olib keldi va bu harakat jadalligini oshirishni talab etadi. Natijada yuklarni uzoq masofalarga katta 140 dan 160 km/soat tezlikda tungi vaqtlarda tashishga talab oshdi (Interkargo-ekspress poyezdi).

Shuningdek har xil transport turlaridan foydalanib tashishlarni amalga oshirish ishlari rivojlanmoqda. Yangi progressiv transport turlaridan hisoblanuvchi roudreylerlardan foydalanilmoqda. Ularni ham temir yo'l vagoni ham avtopritsep sifatida ishlatish mumkin.

Amerika qo'shma shtatlari (AQSH) temir yo'llarida 700-800 mil va undan yuqori masofalarga tashishda samarali hisoblanuvchi aralash tashishlar rivojlanmoqda. Aralash tashish tarif stavkalari bo'yicha o'z afzalliklarini saqlagan holda avtomobillarda tashish stavkalarining uchdan ikki qismini tashkil qilmoqda.

Mercer Management consulting Sync maslahat firmasining tadqiqot natijalari ma'lumotiga ko'ra 70 foiz yuk jo'natuvchilar yuklarni aralash tashish sohasida qatnashmoqdalar.

Yangi servis tanlovida tashish tariflarining ahamiyati sezilarli ravishda oshdi. Masalan, Chikagodan AQSHning g'arbiy sohillariga aralash tashishda avtomobillarda tashishga nisbatan 1-2 kun ko'proq vaqt sarflaydi, lekin yuk partiyasi uchun xarajatlar sarfi bo'yicha 1000-1200 \$ ga farq qiladi va bu aralash tashish foydasiga bo'ladi. Yuqorida keltirilgan maslahat firmasi tadqiqoti natijalariga ko'ra iste'molchilar uchun servis sifati uning narxiga nisbatan muhim hisoblanar ekan. AQSHda foydalaniladigan aralash tashish sxemasida "eshikdan-eshikkacha" sxemasi bo'yicha transport jarayonlari yagona tashuvchi tomonidan nazorat qilinadi. Natijada yuk egalari istalgan vaqtda yuklarining belgilangan joyga qachon yetib borishi haqida aniq ma'lumotlar olishadi.

Transport servisining kelajagini baholash uchun Kanada, Yaponiya, AQSH, G'arbiy Yevropa mamlakatlarining tajribalari barchada katta qiziqish uyg'otadi. Mamlakat ichkarisida va milliy logistik zanjirda servis ishlab-chiqarish-transport tizimi sub'ektlariga mos keluvchi ta'sir ko'rsatmoqda (ishlab-chiqarish – transport - iste'mol).

Servis sohasidagi xorij tajribasida xususiy tadbirkorlikni tashkil qilishga katta e'tibor bilan qaraladi. Ular yuridik, davlatga tegishli bo'lmagan, o'z mijozlarining ishonchli vakillari sifatida chiqishadi va ularning qiziqishlarini faollik bilan qabul qilishadi.

Kanada Milliy Temir Yo'llari (KMTY) yil davomida 1,6 mln tashish buyurtmalarini bajaradi, 250 ming konteynerlarni va 145 ming roudreylerlarni yetkazib beradi. Mijozlarning "o'zgaruvchan talab"lariga

moslashish uchun tashish muddatlarini 95%dan ortiqroqqa bajarilishini ta'minlovchi Transportation Support System boshqarish va avtomatlashtirilgan axborot tizimi yaratilgan.

Kanada Milliy Temir Yo'llari yuklarni yetkazib berish jarayonlarini yaxshilashga yo'naltirilgan ikkita dasturni ishlab chiqqan: "Yuklarni kafolatli yetkazib berish" (YuKEB) va "Temir yo'l va mijozning o'zaro hamkorligini kuchaytirish" (O'XK).

O'XK dasturining boshlang'ich punkti yuk jo'natuvchi va qabul qiluvchi talablarini har tomonlama tahlil qilishni o'z ichiga oluvchi mijozlar talabini o'rganish hisoblanadi. Ushbu rejada YuKEB O'XKning tarkibiy qismi hisoblanadi va u mijozning asosiy va muhim talablariga peshvoz chiqadi.

Hozirda KMTY yuk qabul qiluvchilarga yuklarni kafolatli yetkazib berishga, shuningdek, yuklarni yetkazib berishda rejalashtirilgan jadvaldan mavjud chetga chiqishlar haqida o'z vaqtida va aniq ma'lumotlar berishga e'tibor qaratmoqda. Bunda poyezda harakati bo'ylab uzluksiz nazorat amalga oshiriladi, oraliq stansiyalarda poyezd harakatining nazariy vaqtlari EHMda hisoblab chiqiladi. Bir hafta oldinga poyezdlar harakati prognozlashtirilishi ko'zda tutiladi.

O'XK dasturi temir yo'l faoliyatining asosiy tijoriy masalalarini qamrab oladi. Ushbu dasturni amalga oshirish bilan band bo'lgan bo'linmalar tashilayotgan yuklarning hajmi va saqlanganligi bo'yicha mijoz talablarining bajarilishini, shuningdek, ularni yetkazib berishning o'rnatilgan muddatlarda bajarilishini nazorat qiladi. Temir yo'lning turli boshqarmalarini yagona maqsad – mijozlarning talablarini to'liq qondirish birlashtiradi.

Yaponiya temir yo'llarining asosiy faoliyat yo'nalishi ishonchli va yuqori sifatli transport xizmatlarini ko'rsatish hisoblanadi. Temir yo'l transporti mutaxassislari nafaqat boshqa transport turlari tomonidan raqobatni hisobga olishadi, balki temir yo'l mijozlarining bozordagi sharoitlarini ham unutmaslikka harakat qilishadi. Temir yo'l o'z mijozlariga xom ashyo, energiya tashuvchilar va butlovchilarni yetkazib berishning samarali variantlari hisobiga ularning tayyor maqsulotlari raqobatbardoshligining oshishiga ham yordam berishi mumkin.

G'arbiy Yevropa va AQSHda yuk tashish markazlari (YuTM)ni yaratish va kengaytirish jarayonlari yuz bermoqda. Ular yirik sanoat markazlari hududida ochilmoqda. YuTMLari orasida Kargo tizimi deb nomlanuvchi to'g'ri marshrutli poyezdlar qatnaydi. YuTMdan iste'molchilarga yuklarni tarqatish kichik quvvatli avtomobillar yoki roudreyler tizimida foydalaniladigan tyagachlar yordamida amalga oshiriladi. Logistik nuqtai nazardan YuTMLari yoki taqsimot markazlari bir qancha afzalliklarga ega.

Temir yo'l transportining asosiy yo'qotishlari – aylanish vaqtining 75% yetadigan vagonlarning unumsiz turib qolishlari hisobigadir. Asosiy xarajatlar poyezdlarning tranzit joy o'zgartirishidan 8 marta qimmatga tushuvchi saralash stansiyalari bo'yicha o'tkaziladigan vagonlar oqimini qayta ishlashga to'g'ri keladi. Kargo tizimidan foydalanish samaradorligi 90% ga yetadi.

TEEM (Transyevropa yuk ekspresslari) tizimi poyezdlari o'z marshrutlari bo'ylab harakat qiladi. Bir qancha stansiyalarda texnologik zarurat bo'yicha to'xtash va parallel holda vagonlar guruhini ulash va uzish ko'zda tutilgan.

Germaniyada 17 ta yirik sanoat markazlari o'rtasida to'g'ri yo'nalishli yuk poyezdlarini yo'lga qo'yish va YuTMLarini yaratishdan samara qayta ishlanadigan vagon oqimlarini 65%ga qisqartirishga va avtomobil transportining 20% yukini o'ziga jalb qilishga yordam berdi. Yaponiyada vagonlarni qayta ishlaydigan jami 110 ta saralash stansiyalarini va 388 ta yuk stansiyalarini yopish temir yo'l yuk oqimining 30% ga oshishiga olib keldi⁷.

Xorijda yuklarni yetkazib berish har qanday manzilga “ayni vaqtida” rejimida “eshikdan-eshikkacha” varianti afzalliklari bo'yicha amalga oshirishga harakat qilinadi. Bunda ko'p jihatdan transport-ekspeditorlik firmalar faoliyatiga e'tibor qaratiladi. Bunday firmalar xusuiy bo'lishi yoki yirik temir yo'l, avtomobil, suv transporti kompaniyalarining filiallari bo'lishi mumkin. Mustaqil ekspeditorlik firmalari o'zlarining xususiy transport vositalariga ega bo'lishi yoki yirik temir yo'l, avtomobil yoki suv transporti kompaniyalarining, shuningdek xusuiy mulk egalari transport vositalarini jalb etishlari mumkin.

Transport-ekspeditorlik firmalari ortish-tushirish ishlarini vagonlarda, kemalarda yuklarni saqlash, ularni kuzatish va boshqa operatsiyalarni bajaradi. Keng spektrli xizmatlarni ko'rsatuvchi yirik firmalar qatorida unchalik katta bo'lmagan transport-ekspeditorlik korxonalar ham bor va ular mijozlarga yuqori sifatli xizmatlar ko'rsatish xususiyatiga ega. Qoidaga ko'ra unchalik katta bo'lmagan firmalar yuqori ixtisoslashgan korxonalar hisoblanadi, ularning ortish-tushirish va ombor terminallari mavjud bo'ladi, yuridik, sug'urta va boshqa xizmatlarni ham ko'rsatadi.

Transport-ekspeditorlik faoliyatining rivojlanishi terminallar tarmog'ining yaratilishiga sabab bo'ldi. Zamonaviy terminal – bir turdagi tashish tugashi bilan ikkinchisi boshlanadigan hududdagi transport-ekspeditorlik korxonasidir. Unda ekspeditorlik, majmuaviy servis xizmatlarini o'z ichiga oluvchi bir transport turidan ikkinchisiga yuklarni o'tkazish bo'yicha texnologik operatsiyalar sikli bajariladi, shuningdek yukka

⁷ С.А.Балалаев, И.А.Чернышова. Транспортный сервис в грузовых перевозках. Учебное пособие. Хабаровск: Изд-во ДВГУПС, 2002.

tijoriy va ma'muriy xarakterdagi talablar (bojxona xizmatlari, sanitar-karantin nazorati, sug'urta va h.k) amalga oshiriladi. Terminallarda yuklarni oldindan yig'ish, yuk partiyalarini shakllantirish, tashish vositalarini kutishda tovarlarni saqlab turish, yo'nalishlar bo'yicha saralash uchun rivojlangan ombor xo'jaligi bo'lishi shart.

