

"O'zbekiston temir yo'llari" DATK

Toshkent temir yo'l muhandislari instituti

TRANSPORTDA SERVIS

5340100-Iqtisodiyot (temir yo'l transporni), 5340200-Menejment (temir yo'l transporni), 5811400-Servis (temir yo'l transporni) yo'nalishidagi 3-kursbakalavriyat talabalarining amaliy mashg'ulotlarni bajarishga doir uslubiy ko'rsatma

Toshkent - 2010

"O'zbekiston temir yo'llari" DATK
Toshkent temir yo'l muhandislari instituti

"Nashrga ruxsat beraman"

O'quv ishlari bo'yicha prorektor
dotsent _____ F.F. Karimova
" ____ " _____ 2010y.

M.L. Fayzixodjayeva, Z.S. Atadjanova

TRANSPORTDA SERVIS

5340100-Iqtisodiyot (temir yo'l transporni), 5340200-Menejment (temir yo'l transporni), 5811400-Servis (temir yo'l transporni) yo'nalishidagi 3-kursbakalavriyat talabalarining amaliy mashg'ulotlarni bajarishga doir uslubiy ko'rsatma

Toshkent - 2010

UDK 656.07 (075.8)

Ushbu uslubiy ko'rsatma "Transportda servis" fanidan 5340200-Menejment, 5340100-Iqtisodiyot, 5811400-Servis yo'nalishidagi bakalavriyat talabalariga amaliyot darsi uchun mo'ljallangan. Uslubiy ko'rsatmada transportda servis xizmatlari turlari, ularni amalga oshirish texnologiyasi, hujjatlarni rasmiylashtirish, yuklarni saqlash, yuk tashish optimal sxemasini ishlab chiqish va iqtisodiy ko'rsatikchlarni hisoblash kabi masalalar keltirilgan.

Institut O'quv-uslubiy komissiyasi tomonidan nashrga tavsiya etilgan.

Tuzuvchilar: M.L. Fayzixodjayeva - i.f.n., dots.;
Z.S. Atadjanova - assis.

Taqrizchilar: N.S. Sarvirova - i.f.n., Toshkent avtomobil yo'llari
instituti "Avtotransportda servis" kafedrası dotsenti;
S.M. Sultanova - i.f.n., dotsent.

© Toshkent temir yo'l muhandislari instituti, 2010 y.

Kirish

Umumiy ko'rsatmalar

Talaba amaliy mashg'ulotni bajarish jarayonida servis xizmatlari nazariyasi bo'yicha savollarga javob berishi, masalalarni yechishi va olingan natijalar tahlilini bajarishi lozim.

Nazariy savollarga tavsiya etilgan adabiyotlardan foydalangan holda javob tayyorlash zarur.

Talaba berilgan topshiriq va masalalarni yechishda transport servis xizmatlarining bajarilish tartibi, texnologiyasi va ularning iqtisodiy ko'rsatkichlarini ishlab chiqadi va hisoblaydi, ularni tahlil qilish ko'nikmalariga ega bo'ladi.

Bajarilgan amaliy mashg'ulot yuklamasi aniq, tushunarli husnixatda, alohida o'quv daftarida yozilgan, betlari raqamlangan va taqriz uchun joy qoldirilgan bo'lishi lozim.

Topshiriq oxirida foydaianilgan adabiyotlar keltirilishi shart.

Servis xizmatlarini ko'rsatishdagi hujjatlar

1-topshiriq. Xizmat ko'rsatish shartnomasini tuzing.

Servis xizmati ko'rsatuvchi transport korxonasi bilan mijoz o'rtasida tuziladigan shartnoma quyidagi bo'limlardan iborat bo'lishi shart:

- shartnoma raqami, tuzilgan sana va joyi;
- shartnoma predmeti;
- tomonlarning huquq va majburiyatlari;
- shartnoma summasi va to'lovni amalga oshirish tartibi;
- tomonlarning javobgarligi;
- nizolarni hal qilish tartibi;
- shartnomaning amal qilish muddati;
- qo'shimcha shartlar;
- tomonlarning rekvizitlari.