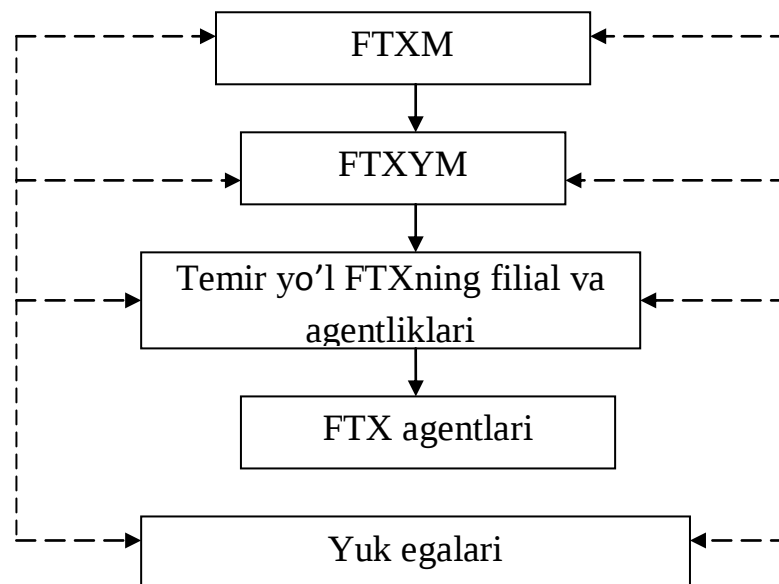
Rossiya temir yo'llarida ham transport xizmatlarini ko'rsatish sifatini oshirish maqsadida transport servisiga alohida yondashilmoqda.

Tashishga buyurtmalarning deyarli amalda hamda yuk oqimlari optimal sxemalarini ishlab chiqishning mavjud emasligi transport bozorida talabni o'rganish va temir yo'l xizmalarini ko'rsatishni o'rganishga marketing yondashuvlarini tadbiq etishni talab etdi. Yuzaga kelgan transport xizmatlarining «xaridorlar bozori»da jozibadorlikka ega bo'lishi uchun, temir yo'l yuk egalariga transport xizmat ko'rsatishning yuqori sifatini, tezkorligini, qulayligini, majmuaviyligini va ishonchliligini ta'minlashi lozim. Ilgari bu funksiyalarni bajarish turli bo'limlarga taqsimlangani uchun yuqorida aytib o'tilgan tamoyillarga amal qilinishiga, bir joyda «bir eshik» tamoyili bo'yicha mijozning tashishni rasmiylashtirishga, transport xizmatini sifatli va o'rnatilgan muddatlarda sotishga da'vat etuvchi yagona savdo organi – yuk egalariga firmaviy transport xizmat ko'rsatish Tizimini (FTXT) tashkil etish maqsadga muvofiq bo'ldi.

Bunda FTXTning asosiy maqsadi transport xizmatlari bozorida temir yo'lining turg'un faoliyatini tashishni boshqarishning marketing strategiyasi, mijozlar buyurtmasini yuqori sifat bilan va ishonchli (mustahkam) bajarish kafolati asosida ta'minlashdan iborat bo'ladi.

Tashish jarayonini boshqarishning markazlashtirilgan tizimini hisobga olgan holda, temir yo'l transportida firmaviy transport xizmat ko'rsatishning Yo'l markazlari (FTXYM), ularning asosan yo'l bo'limlariga yo'naltirilgan mintaqaviy filiallari, katta transport uzellarida (kesishma, tugunlarida), yuk stansiyalarida va boshqa yuk bilan bog'liq markazlarda FTXning vakil (agentlik) tarmoqlari tashkil etilishi lozim.

FTX agentlari bilan bir guruhda tashish hujjatlarini tayyorlash bo'yicha Texnologik markazlar (TH Tex) faoliyat olib borishlari mumkin.



19-rasm. FTXTni boshqarishning tashkiliy tuzilmasi.

FTXYM firmaviy transport xizmat ko'rsatishning (FTX) asosiy bo'g'ini (yuridik shaxs maqomiga ega bo'lmagan zvenosi) hisoblanadi va temir yo'lining aloqador bo'limlari va transportning aralash turdagi korxonalar oldida transport xizmatlariga asosiy (bosh) buyurtmachi o'rnida xizmat ko'rsatadi. Bu shuni bildiradiki, yuk egalari qoidaga ko'ra, faqatgina mintaqaviy agentliklar yoki FTX agentlari bilan o'zaro aloqada bo'ladilar, garchi ular yo'l yoki FTXning vazirlik markazlari bilan ham muomalada bo'lishlari mumkin bo'lsada.

FTXYM agentlar tizimi va boshqa bo'limlar orqali quyidagi funksiyalarni amalga oshirishi ko'zda tutiladi:

- yuk tashishga bo'lgan to'lovga qobiliyatli talabni o'rganish va bashoratlash, xalqaro, to'g'ri va mahalliy yo'nalishlarda qo'shimcha xizmatlarni ko'rsatish bo'yicha marketing tadqiqotlarini olib borish;
- yuk tashishga arizalarni qabul qilish, buyurtmalarni rasmiylashtirish, tashishga haq to'lash va shartnoma (kelishuv)larni tuzish va barcha yo'nalish turlarida qo'shimcha xizmatlarni tashkil etish;
- temir yo'l va boshqa transport turlari bo'yicha yuk tashish tariflarini tahlil qilish, o'rnatilgan tartibda tarifda raqobatbardosh maxsus stavka(qo'yilma, chegirma)larini ishlab chiqish va muvofiqlashtirish, egiluvchan tarif siyosatini amalga oshirish;
- yuk tashishni rejalashtirish va bashoratlash;
- tashish sharoitlari va qoidalaridan, yuk turgan joyi, vaqti va yetib kelish muddatidan mijozlarni xabardor etish;
- mijozlarga zarur qo'shimcha xizmatlar to'g'risida, tashishni tez va sifatli amalga oshirish maqsadida tashish jarayoni texnologiyasini o'zgartirish bo'yicha takliflarni ishlab chiqish;

- transport xizmatlarini reklama qilish va temir yo'lda yuk tashishga bo'lgan talabni rag'batlantirishning boshqa usullarini tashkil etish;
- zarur hisobotlilikni shakllantirish.

FTXYMning bu funksiyalarini amalga oshirish uchun o'z tuzilmasida birqancha bo'lim (sektor)larni jamlagan bo'lishi lozim:

- marketing va reklama sektori;
- tashishni rejalashtirish va muvofiqlashtirish sektori;
- shartnomalar va tarif sektori;
- konteyner tashishlar sektori;
- transport-ekspeditsion xizmat ko'rsatish sektori;
- xalqaro tashishlar sektori;
- nazorat va moliyaviy hisob sektori.

FTXYMning alohida bo'limlari miqdori, funksiyalari va nomlari tashiladigan yuklar tuzilmaviy xususiyatlarini, mijozlar va mintaqaviy transport bozori xususiyatlarini hisobga olgan holda yo'llar bo'yicha farqlanadi. Hududga tortilish o'lchamlariga qarab, mintaqaviy agentliklar va joylarda FTX agentlar miqdori aniqlanishi mumkin. Ba'zi FTXYMLarda esa bojxona xizmatlarini, ekspeditsiyalashni (jo'natish) tashkil etish, avtotransport ajratish, yukni sug'urta qilish, harakatlanuvchi tarkib, kirish yo'llari, omborlar hamda ortish-tushirish mexanizmlarini ijaraga olishni rasmiylashtirish masalalari bilan shug'ullanuvchi qo'shimcha xizmatlar sektori ham mavjud bo'lishi mumkin.

FTXning ko'pgina agentlari avtomatlashtirilgan ish joylari (AIJ) bilan ta'minlangan bo'lishi lozim. Bunda tashish hujjatlarini (yo'l vedomosti, vagon varaqasi, shartnomaviy nakladnoy) rasmiylashtirish va ularning harakatini qog'ozsiz ishlash texnologiyasini (elektron hujjatlar aylanmasi) qo'llash maqsadga muvofiq bo'ladi. Tarmoqni axborotlashtirish transportdan foydalanuvchilar (mijoz pasporti), tashish tuzilishi, hajmi va shartlari haqidagi ma'lumotlarni katta hajmini qayta ishlashga, tashish harajatlari monitoringini o'tkazishga, statistik hisobotni shakllantirishga imkon beradi.

Kalit so'zlar: yuk jo'natuvchilar, ommaviy tashish, aralash tashish, roudreyler, kontreyler, konteyner, avtopritsep, yuk partiyasi, "o'zgaruvchan talab", yuk tashish markazlari, taqsimot markazlari, Transyevropa yuk ekspresslari, saralash stansiyasi, firmaviy transport xizmat ko'rsatish Tizimi, Yo'l markazlari, agentlik tarmoqlari.

Nazorat savollari

1. Germaniya temir yo'llarida servis qanday rejalashtiriladi?

2. Amerika Qo'shma Shtatlarida transport xizmatlarini tashkil qilishning qanday o'ziga xosligi mavjud?
3. Kanada Milliy Temir Yo'llarida yuk tashish jarayonlarini rivojlantirish uchun qanday tadbirlar amalga oshirilgan?
4. Yaponiya temir yo'llarida transport xizmatlarini tashkil qilishning qanday farqli jihatlari bor?
5. Rossiya temir yo'llarida transport xizmatlarini ko'rsatishning farqli jihatlari nimada?
6. Mazkur mamlakatlarda mijozlarga ko'rsatilayotgan xizmatlardan qaysilarini O'zbekiston sharoitida tashkil qilish mumkin?