2. Xizmat ko'rsatish shartnomasiga ilovani to'ldiring.

2010 yil "___" _____dagi ___ - sonli
Xizmat ko'rsatish shartnomasiga ilova

TALABNOMA № ____
2010 y. "___" _____

" _____"
(buyurtmachi korxona nomi)

_____ dan
(bajaruvchi korxona nomi)

quyidagi sharoitlarda yuk tashish bo'yicha xizmat ko'rsatishni so'raydi:

1	Yuk ortish manzili, yuk jo'natuvchi, javobgar shaxs:		
2	Rasmiylashtirilgan joy, javobgar shaxs		
3	Yuk ortilgan sana		
4	Yuk turi/ hajmi (netto) t. \ konteyner № \ transport vositasi tipi:		
5	Yetkazib berish sanasi:		
6	Yuk tushirish manzili, ?abul ?iluvchi, javobgar shaxs:		
7.	Xizmat ko'rsatish bahosi, so'mda, shu jumladan QQS - 10%		
8.	Tashuvchi tomonidan o'rnatilgan tashish tarifi, so'mda:		
9.	Qo'shimcha xarajatlar:		
10.	Avtomobil raqami: Haydovchining FISH va pasport ma'lumotlari:		
11.	Buyurtmachining vakili, tel, faks:		

Maxsus shartlar (tashish bo'yicha va to'lov shartlari bo'yicha):

Buyurtmachi tomonidan: _____/_____/

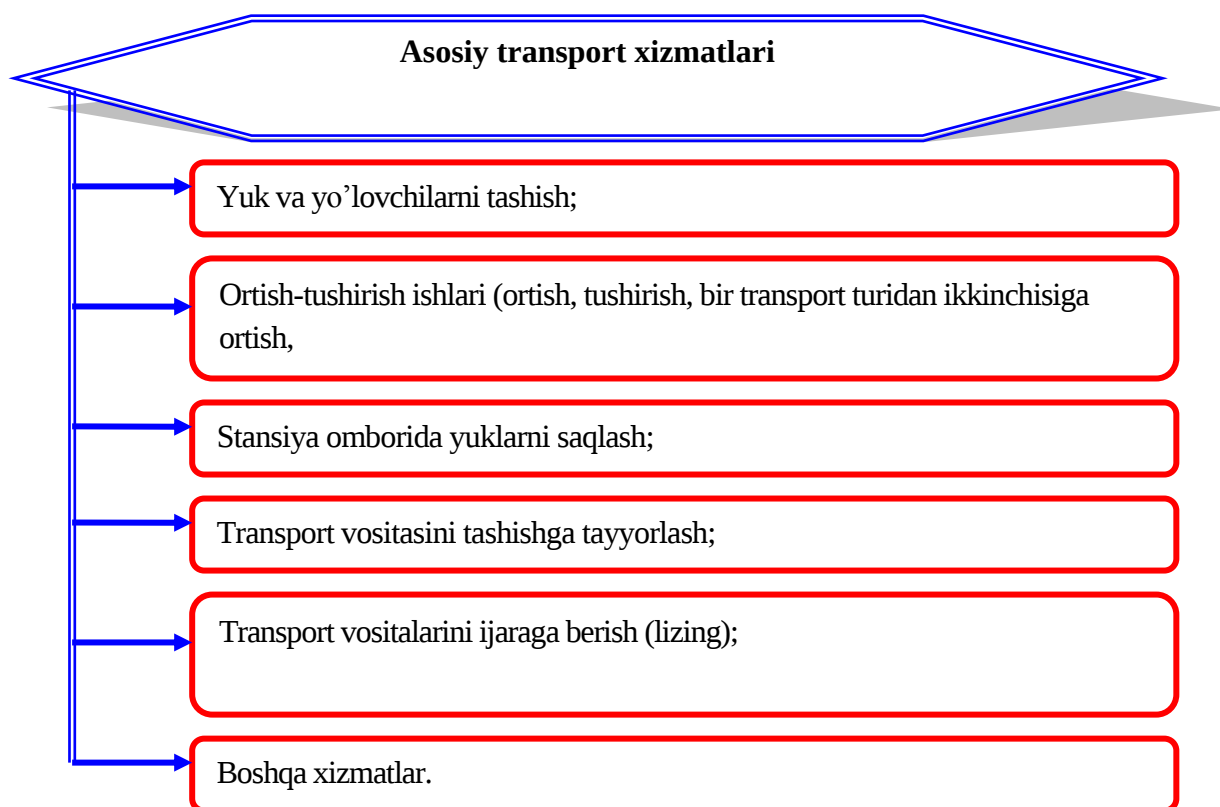
Bajaruvchi tomonidan: _____/_____/

Nazorat savollari

1. Servis xizmatlari ko'rsatish uchun shartnoma tuzishdan oldin qanday tadbirlarni amalga oshirish zarur?
2. Shartnomani bir tomonlama bekor qilish mumkinmi?
3. Tomonlar o'rtasida kelib chiqqan nizoni hal qilish yo'llari.
4. Shartnoma nusxasi yuridik xujjat hisoblanadimi?
5. Shartnomaga yana qanday xujjatlarni ilova qilish zarur?
6. Yuk tashish tarifini ekspeditor o'rnatishi mumkinmi?