YI-BO'LIM. YO'LOVCHI TASHISHDA SERVISNI TASHKIL QILISH

6.1. Aholiga transport xizmatlarini ko'rsatishda servisning o'rni

Aholining turmush sharoiti sifatini oshirish ko'p jihatdan mayishiy, ishlab chiqarish, dam olish vaqtida, ijtimoiy, shu jumladan transport sohasida ko'rsatiladigan servis xizmatlariga bog'liq. Yirik shaharlarda mehnatga layoqatli aholining 70% gacha bo'lgan qismi har kuni transport xizmatlaridan foydalanadi.

Temir yo'l transportida yo'lovchilarga ko'rsatilayotgan xizmatlar majmuasi bir tomondan o'qish, davolanish, mehnat qilishi uchun qulay sharoit yaratadi, natijada aholining turmush sifati va madaniy darajasi oshadi, ishchi-xodimlarning mehnat unumdorligining oshishiga ta'sir qiladi. Boshqa tomondan xizmatlar sonini oshirish bilan birga temir yo'l transporti yo'lovchilarni tashish sifatini oshirish hisobiga daromadning oshishini, qo'shimcha mijozlarni jalb qilishni ta'minlaydi.

Yo'lovchi tashishda servisning rivojlanishi kelgusida temir yo'l transporti xizmatidan foydalanishga jalb qilish uchun asos va mulkchilik shaklidan va yo'lovchi tashish kompaniyasining ish tavsifidan qat'iy nazar tashish rentabelligining hamda servis tarmog'ining oshishiga asos bo'ladi. Ko'rsatiladigan xizmatlar yakuniy natijasiga: transport korxonasi, tashkiloti ishining rentabelligi va daromadining oshishiga ta'sir qiladi.

Yo'lovchi tashishda ijtimoiy-madaniy servis – bu iste'molchi (yo'lovchi)ga safarni amalga oshirishda komfortlikni yaratish maqsadida transport xizmat ko'rsatish bo'yicha iste'molga taqdim etilgan tovar va xizmatlarning optimal varianti tanlash imkonini beruvchi xizmat ko'rsatishning tashkiliy tizimidir.

Yo'lovchi tashishda yuqori sifatli servisni ta'minlash uchun unga mos keluvchi texnik qurollanganlik va infratuzilma zurrur bo'ladi. Komfortabelli zamonaviy vagonlarsiz, talabga javob beradigan texnik va texnologik servissiz aholiga servis xizmati ko'rsatishda temir yo'l transportining boshqa transport turlari bilan raqobati haqida o'ylash ham mumkin emas. Tashish jarayonlarida yo'lovchilarga servisni tashkil qilishda yo'lovchi tashish bilan shug'ullanuvchi kompaniyalar va servis markazlari asosiy rol o'ynaydi.

Yo'lovchi tashishda servis asosiy xizmat – tashishga iste'mol qiymatini qo'shuvchi faoliyat sifatida emas, temir yo'l transportida yo'lovchilarni joylashtirish sharoitlarini yaxshilashga, transport xizmatlari bozorida uning raqobatbardoshligining oshishini ta'minlovchi tizim sifatida qaraladi. Servis markazlari va yo'lovchi tashish kompaniyalari rioya qilishlari va hisobga olishlari kerak bo'lgan qator talablar mavjud. Ular:

- aholiga majmuaviy xizmatlar taklif qilish va ko'rsatish majburiyligi. Yo'lovchilar yo'l davomida vagonlarda, boshlang'ich-oxirgi stansiyalar(vokzallar)da ko'rsatiladigan xizmatlar haqida ma'lumotlarga ega bo'lishi lozim. Yo'lovchi tashish kompaniyalari va servis markazlari va ularning servis tuzilmalari shartnoma bo'yicha bajarishni kafolatlaydigan majburiyatlarni qabul qilishlari kerak, servisni bajarish bo'yicha qabul qilingan buyurtma barcha qatnashuvchi tashkilotlar va tuzilmalar bajarishga majbur bo'lgan hujjat bo'lishi kerak;

- mijoz tomonidan servis xizmatlardan fodalanishning majburiy emasligi. Servis markazi va yo'lovchi tashish kompaniyalar hamda ularning bo'linmalari mijozga servisni majburiy tarzda taqdim etishlari mumkin emas;

- servis elastikligi. Servis yo'lovchilarga bittadan taklif qilinishi kerak yoki sonini mijoz o'zi tanlaydigan minimal zaruriyatdan maksimal maqsadga muvofiqlikkacha;

- servisning qulayligi. Servis mijoz (yo'lovchi)ga qulay bo'lgan usulda, vaqtda va joyda taqdim qilinishi kerak;

- servisning texnik mosligi. Yo'lovchi tashish transport vositalarining texnik darajasi va uning ta'minlanganligi (uzib olinuvchi va olinmaydigan inventarlar va jihozlar) servis texnologiyasiga mos bo'lishi kerak, aks holda xizmat ko'rsatishning kerakli sifatiga erishib bo'lmaydi. Mijozlarni o'zlarining muammolari qiziqtiradi, ishlab chiqaruvchiniki emas; vokzallardagi va poyezddagi jihozlarning texnik jihatdan takomillashmagandan servis sifati zarar ko'rmasligi kerak. Shundan servis texnologiyasi uchun maxsus bo'lgan original texnik yechimlarni yaratish zaruriyati paydo bo'ladi.

- servisning qaytar axboroti. Yo'lovchi tashish kompaniyasi servis markazi bo'limlari, poyezd provodniklari brigadasi, vokzal bo'linmasi va xizmati tomonidan beriladigan yo'lovchi oqimiga, tovar va xizmatlarni sotishga, mijozlarning fikrlari va baholariga, raqobatchilarning xizmat

ko'rsatish usullari va harakatlariga tegishli bo'lgan ma'lumotlarni hisobga olishlari zarur va unga tegishli ravishda o'z munosabatini bildirishi kerak;

-servis sohasida maqbul bo'lgan narx siyosati. U aholi tomonidan nafaqat temir yo'l transportida ko'rsatilayotgan xizmatlarning iste'mol qilinishiga, balki uning xizmatlar paketini sotishdagi hamkorlariga ham ta'sir ko'rsatishi mumkin. Bunday hollarda servis nafaqat qo'shimcha daromad manbai sifatida qaralishi, balki majmuaviy servis xizmati ko'rsatish bo'yicha hamkorlar va xaridorlar ishonchini mustahkamlovchi qurol sifatida qabul qilinishi lozim;

-servisni ishlab chiqishning kafolatlangan mosligi. Iste'molchiga vijdonan yondashgan tovar va xizmatlar ishlab chiqaruvchisi o'zining ishlab chiqarish quvvatini servis imkoniyatlari bilan jiddiy va qat'iy taqqoslab, o'lchaydi, mijozni hech qachon "O'zingga-o'zing xizmat qil" sharoitiga tushirib qo'ymaydi. Shu bilan birga sertifikatlash va sifat ustidan kelgusida nazorat olib borish uchun har bir xizmat turiga talablar o'rnatilgan bo'lishi kerak.

Yo'lovchi tashishda transport servisining asosiy vazifalari:

- servis xizmatlarini ko'rsatish va yo'lovchi tashishdan daromadni oshirish;

- hududlarning iqtisodiy rivojlanishi, dam olish va kurort hududlari rivojlanishi va boshqa omillar haqidagi anketa, so'rov, statistik va prognoz ma'lumotlar asosida aholining tashishga va xizmatlarga bo'lgan talabining marketing tadqiqotlarini olib borish.;

- servis markazlarining kengaytirilgan tarmoqlarini yaratish;

- transportda servisni sertifikatlash, standartlash va litsenziyalash;

- zaxiralashning axborotlashgan avtomatlashtirilgan tizimi tarmog'ini yaratish, servis markazlari, yo'lovchi tashish kompaniyalari, ularning tarkibiy bo'linmalari va shartnoma asosida ishlovchi boshqa tashkilotlar tomonidan yaratilgan asosiy va qo'shimcha xizmatlarni sotish. Axborot tizimida servis markazlari, yo'lovchi tashish kompaniyalari va ularning bo'linmalari uchun mumkin bo'lgan ma'lumotlar bazasi yaratilishi kerak va unda:

- temir yo'l transportida va boshqa transport turlarida yo'lovchi tashish shartlari va qoidalari, davolanish, dam olish va yashash tartiblari;

- har bir servis markazi stansiyasida, vokzalda va har bir yo'lovchi tashish kompaniyasida sertifikatlangan va litsenziyalangan servis xizmatlari ro'yxati, ularning kodi, soni va har bir belgilangan yo'lovchi poyezdlarni tuzish rejasining bajarish muddati;

- yagona temir yo'l tarmog'i bilan bog'langan mavjud bo'lgan servis markazlari, Rossiya temir yo'llaridagi va boshqa mamlakatlardagi tashish kompaniyalari, shuningdek, boshqa transport turlaridagi tariflar, chegirmalar va xizmatlarning narxlari, shartnoma majburiyatlari bajarilmaganligi uchun jarima miqdori;

- sotilgan, bajarilgan, bekor qilingan va qoniqarsiz bajarilgan xizmatlar buyurtmalarini hisoblash ma'lumotlari bo'lishi kerak.

- Servis markazlar, yo'lovchi tashish kompaniyalarining raqobatbardoshligi hisobiga servis xizmatlari va ayrim tipdagi vagonlarda bir o'rin uchun iqtisodiy jihatdan maqsadga muvofiq narxni aniqlash;

- Og'zaki, telefon, Internetdagi elektron pochta, agentni korxonaga yoki uyga chaqirish orqali asosiy va qo'shimcha xizmatlarga buyurtma(shartnoma)ni rasmiylashtirish. Yo'lovchilarga xizmat ko'rsatish temir yo'lda yo'lovchi tashish qoidalarida belgilangan tartibda, shuningdek qo'shimcha belgilangan buyurtma bo'yicha amalga oshiriladi;

- Yo'lovchi tashish kompaniyalari, servis markazlari va servis xizmatlarini ko'rsatuvchi korxona hamda tashkilotlar o'rtasida bajarilgan servis xizmatlari uchun hisob-kitoblarni o'z vaqtida va to'liq ta'minlash;

- Yo'lovchi tarkibning reysga texnik va texnologik servis tayyorgarligini ta'minlash;

- Yo'lovchilarga ko'rsatilayotgan transport va boshqa xizmatlar, ularning narxlari, tashish Qoidalarining o'zgarishi, tariflar va boshqa me'yoriy-ma'lumot hujjatlari bo'yicha Internet, mahalliy radio, axborot-ma'lumot qurilmalar, video-tablo, axborot varaqalari va boshqa reklama vositalari yordamida axborot xizmati ko'rsatish. Salohiyatli yo'lovchilarni transportda tovarlar va asosiy hamda yordamchi xizmatlarni iste'mol qilishlari oldidan, ongli ravishda tanlovni amalga oshirishlari uchun maslahatlar berish;

- Servisning ijtimoiy, texnik va texnologik jihatlarini o'rganish. Raqobatchilar va korxonaning o'zi tomonidan sotilgan xizmatlarning sifati va yo'lovchilarga xizmat ko'rsatish haqidagi axborotlarni yig'ish, tizimlashtirish va tahlil qilish;

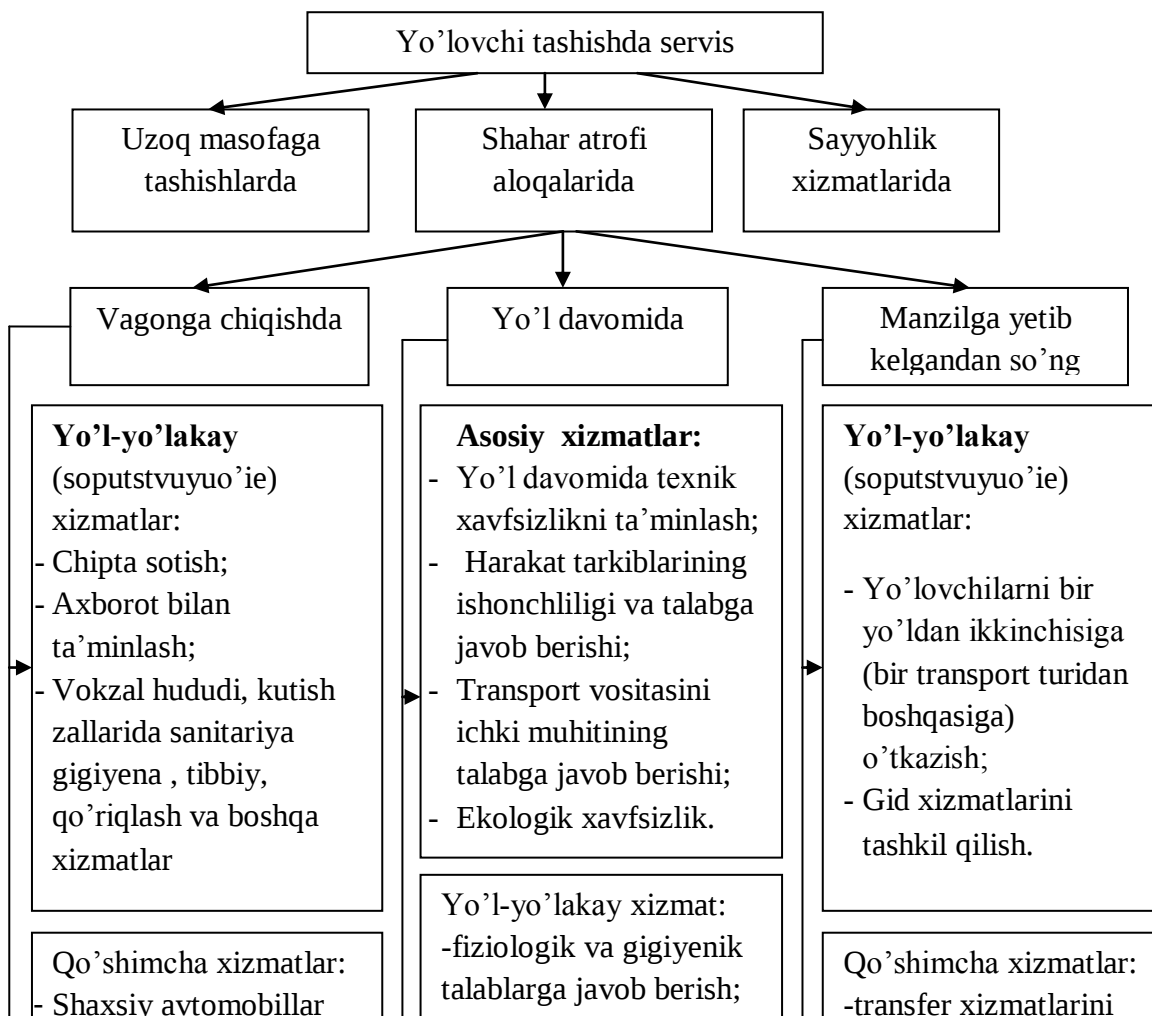
- Talab va taklifni tahlil qilish asosida transport xizmatlari bozorida yangi servis xizmatlarini ishlab chiqish, uning harakatini tashkil qilish va mavjud xizmatlarni takomillashtirish;

- Xizmat ko'rsatuvchi personalni yangi xizmatlarni ishlab chiqishga tayyorlash va o'qitish. Ijtimoiy, texnik va texnologik jihatdan yuqori sifatli sertifikatsiyalangan xizmatlarni ta'minlashda servis tarkiblarni yaratish;

- Yo'lovchilarga servis xizmatlarini ko'rsatishni boshqarish. Ixtisoslashgan korxonalar, firma va kompaniyalarni jalb qilish orqali va o'z mablag'lari hisobiga yo'lovchilar bilan tuzilgan shartnoma shartlarining kafolatli bajarilishini ta'minlash maqsadida servisdan qatnashuvchi barcha bo'linmalarining o'zaro hamkorligini muvofiqlashtirish. Servis sifati ustidan doimiy harakatda bo'luvchi nazorat tizimini ishlab chiqish. Ko'rsatilayotgan xizmatlar sifatini baholashning aniq shakllantirilgan son chegaralarini qo'llash. Texnologik jarayonlarni ta'minlashning barcha bosqichlarida va barcha ko'rsatkichlar bo'yicha servis sifati ustidan nazorat xizmatini tashkil qilish.

Transport servisining keng masalalar doirasi domiy ravishda ilmiy va muhandislik qayta ishlashlarni, yo'lovchi tashishda amaldagi va yangi yaratilgan usullarni, tizim, texnika va texnologiyalarni takomillashtirishni talab etadi. Bu yo'lovchi tashishni raqobatchilar bilan taqqoslaganda ancha yuqori rivojlangan pog'onalarga olib chiqishga va o'z mahsulotining tannarxini pasaytirishga yordam beradi. Yo'lovchi va bagajlarni tashishda asosiy namoyon bo'luvchi hujjat tashish shartnomasi hisoblanadi. Temir yo'l solib olingan biletk muvofiq poyezdda joy bergan holda yo'lovchi va uning bagajini belgilangan punktga olib borish majburiyatini, yo'lovchi esa o'rnatilgan tarif qiymati bo'yicha, bagajning o'rnatilgan me'yordan oshish hollarida esa tashish qiymatini to'lash majburiyatini oladi. Yo'lovchi tashish shartnomasini tuzish biletk orqali tasdiqlanadi.

Temir yo'l transportida yo'lovchilarga servis xizmatlarini ko'rsatishning bir nechta turlari mavjud. Ularni quyidagi chizmada ko'rish mumkin.



20-rasm. Yo'lovchi tashishda servis turlari

Kalit so'zlar: yo'lovchi, ijtimoiy-madaniy servis, texnik va texnologik servis, servis markazlari, yo'lovchi tashish kompaniyalari, vokzal, servis elastikligi, servisning qulayligi, texnik moslik, asosiy va qo'shimcha xizmatlar, yo'lovchi poyezdlarni tuzish.

Nazorat savollari

1. Yo'lovchi tashishda servisni rivojlantirishdan maqsad nima?
2. Yo'lovchi tashishda ijtimoiy-madaniy servis nima?
3. Servis markazlari va yo'lovchi tashish kompaniyalari qanday talablarga rioya qilishlari kerak?
4. Yo'lovchi tashishda transport servisining asosiy vazifalari nimalardan iborat?
5. Yo'lovchi tashishda servisning qanday turlari bor?

6.2. Vokzallarda yo'lovchilarga servis xizmatlari ko'rsatish

Yirik temir yo'l uzellarining vokzal majmualari har kuni o'n minglab yo'lovchilarga xizmat ko'rsatadi. Bu sharoitda vokzalning funksional xizmatlari yo'lovchilarga individual va ommaviy xizmat ko'rsatish bilan shug'ullanishadi. Vokzal xizmatlarining noan'anaviy turlarini bajarish va har bir mijozga individual yondashuvni talab etadigan yo'lovchilarning servisga bo'lgan talabining oshishi ancha vaqt, mehnat, texnik va moliyaviy resurslar xarajatini talab etadi. Shu bilan birga bu xizmatlar vokzallarning funksional va texnologik imkoniyatlariga mos kelmaydi va realizatsiya qilinmasdan qoladi hamda o'z navbatida yo'lovchilar tomonidan

noroziliklar va shikoyatlarni keltirib chiqaradi.