Transport servisi turlari

1-topshiriq. Quyidagi ma'lumotlardan foydalanib transport xizmatlarini bajarishga asosiy talablarni belgilang.



1-rasm. Asosiy transport xizmatlari

2-topshiriq..Servis xizmat ko'rsatuvchi transport kompaniyasi faoliyati reklamasini ishlab chiqing.

Nazorat savollari

1. Yuklarni tashishga tayyorlash tadbirlari.
2. Temir yo'l transportida yo'lovchi tashishda qanday servis xizmatlari mavjud?
3. Yuklarni ortish-tushirish ishlariga qo'yiladigan talablar.
4. Yuk omborlarining turlari.
5. Xarakat davomida bajariladigan servis xizmatlari.
6. Lizing, uning turlari.

Transport xizmatlari bozori. Ekspeditorlik xizmatlari tasnifi

Topshiriq. Quyidagi ma'lumotlardan foydalanib berilgan yukni belgilangan manzilgacha yetkazib berish jarayonini bajaring.

1. Yuk turini tanlang va tavsiflang.

Yuk turi	Qadoqlash o'lchami, mm
Elektr jihozlar	Karton korobka 760*570*380
Chinni buyumlar	Karton korobka 615*365*315
Sanitar-gigiyenik vositalar	Karton korobka 450*250*290
Stomatologik jihozlar	Karton korobka 960*670*480
Kosmetika vositalari	Karton korobka 600*500*400
Kompyuter jihozlari	Karton korobka 650*460*300
Yuvish vositalari	Karton korobka 300*200*200
Kimyoviy vositalar	Karton korobka 600*650*400
Xrustal idishlar	Karton korobka 400*200*300
Sport oyoq kiyimlari	Karton korobka 900*600*380

2. Transport paketini shakllantiring, paketni konteynerga joylang, markirovkalang.

20 futli standart konteyner



o'lchamlari	uzunligi	kengligi	balandligi
Tashqi	20' = 6096 mm	7' 9.25" = 2370 mm	8' 6" = 2591 mm
Ichki	19' 5.75" = 5935 mm	7' 8" = 2335 mm	7' 9.75" = 2383 mm
Eshiklari		7' 8" = 2335 mm	7' 6.25" = 2292 mm
Og'irligi			
Maks. brutto	52910 lbs = 24000 kg		
Tara	4585 lbs = 2080 kg		
Maks. yuklanish	48325 lbs = 21920 kg		
Yuk sig'imi (hajm)	1197.25 cu.ft. = 34 kub.m		

40 futli standart konteyner



o'lchamlari	uzunligi	kengligi	balandligi
Tashqi	40' = 12192 mm	8' = 2438 mm	9' 6" = 2895 mm
Ichki	39' 5.25" = 12022 mm	7' 5.625" = 2352 mm	7' 10.25" = 2395 mm
Eshiklari		7' 8.25" = 2343 mm	7' 5.75" = 2280 mm
Og'irligi			
Maks. brutto	67200 lbs = 30480 kg		
Tara	8600 lbs = 3900 kg		
Maks. yuklanish	58600 lbs = 26580 kg		
Yuk sig'imi (xajm)	2392 cu.ft. = 67.7 kub.m		

3. Yukning brutto va netto og'irligi va yuk o'rnini aniqlang.
4. Yuk jo'natuvchini, qabul qiluvchini tanlang, yuk jo'natish va qabul qilish stansiyasini aniqlang va jadvalga kiriting.

Yuk jo'natuvchi joylashgan joy	Yuk qabul qiluvchi joylashgan joy	Yuk xajmi ming t	Tashish masofasi, km

5. Marshrut sxemasini chizing
6. Shu sxema asosida tashish tarifini aniqlang
7. Yuk hujjatlarini to'ldiring. (1-ilova)

Nazorat savollari

1. Ekspeditorlik xizmatlari nima?
2. Yuklarni markirovkalashning ahamiyati.
3. Upakovkaning vazifasi.
4. Transport tarasi nima?
5. Konteynerlarning tiplari.
6. Yuklarning YeTSNG kodi nimani bildiradi?

Yuklar espedisiyasida logistik xizmatlar tamoyili

1-masala.

Materiallar saqlanadigan omborxona ko'rsatkichlarini (1 va 2- jadval asosida) aniqlang:

1. Materiallarning har bir guruhi bo'yicha:

- yillik omborxonadan sotilgan maxsulot hajmi, ulgurji narxda;
- o'rtacha yillik zaxiraning me'yoriy zahiraga nisbatan amalda absolyut va nisbiy qisqarishi yoki oshishi;
- mahsulot aylanishining rejaga nisbatan tezlashuvi yoki sekinlashuvi;
- aylanma mablag'larning material zaxiralari aylanishining tezlashuvi natijasida zaxiradan bo'shagan yoki zaxirani me'yordan oshiq qismi.