Servis markazlarini yaratish vokzal xizmatlarining ushbu muammolaridan kelib chiqqan. An'anaviy xizmat ko'rsatishda xizmat ko'rsatish to'g'ri yo'lga qo'yilgan vokzal tizimining servis markazlari bilan raqobatlashishi bir qancha sabablarga ko'ra juda qiyin. Shuning uchun servis markazlar o'zlarining moddiy bazasini mustahkamlashda vokzallar bo'linmalari tomonidan ko'rsatilmaydigan yangi xizmatlarni yaratish va sotishga asta-sekin o'tadi. Ancha oldin qurilgan vokzal majmualari o'zida raqobatlashuvchi bo'linmalarni yaratish va joylashtirishni oldindan o'ylab ko'rmadi, shuning uchun servis markazlarni vokzallarda joylashtirish yo'lovchilarga xizmat ko'rsatish uchun doimo ham muvaffaqiyatli emas. Hozirgi kunda vokzal majmuasi va uning har bir bo'linmasiga xizmat ko'rsatuvchi ikki tizim sifatida qarash zarur: birinchisi – ommaviy yo'lovchi oqimi uchun qat'iy belgilangan standart operatsiyalarni ko'paytirish; ikkinchisi – kam hajmli yo'lovchi oqimi uchun individual operatsiyalarni ko'paytirish. Bunday yondashuv servis markazining raqobat elementini saqlab qolgan holda vokzal kompleksi ishiga qo'shilishini osonlashtiradi va yo'lovchilarga xizmat ko'rsatishni yaxshilaydi.

O'z funksiyalarini amalga oshirishda servis markazi vokzal majmuasida:

- Yo'lovchilarga majmuaviy xizmat ko'rsatish uchun birlashtirilgan bitta(ikkita) zal;
- Mijozlarga biletlarni yetkazib berish, sotish va bronlash; bagajni yetkazib berish, saqlash va rasmiylashtirishni tashkil qilish;
- Joylashtirish xizmatlarini ko'rsatish;
- Avtotransport xizmatini ko'rsatish, transfer ta'minlash;
- Ekskursiya-turistik xizmatlari bo'yicha ma'lumot-axborot xizmati;
- Mobil qo'l telefonlari, pochta-telegraf xizmatlari, valyuta ayirboshlash, kompyuter, poligrafiya va foto xizmatlar bilan ta'minlash;
- Bar(bufet)i bo'lgan, videotizim bilan ta'minlangan yuqori komfortga ega dam olish zali;
- Korporativ mijozlar uchun xizmat ko'rsatuvchi zal;
- Servis markazi xodimlarining ruhiy charchog'ini chiqarish uchun ayrim xonasi mavjud bo'lgan ma'muriy-boshqaruv personali uchun bino;
- Qo'l yuki va bagajni saqlash uchun bino;
- Sanitar-gigiyenik majmua;
- Avtotransportlar uchun turar joylarga ega bo'lishi lozim.

Yo'lovchilarga servis xizmatlarini tashkil qilishdagi asosiy muammolardan biri chipta sotishni tashkil qilish hisoblanadi. Turistik sohada servis markazi ichki va xalqaro turlarni shakllantiradi, temir yo'l transporti bilan birgalikda turistik dasturlarni ishlab chiqadi va vizalarni,

chet el pasportlarini rasmiylashtirish bo'yicha xizmatlar ko'rsatadi.

Kalit so'zlar: vokzal, temir yo'l uzeli, vokzal xizmatlari, vokzal majmuasi, yo'lovchi oqimi, majmuaviy xizmat, dam olish zali, saqlash kamerasi, chipta, turizm, pasport rasmiylashtiruvi.

Nazorat savollari

1. Vokzallarda qanday turdagi an'anaviy xizmatlar ko'rsatiladi?
2. Vokzal majmuasi nima?
3. Hozirgi kunda vokzal majmuasi va uning har bir bo'linmasining xizmat ko'rsatish jihatdan qanday o'ziga xosligi mavjud?
4. Yo'lovchilarga servisni tashkil qilishdagi asosiy muammolar qaysilar?
5. Vokzal majmuasi va servis markazi o'rtasida qanday farq bor?

6.3. Yo'lovchi servisida marketingning roli

Yo'lovchi tashishni boshqarishda hozurgi davrda ikkita tendensiya belgilanishi lozim:

1. Boshqarishning tarmoq tamoyillariga o'tish.
2. Boshqarishning marketing uslublarini tadbiq etish.

Yo'lovchi tashishda yo'lovchilarga turli xizmatlar (umumiy ovqatlanish joylari, sayyohlik, mehmonxona va boshqa faoliyatlar) ko'rsatish tashkil etilishi maqsadga muvofiq. Zamonaviy servis xizmatlar tariqasida yo'lovchilarga - kutish zallari, yuqori komfortli vagonlar, chiptalarni oldindan bronlab qo'yish va Internet orqali sotish uchun tijorat kassalari tarmog'inining tashkil etilishi kabilarni ko'rsatish mumkin.

Boshqarishning tarmoq tamoyillariga o'tishda, bozor iqtisodiyotining barcha omillarini hisobga olgan holda aholining to'lovga qobiliyatli talabini to'laroq qondirishga imkon beradigan omil sifatida marketingning roli ortadi. Yo'lovchi tashishni marketing boshqarish tashuvchilar daromadini oshirishda asosiy foyda manbasidan foydalanish samarasini oshiradi va ularning xarajatlarini optimallashtiradi.

Yo'lovchilarga xizmat ko'rsatish bo'yicha marketing bo'limiga quyidagi funksiyalar yuklatiladi:

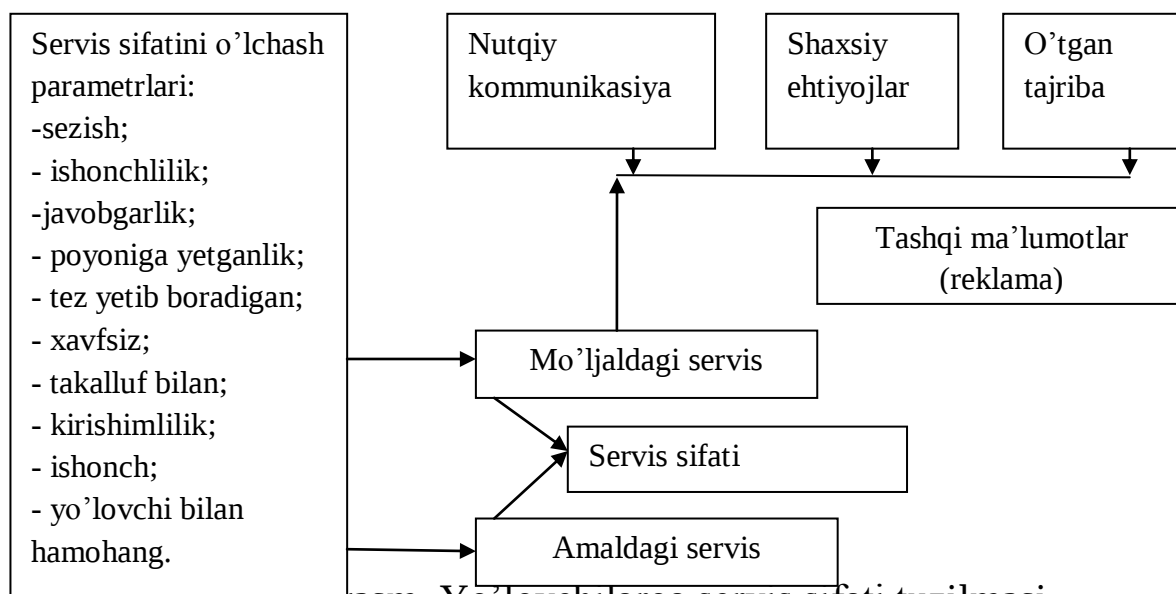
- aholiga transport xizmatlari ko'rsatish bozori monitoringini o'tkazish;
- temir yo'lga yo'lovchilarni jalb qilish bo'yicha takliflarni ishlab chiqish, yo'lovchilar talablariga mos bo'lmagan yo'nalishlardagi poyezdlarni bekor qilish, tashish hajmini oshirish bo'yicha yangi yo'nalishlarga poyezdlarni qo'yish haqida takliflar tayyorlash;
- yo'lovchi oqimini o'rganish va aholi talabini qondirish uchun poyezdlar harakat jadvalini o'zgartirish takliflarini ishlab chiqish;

- temir yo'l transportida yo'lovchi tashish reklamalarini tashkil etish;
- yo'lovchi tashish bo'yicha tarif siyosatini takomillashtirish takliflarini ishlab chiqish;
- poyezd va vokzallarda yo'lovchilarga xizmat ko'rsatishni yaxshilash bo'yicha takliflarni tayyorlash.

Yuklatilgan vazifalar va majburiyatlarni ta'minlashda marketing bo'limlari transport xizmatlari hududining ijtimoiy-demografik holati haqidagi axborotlarni, aholi soni va tarkibi, turmush darajasi, transport oqimlarining bo'linishi, yo'lovchilarning servis xizmatlariga bo'lgan talablarining qondirilish darajasi, hudud aholisining transportda harakatlanishi, yo'lovchi aylanmasi dinamikasini o'rganadi.

Demak, temir yo'l transportining yo'lovchilarni tashish majmuasi o'zining raqobatbardoshligini, boshqa transport turlari oldida faqat xizmatlar bozorining chuqur tahlilga, marketing tamoyillariga va logistik tizimni joriy etishga tayangan holdagina oshirishi mumkin. Servis xizmatlari sifatini tahlil qilishda shu maqsadlar yo'lida ishlatiladigan servis xizmatlari mezonlariga asoslanish lozim.

Yo'lovchi servis xizmatlari sifatini baholashda ayrim hollarda amaldagi qiymat baholanadi va kutilgan natija tasdiqlansa, unda xizmatlarning sifatli ekanligi inobatga olinadi. Yo'lovchining servis xizmatlarini baholash natijasi tuzilmasi - rasmda keltirilgan.



21-rasm. Yo'lovchilarga servis sifati tuzilmasi

Servis sifatining har bir parametrlarini o'lchash uchun ikkita shartli qiymatlar mavjud: birinchi – yo'lovchilarning xizmatlardan kutgan natijasi, ikkinchi – yo'lovchining shu parametrga nisbatan munosabati. Bu ikki parametr o'rtasidagi farq yo'lovchining sifat darajasini belgilovchi parametrdan qoniqganlik darajasini bildiradi.

Servis sifatini o'lchash parametrlarining asosiylari qatoriga quyidagilarni kiritish mumkin:

- sezish - servis xizmatlari ko'rsatiladigan jismoniy muhit;
- ishonchlilik - aniq vaqtda, ya'ni kerakli vaqtda ma'lum joyga yetkazishning ketma-ketlikda bajarilishi;
- javobgarlik - yo'lovchilarga yordam berish xohishi, servisni bajarish kafolati;
- poyoniga yetkazish - servisni bajarish uchun ma'lum malaka, bilim va tajribaga ega bo'lish;
- tez ilg'ab olinadigan (tushunarli) - servisni ko'rsatuvchilar bilan oson muloqotga kirishish, yo'lovchiga qulay vaqtda servis xizmatlarini ko'rsatish;
- xavfsizlik - xavfdan, ishonchsizlikdan yiroqda bo'lish;
- lutf bilan - muloqotdagi personalning xulqi muloyimligi, madaniyati
- kirishimlilik - yo'lovchiga tushunarli tilda so'zlashish;

Yo'lovchilar bilan o'zaro aloqalar servis sifatiga bo'lgan iste'molchi talabini qondirishning eng asosiy omillari sifatida qaraladi

- nutqiy kommunikatsiyalar, ya'ni xohlagan xizmatlar haqida yo'lovchilar boshqa yo'lovchilardan bilib oladilar;

- shaxsiy ehtiyoj - bu omil alohida u yoki bu personalga taalluqli, uning ehtiyoji, talabi, servis sifatiga nisbatan munosabatiga, xarakteriga, diniga, jamiyatdagi tasavvuriga bog'liq;

- oldingi tajriba, ya'ni oldin shu yoki boshqa servisdan foydalanganligi;

- tashqi manbalar – tele-radio, adabiyotlar va boshqa manbalardan olingan ma'lumotlar.

Yo'lovchilarga xizmat ko'rsatishdagi asosiy omillardan biri – yetkazish tezligidir. Bu ko'rsatkich transport xizmatlari sifatini ham belgilab beradi. U to'g'ridan-to'g'ri yo'lovchining yo'ldagi vaqtini belgilab beradi. Ko'pchilik tadqiqotchilar tomonidan tezlik quvib o'tish uzunligi bilan bog'liqligi izohlangan. To'xtash punktlari orasi qanchalik uzoq bo'lsa, shunchalik tezlik yuqori bo'ladi, bu esa yo'lovchining yo'ldagi vaqtining qisqarishini ta'minlaydi.

Servisning muhimligiga qaramasdan shu vaqtgacha yo'lovchi tashishda uning sifatini samarali baholash uslublari yo'q. Bu servisning bir qancha xususiyatlariga bog'liq. Demak, yo'lovchilarga servis xizmatlarni yaxshilashda va raqobatbardoshlik darajasini oshirishda logistik uslublardan foydalanish maqsadga muvofiqdir. Bunda quyidagilarga rioya qilish lozimligi tavsiya etiladi: texnik xizmat ko'rsatish; tozalik va tartibni saqlash; tarmoqli rejalashtirish; personal potensialidan foydalanish; mijozlarga ko'rsatiladigan xizmatlarning yangi turlarini joriy etish; poyezdlarda yuqori darajali xizmat ko'rsatish; poyezdlarning harakat jadvaliga aniq rioya qilish; sotuv va distribyutorlik funksiyalari samarasi; marketing va kirishimlilik; mijozlar ehtiyojini tushunish; xarajatlarni

qo'shimcha qisqartirish.

Temir yo'lining yo'lovchi tashish korxonalarida zamonaviy tashkillashtirilgan tuzilmaviy boshqarishni shakllantirish, xo'jalikda bozor sharoitiga moslab ish yuritish, tarmokda iqtisodiy islohotlarni o'tkazishning muhim shartidir.

Tarmoqning markazlashtirilgan boshqaruv tizimidan bosqichma-bosqich chiqib borishi va xo'jalik yuritishning bozor mexanizmiga, hamda xo'jalik sub'ektlarining o'zaro shartnomaviy munosabatlarga asoslangan xo'jalik faoliyatini iqtisodiy boshqaruv usuliga o'tishi temir yo'lining yo'lovchi tashish xo'jaligidagi qayta qurishning tub mohiyatini ifodalaydi.

Yo'lovchi tashish xo'jaligining bozor iqtisodiyotiga o'tishi korporativ tuzilmalarning shakllanishi va rivojlanib borishi bilan kuzatiladi.

Korporativ boshqarish, bu tarmoqdagi sifat jihatdan yangicha tuzilmaviy holatda boshqarish bo'lib, uning xarakterli tomoni quyidagilar hisoblanadi:

- korporativ boshqaruv tarkibida xo'jalik yuritishning aktsioner, aralash transmilliy va boshqa ilg'or shakllari bo'lishi iqtisodiyotni huquqiy-me'yoriy hujjatlarga asoslangan muvofiqlashtirilgan boshqarish jarayonlarini erkinlashtirishni chuqurlashtirish, shuningdek, korxonaning nizomiy va strategik o'sishi, integratsiya natijasida iqtisodiy ishlab chiqarish tizimlarining turli bo'g'inlarini bir xil shaklda boshqarish orqali keng ko'lamli samaraga erishish;

- tarmoqda korporativ qimmatli qog'ozlar bozorini shakllantirish, korporativ tuzilmaning xo'jalik yuritish faoliyatiga davlat hokimiyati organlarining to'g'ridan-to'g'ri aralashuvlarini cheklash, korporativ xo'jalik yuritishni shakllantirish va rivojlantirishda davlat tomonidan qo'llab-quvvatlash va yordam ko'rsatish, ishlab chiqarishni boshqarishda aksionerlarning faol ishtiroklarini ta'minlash va korxona ishidagi samaradorlik hamda sifatni oshiradigan omillarni kuchaytirish.

Korporativ boshqaruvda mustaqil xo'jalik yurituvchi sub'ektlarning faoliyatini kuchaytirish, ularning xo'jalik yuritish faoliyati natijalariga mashuliyatini oshirish, bozorda korxonaning sifatli va raqobatbardosh mahsulotlarini yaxshilash ko'zda tutiladi.

Shuni ham ta'kidlash kerakki, boshqarishni qayta tuzishdagi har bir bosqich - tarmoqni boshqarish tizimini takomillashtirgan holda bosilgan sifatli qadamdir.

So'nggi 10-15 yil ichida mamlakatimiz temir yo'llaridagi olisga qatnovchi va mahalliy poyezdlarda yo'lovchilarni tashish doimiy ravishda zararli bo'lib keldi, shaharlararo poyezdlar qatnovi iqtisod jabhasida hamisha zarar keltiruvchi bo'lib kelmoqda, 2012 yilda yo'lovchilar tashishdan 4,3 mln. so'mlik zarar ko'rilgan va bu zarar temir yo'l kompaniyasining yuk tashishlardan tushadigan foydasi hisobidan

qoplangan.

SHuning uchun temir yo'l transportidagi islohotlar strategik, makroiqtisodiy qo'llab-quvvatlashlar, mamlakatdagi ijtimoiy barqarorlik va iqtisodiy samarali o'sishni ta'minlash nuqtai-nazaridan katta ahamiyatga ega.

Temir yo'l transporti iqtisodiy rivojlangan holda samarali ishlashi uchun o'z sarflarini qisqartirishi, foydalanuvchilarga ko'rsatiladigan xizmatlar sifatiga va so'rovlar o'zgarishidagi o'sib borayotgan talablariga egiluvchan munosabatda bo'lishi bu eng asosiy tadbir.

Ishlab chiqishni takomillashtirishda asosan korxona ishchilarini tayyorlash, qayta tayyorlash va malakasini oshirish, provodniklar sonini filial ehtiyojini nazarda tutgan holda shtat jadvalini tartibga solish, mehnat unumdorligini oshirishning samarali usullarini joriy etish bo'yicha tadbirlar tizimini amaliyotga tadbqiq etish, filial faoliyatining pirovard natijalariga inson omilining ta'sir etish mexanizmini kuchaytirish, korxona faoliyatini yaxshilash bo'yicha aniq tadbirlarni joriy etish, ishchilarni ijtimoiy ta'minlash bo'yicha tadbirlarni ketma-ketlikda va pog'onama-pog'ona joriy etish, ijtimoiy-madaniy turmush sohalarining moddiy-texnik bazasini rivojlantirish va mustahkamlash, korxona bagaj bo'limining tijoriy shijoatini rivojlantirish va kengaytirish, respublikadagi boshqa transport turlari bilan uning raqobatbardoshligini kengaytirish kabi masalalarga e'tibor qaratish lozim.

Temir yo'l transportining iqtisodiy muammolari va ularni hal etishning mavjud yo'llarini tadqiq qilish, tarmoqning tarkibiy islohotlari Dasturini muvaffaqiyatli amalga oshirish va "O'ztemiryo'lyo'lovchi" OAJ ning transport xizmatlari bozoridagi raqobatbardoshligini ta'minlashga qulay sharoit yaratadi.

Korxonaning bosh maqsadi yo'lovchilarga madaniyatli xizmat ko'rsatish, yo'lda yurish davomida yo'lovchi poyezdlarida maksimal qulay sharoitlar yaratish, yo'lovchilarga, yuridik va jismoniy shaxslarga temir yo'l, tijoriy, bagaj, yuk bagajlari tashuvlarida ko'rsatiladigan servis xizmatlarini yanada yaxshilash, hamda bu turdagi faoliyatdan qo'shimcha daromad olish.

Kalit so'zlar: marketing, zamonaviy servis, marketing bo'limi, monitoring, reklama, nutqiy kommunikatsiya, shaxsiy ehtiyoj, yetkazish tezligi, texnik xizmat, korporativ boshqarish, transmilliy, qimmatli qog'ozlar, filial, "O'ztemiryo'lyo'lovchi" OAJ.

Nazorat savollari

1. Yo'lovchi servisinde marketingning qanday roli bor?
2. Yo'lovchilarga xizmat ko'rsatish bo'yicha marketing bo'limining qanday

funksiyalari bor?

3. Temir yo'l transportining yo'lovchilarni tashish majmuasi o'zining raqobatbardoshligini qanday ta'minlashi mumkin?
4. Yo'lovchi tashishda servis sifatini qanday ko'rsatkichlar asosida o'lchash mumkin?
5. Korporativ boshqaruv nima?
6. "O'ztemiryo'lyo'lovchi" OAJ ning asosiy maqsadi nima?

6.4. Yuqori tezlikda harakatlanuvchi poyezdlarda servisni tashkil qilishning samaradorlik ko'rsatkichlari

Transport xizmati sifat darajasini iste'molchilar talabiga moslashtirish temir yo'l transporti faoliyatining samarasini belgilab beradi. Ayniqsa xizmat sifati yuqori tezlikda harakatlanuvchi yo'lovchi poyezdlar faoliyatida o'ta muhim hisoblanadi.

Mutaxassislarning tadqiqot natijalari shuni ko'rsatadiki, yuqori tezlikda harakatlanuvchi yo'lovchi poyezdlar samarasining shakllanishi quyidagi omillar orqali namoyon bo'ladi:

1. Vokzallarda va harakat davomida xizmat ko'rsatish sifatini oshirish va yo'lovchilarning safar vaqti davomiyligini qisqartirish. Safar vaqtini tejash tezyurar harakatning ijtimoiy-iqtisodiy samaradorligini belgilaydi. Safar vaqtida yo'lovchi vaqtinchalik moddiy ishlab chiqarishdan ajaraladi va bu aniq qiymat bilan namoyon bo'ladigan jamiyat mahsulotining ma'lum foizi yo'qolishiga olib keladi. Tashishning jadallashuvi xizmat safari bo'yicha yo'lga sarflanadigan vaqt yo'qotilishining qisqarishi sababli ish vaqti samara fondining oshishi hamda qo'shimcha jamiyat mahsuloti ishlab chiqarilishi uchun sharoit yaratadi. Bunda yo'lovchining to'laqonli dam olish, madaniy bo'sh vaqt va mahnaviy rivojlanish uchun shaxsiy vaqti ham paydo bo'ladi.

2. Yanada yuqori darajadagi harakat xavfsizligi ta'minlanishi. Yo'llarning maxsus konstruksiyalanganligi, maxsus transport vositasi, aloqa tarmog'i, blokirovka qurilmalari va signallashtirish yuqori tezlikdagi harakatning barcha tizimi ishining yuqori ishonchliligini ta'minlaydi.

3. Tabiiy muhitga ekologik bosimning kamayishi. Avtomobil va havo transporti bilan taqqoslaganda yuqori tezlikdagi poyezdlar harakatlanadigan maxsus temir yo'l liniyalari tabiiy muhitning saqlanishi, havo va suvning zaharlanishi, shuningdek transport shovqinining kamayishini ta'minlaydi. Katta yuk o'tkazish qobiliyatiga ega bo'lgan avtomobil yo'li bilan taqqoslaganda hududning uzoqlashishi ko'p marta qisqaradi.

4. Moddiy va energiya resurslarining tejalishi. Havo va avtomobil transportida yo'lovchilarni tashishning yuqori tezlikdagi yo'lovchi

poyezdlarga o'tkazilishi yuqori tezlikdagi magistrallarning energetik xarajatlari 1 yo'lovchi km ga mos ravishda 4 va 2,5 marta qisqarishiga sabab bo'ladi. Havo transporti uchun sarflanadigan kerosin va avtomobil transporti uchun sarflanadigan benzin sarfi ham yuqori darajada kamayadi.

5. Temir yo'llarning o'tkazish qobiliyatining oshishi. Qurilgan yuqori tezlikdagi temir yo'llar harakatlanishning yuqori qulayligini ta'minlagan holda o'ziga yo'lovchilar oqimining asosiy qismini qabul qiladi, mavjud yo'llar yuk harakati uchun yuklanadi, yuk poyezdlar harakat tezligining oshishiga yordam beradi va shu bilan bir qatorda temir yo'lining ish samaradorligining oshishiga zamin yaratadi.

6. Temir yo'l transportida va transport qurilishi hamda transport mashinasozligida ilmiy-texnik taraqqiyotning jadallashuvi. Yuqori tezlikdagi temir yo'l magistrallari uchun yangi texnik qurilmalar, mashinalar, jihozlar, yo'l konstruksiyalari, elektrta'minot tizimi, avtomatika, telemexanika va aloqa, 200-250 km/soat tezlikda harakatlanish uchun strelkali o'tkazgichlarning yaratilishi, maxsus transport vositalari bilan ta'minlanishi, ishlab chiqilayotgan transport vositalari uchun yangi kam xarajatli va uzoq muddat foydalaniladigan materiallar hamda texnologiyalardan foydalanish ilmiy-texnik taraqqiyotning rivojlanishi orqali yuzaga keladi.

Yuqori tezlikda yo'lovchi tashish natijaviy samarasini quyidagi turlariga ajratish mumkin:

- iqtisodiyotning turli sohalarida shuningdek, jamiyatning ijtimoiy-iqtisodiy tarmoqlarida olingan notransport samara;
- yo'lovchi tashish sohasida raqobatlashuvchi, transport korxonalarining moliyaviy ko'rsatkichlarida namoyon bo'ladigan umumtransport samara;
- temir yo'l tarmog'ining tashish hajmi va daromadining o'sishini ko'rsatuvchi sohaviy samara.

Ushbu samara turlaridan notransport samara haqida to'xtalish joizdir. Notransport samara transportdan foydalanishdagi foyda yoki yo'qotishlar ya'ni, transport korxonasi moliyaviy ko'rsatkichlarida aks etmaydigan va raqobatlashuvchi transport turlarini taqqoslashda qo'shimcha ravishda hisobga olinishi shartligini hamda mintaqaning ijtimoiy-iqtisodiy rivojlanishi bo'yicha chora-tadbirlarni shuningdek, tabiiy monopoliya sohasida iqtisodiy jarayonlarni davlat tomonidan tartibga solish mexanizmini asoslashda namoyon bo'ladi.

Yuqori tezlikda yo'lovchi tashish notransport samarasi o'lchamini quyidagicha aniqlash mumkin:

$$\Delta E_{jad} = \Delta E_{ys} + \Delta E_{ijt} + \Delta E_{ser.mad} + \Delta Z_{sog'} + \Delta Z_{ekol} - X_{at.m} - Z_{bo'sh}$$

bu yerda: ΔE_{ys} – yo'lovchilarning yo'l davomidagi vaqtining qisqarishi;

ΔE_{ijt} – yo'lovchilarga xizmat ko'rsatish sifatini oshirishdan olingan ijtimoiy samara;

$\Delta E_{ser.mad}$ – servis madaniyatini oshirishdan olingan samara;
 ΔZ_{sog} – avariya holatlar va transport hodisalari orqali kishilar sog'lig'iga yetkazilgan zararlarning qisqarishi;

ΔZ_{ekol} – tabiiy muhitga yetkazilgan zararlarning qisqarishi;

$X_{at.m}$ – atrof-muhit muhofazasi uchun qo'shimcha xarajatlar;

$Z_{bo'sh}$ – yer va boshqa resurslarning bo'shashidan ko'rilgan zarar.

Yo'lovchilarga xizmat ko'rsatish sifatini oshirishdan olingan ijtimoiy-iqtisodiy samara quyidagi ko'rsatkichlar yig'indisidan tashkil topadi: yo'lovchilarning “eshikdan-eshikkacha” harakatlanish tezligi; tashish xavfsizligi; texnik vositalarning ishonchliligi; vokzallarda va yo'lda harakatlanish davomidagi qulaylik va komfortabellik; transportdan foydalanish qulayligi (harakat jadvali, chipta sotib olish vaqti hamda ma'lumotlar olish bo'yicha); foydalanuvchilar uchun qulaylik (hududiy belgilar bo'yicha, “tig'iz payt”da talabni qondirish imkoniyati); transport vositasi harakatini tashkil qilish darajasi (poyezdlarning harakat chastotasi, kelish va jo'nash bo'yicha jadvalning aniq bajarilish); xizmat ko'rsatishning majmuaviyligi (qo'shimcha xizmatlarni taqdim qilish imkoniyati); xizmat ko'rsatuvchi personalning munosabati; transportning ekologiya talabalariga mosligi; ma'lumotlar berish xizmati va hokazo.

Yuqoridagi “xizmat ko'rsatuvchi personalning munosabati” deb nomlangan ko'rsatkichni “servis madaniyati” deb nomlash va alohida hisoblash maqsadga muvofiqdir. Chunki xizmat ko'rsatuvchi xodimlarning madaniyati ham hozirgi kunda dolzarb masalalardan hisoblanadi va u bir qancha ko'rsatkichlarni o'z ichiga oladi. Masalan, xizmat ko'rsatuvchi xodimning ruhiy holati, bilim darajasi, muomala madaniyati, o'z kasbini to'liq o'zlashtirganligi, mamlakatning milliy tilida hamda bir nechta chet tillarda bimalol so'zlasha olishi, iste'molchilar bilan yuzaga kelishi mumkin bo'lgan har qanday noqulay vaziyatlarni oson hal qila olishi hamda o'z vazifasiga mijozlar tomonidan turib baho berishni bilishi.

Servis madaniyati deganda iste'molchilarga xizmat ko'rsatish sifatini o'zida aks ettiradigan, nafaqat mamlakatning milliy urf-odatlariga balki xizmat ko'rsatishning jahon standartlariga mos keladigan tamoyillar, axloq etikasi va yuqori ma'naviy mehnat me'yorlari etalon tizimi tushuniladi.

Jahon talablariga mos keladigan servisni tashkil qilish uchun xizmat ko'rsatish madaniyatiga yagona majmuaviy talablar ishlab chiqilishi va uni faoliyatga tadbiq qiliish hamda ushbu talablarning bajarilishini nazorat qilib borilish maqsadga muvofiqdir. Bunda menejment strategiyasi quyidagi tartibda quriladi: xodimni buyruq usulida xizmat ko'rsatish madaniyatiga o'rgatmasdan ularni ma'muriyat bilan hamfikrga aylantiriladi. Shu maqsadda xodimlar bilan maxsus mashg'ulotlar olib boriladi, xatolar ko'rsatilib, xizmat ko'rsatish etikasi va estetikasi yo'l-yo'riqlari ko'rsatiladi.

Kalit so'zlar: xizmat sifati, yuqori tezlikda harakatlanuvchi poyezd, safar vaqti davomiyligi, harakat xavfsizligi, ekologik bosim, energiya resurslar, yo'llarning o'tkazish qobiliyati, ilmiy-texnik taraqqiyot, notransport samara, umumtransport samara, sohaviy samara, ijtimoiy samara, komfortabellik, harakat chastotasi, personal, servis madaniyati, estetika, axloq etikasi, ruhiy holat, muomala madaniyati.

Nazorat savollari

1. Yuqori tezlikda harakatlanuvchi yo'lovchi poyezdlar samarasining shakllanishi qanday omillar orqali namoyon bo'ladi?
2. Temir yo'l transportida ilmiy-texnik taraqqiyotning jadallashuvi yo'lovchi tashish samaradorligiga qanday ta'sir qiladi?
3. Yuqori tezlikda yo'lovchi tashish natijaviy samarasining qanday turlari bor?
4. Jamiyatning ijtimoiy-iqtisodiy tarmoqlarida olingan notransport samara qanday namoyon bo'ladi?
5. Yuqori tezlikda yo'lovchi tashish notransport samarasi o'lchamini qanday aniqlash mumkin?
6. Servis madaniyati nima?

XULOSA

So'nggi yillarda xizmatlar sohasini va servisni rivojlantirish borasida ketma-ket chora-tadbirlar ishlab chiqilmoqda. Xizmat ko'rsatishning yangi turlarining paydo bo'lishi evaziga xizmat ko'rsatish bozori takomillashmoqda. Bu borada Prezidentimiz I.A. Karimov "Ayniqsa, xizmat ko'rsatish sohasini yanada jadal rivojlantirish bo'yicha amalga oshirilayotgan ishlarni chuqurlashtirish katta ahamiyatga ega ekanligini ta'kidlash joiz" - degan edi.

Xizmat ko'rsatish va servis sohasini yanada jadal rivojlantirishga qulay sharoit yaratish, iqtisodiyotda uning ulushini oshirish, xizmat ko'rsatish tarmoqlari sohasida aholi bandligini ta'minlash va turmush darajasini oshirish, hamda ichki iste'mol bozorini zamonaviy turli xil xizmat turlari bilan to'ldirish maqsadida Respublikamizda xizmat ko'rsatish va servis sohalarini rivojlantirishning asosiy yo'nalishlari ishlab chiqilgan.

Servis tushunchasi azaldan paydo bo'lgan, biroq uning transportga ahamiyati o'tgan asrlarning oxirlarida sezila boshlandi. Bunga sabab bozor iqtisodiyotining shakllanishi, iqtisodiyot tarmoqlarida islohotlarning borishi, kompaniyalarning pirovard natijalari xizmatlarni qanday ko'rsatishga bog'liq bo'lib qolganligi.

Temir yo'l transportida servisni tashkil qilish uchun qulay muhit yaratilgan. Shularni hisobga olib iste'molchilarning transport xizmatlariga bo'lgan talabini to'laqonli qondirish uchun xizmat ko'rsatish jarayoniga ilg'or texnik va texnologiya yangiliklarini joriy qilgan holda yanada rivojlantirish maqsadga muvofiq.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. O'zbekiston Respublikasining "Axborotlashtirish to'g'risida" gi Qonuni. 11.12.2003 y. № 560-P
2. O'zbekiston Respublikasining "Elektron raqamli imzo to'g'risida" gi Qonuni 11.12.2003 y. № 562-P
3. O'zbekiston Respublikasining "Elektron tijorat to'g'risida"gi Qonuni 29.04.2004 y. № 613-P
4. O'zbekiston Respublikasining "Elektron hujjat aylanishi to'g'risida"gi Qonuni 29.04.2004 y. № 611-P
5. I.A. Karimov. "Jahon moliyaviy-iqtisodiy inqirozi, O'zbekiston sharoitida uni bartaraf etish yo'llari va choralari". –T.: O'zbekiston. 2009
6. O'zbekiston Respublikasi bojxona qonunchiligi bo'yicha me'yoriy-huquqiy hujjatlar to'plami. Toshkent – "NORMA". 2009y
7. Statistik to'plam. O'zbekiston Respublikasi iqtisodiy-ijtimoiy taraqqiyotining mustaqillik yillaridagi (1990-2011 yillar) asosiy tendensiya va ko'rsatkichlari hamda 2012-2015 yillarga mo'ljallangan prognozlari. Toshkent – "O'zbekiston" –2013y.
8. С. А. Балалаев, И. А. Чернышова. Транспортный сервис в грузовых перевозках: Учеб. Пособие – Хабаровск: Изд-во ДВГУПС, 2006г.
9. Иловайский Н.Д., Киселев А.Н. Сервис на транспорте (железнодорожном): Учебник для вузов. – М.:Маршрут. 2003г
10. Сервис на транспорте: Учебное пособие. В.М.Николашин, Н.А.Зудилин, А.С.Миницына и др. – М.: Издательский центр "Академия", 2004г
11. Е.В.Копылова, Е.Б.Куликова. Сервис на транспорте (железнодорожном). Учебное пособия. Москва – 2009г
12. Резер С.М. Логистика пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте. М.: ВИНТИ РАН, 2007г.
13. Шермухамедов А. Т. и др. Транспортно-экспедиционное информационное обеспечение внешней торговли, Т.: Мехнат, 2001г.
14. Степанов В. И. Логистика. Учеб. Москва . ТК. Велби. Изд-во Проспект 2007г.
15. Bo'taev SH.A., Sidiqnazarov Q.M.,Murodov A.S., Qo'ziev A.O'. Logistika (yetkazib berish zanjirida oqimlarni boshqarish). Monografiya. Toshkent. 2013y.
16. Transportnaya logistika. pod. red. L. B. Mirotina. M. Ekzamen 2002g.
17. Абрамов А.П., Галабурда В.Г., Иванова Е.А. Маркетинг на транспорте / Под.ред. В.Г.Галабурды. Учебник для вузов. – М.: Желдориздат, 2001г.
18. Umarxodjayeva M.G. Operatsion menejment. O'quv qo'llanma TDIU. 2010 y.
19. S.S.G'ulomov. Tajbirkorlik va kichik biznes. O'quv qo'llanma. T.: 2002y.

20. M.L.Fayzixodjayeva, Z.S.Atadjanova. Logistika va transport korxonalari marketingi. O'quv qo'llanma. ToshTYMI, 2010y.
21. X.M.Mamatqulov. Turizm infratuzilmasi. Ma'ruzalar kursi. SamISI. 2009y.
22. <http://www.yandex.ru>; Poiskovaya sistema Yandex
23. <http://www.google.uz>; qidiruv tizimi
24. [www/ ziyonet. uz](http://www.ziyonet.uz).

MUNDARIJA

Kirish	3
1-Bo'lim. Temir yo'l transportida servis.	5
1.1. O'zbekiston respublikasida servisning hozirgi holati va rivojlanish yo'nalishlari	5
1.2. Transport servisi tushunchasi va tarkibi	9
1.3. Transport xizmatining xususiyatlari va tamoyillari	14
1.4. Logistik servisning umumiy tushunchalari va qonuniyatlari	23
2-Bo'lim. Transport servisi sifati	28
2.1. Transport xizmatlarining sifat mezonlari	28
2.2. Temir yo'l transportida servis sifatini oshirish yo'nalishlari	37
2.3. Xalqaro yuk tashishlarda tashish sifati ko'rsatkichlari	43
3-Bo'lim. Transportda servisni boshqarish	48
3.1. Boshqarishga maqsadli va jarayonli yondashuv tushunchalari	48
3.2. Servis sifatini boshqarish	52
3.3. Mijozlar bilan o'zaro aloqalarni boshqarish	56
4-Bo'lim. Transport xizmatlarini sertifikatlash va litsenziyalash	60
4.1. Xizmatlarni standartlashtirish	60
4.2. Sertifikatlashtirishning mazmuni va mohiyati	63
4.3. Temir yo'l transportida yuk va yo'lovchi tashishni litsenziyalash	66
5-Bo'lim. Transport servisini tashkil qilish asoslari	72
5.1. Transport ekspeditorlik xizmatlarini tashkil etish	72
5.2. Transportda axborot servisini tashkil etish	80
5.3. Bojxona ishlarini tashkil qilish	83
5.4. Sug'urtalashning umumiy tahrifi va yuklarni sug'urtalashning o'ziga xos xususiyatlari	106
5.5. Transport servisini tashkil qilishning zamonaviy usullari	120
5.6. Temir yo'lda transport servisini tashkil qilishning xorij tajribasi	127
6-Bo'lim. Yo'lovchi tashishda servisni tashkil qilish	135
6.1. Aholiga transport xizmatlarini ko'rsatishda servisning o'rni	135
6.2. Vokzallarda yo'lovchilarga servis xizmatlari ko'rsatish	141
6.3. Yo'lovchi servisi marketingning roli	143
6.4. Yuqori tezlikda harakatlanuvchi poyezdlarda servisni tashkil qilishning samaradorlik ko'rsatkichlari	149
Хулоса	153
Foydalanilgan adabiyotlar	154

M.L.Fayzixodjaeva
Z.S.Atadjanova

TEMIR YO'L TRANSPORTI SERVISI

O`quv qo`llanma

Texnik muharrir va sahifalovchi: Tashbaeva M.X.

Nashrga ruxsat etildi 18.07.2014 y.
Qog`oz bichimi 60×84/16. Hajmi 6,1 b.t.
Adadi 5 nusxa. Buyurtma №24-3/2014
ToshTYMI bosmaxonasida chop etildi
Toshkent sh., Odilxo`jaev ko`chasi, 1uy

Toshkent temir yo`l muhandislari instituti, 2014y.