2. Ko'rsatkichlar:

- omborxona bo'yicha sotilgan mahsulotning fond qaytimi;
- mehnat unumdorligi;
- aylanma xarajatlarning nisbiy darajasi.

Hisoblash ko'rsatkichlaridan foydalangan holda, tahlil hiling va yozma ravishda natijalarni izohlang:

- omborxonaga mahsulotni olib kelish rejasining bajarilishi;
- omborxonadan mahsulotni sotish rejasining bajarilishi;
- omborxonada materiallar zaxiralari holati;
- asosiy fondlardan foydalanish holati;
- mehnat unumdorligining bajarilishi;
- aylanma xarajatlar darajasi.

Masala umumiy olingan natijalar va ularga ta'sir etuvchi omillar tahlili bilan yakunlanadi.

Masalani yechish uchun uslubiy qo'llanma.

Masalani yechishda 1-jadvaldagi boshlang'ich ma'lumotlar 3-jadvalga ko'chiriladi va hisob-kitoblar shu jadvalda bajariladi. Alohida material turlari bo'yicha taxminiy ko'rsatkichlar hisoblangandan so'ng, barcha materiallar bo'yicha aylanma mablag'larning rejaviy va amaldagi hajmi ko'rsatkichlari (3-jadvalning 13 va 15 ustunlari yig'indisi) olinadi.

Qo'shimcha jalb etilgan yoki bo'shatilgan (chiqarilgan) aylanma mablag'larning absolyut yoki nisbiy qiymatini yoki (3-jadvalning 17-ustuni yig'indisi) va mahsulotlarni aylanishi ko'rsatkichi aniqlanadi.

So'ngra fond-qaytimi, mehnat unumdorligi, aylanma xarajatlar darajasi ko'rsatkichlarining reja va amaldagi qiymati hisoblanadi.

Omborxonadan mahsulotni sotish bo'yicha fond qaytimi quyidagi formula orqali hisoblanadi:

$$F_r = \frac{R_s}{S_f}$$

bunda, R_s - omborxonadan sotish hajmi (ming so'm);

S_f - ishlab chiqarish asosiy fondlarining o'rtacha yillik qiymati, ming so'm.

Mehnat unumdorligi (logistik xizmat ko'rsatish ishchilari va omborxona ishchilari) quyidagi formula orqali aniqlanadi:

$$P_{tr} = \frac{R_s}{K_{o'r}}$$

bunda, $K_{o'r}$ - o'rtacha ro'yxatdagi ishchilar soni, odam.

Omborxonadan sotilgan aylanma mablag'lar darajasi U_i quyidagicha ifodalanadi va aniqlanadi:

$$U_i = \frac{I}{R_s} \cdot 100\%$$

I - aylanma xarajatlar yig'indisi, ming so'm.

Masalani yechish uchun boshlang'ich ma'lumotlar 1 va 2- jadvalda keltirilgan.

1-jadval

Boshlang'ich ma'lumotlar

Variantlar	Material turi	O'lchov birligi	Mahsulot narxi, ming so'm	Yil oxirida qoldiq		Yil oxiriga qoldiq		Yil davomida omborxonaga kelishi	
				rejada	amalda	rejada	amalda	rejada	amalda
0, 1, 4, 6, 9	A	t	96,0	40	32	50	44	4120	4840
2, 5, 6, 7, 9	B	t	74,0	33	36	38	26	2440	2760
3, 5, 7, 6, 8	V	m ³	82,0	120	150	140	170	15400	13200
1, 4, 7, 8, 9	G	m ²	12,0	560	600	420	680	64000	58000
0, 2, 3, 4, 8	D	kg	0,8	2600	2800	2500	2700	84000	76000
0, 3, 5, 6, 7	E	kg	2,0	1200	1400	900	400	76000	63000
1, 3, 4, 6, 7	J	t	87,0	12	13	14	10	300	320
0, 1, 2, 5, 8	Z	m ³	83,0	15	18	12	10	180	160
1, 2, 4, 5, 9	I	kg	3,0	1800	2000	1600	1700	64000	48000
0, 2, 3, 8, 9	K	kg	5,0	2000	4600	1800	3800	32000	30600

2-jadval.

Boshlang'ich ma'lumotlar

Variant	Ishlab chiqarish asosiy fondlarining o'rtacha yillik qiymati, ming so'm.	O'rtacha ro'yxatdagi ishchilar soni K _{o'r} , odam		Aylanma xarajatlar, I, mln. so'm	
		rejada	amalda	rejada	amalda
0	400	35	37	630	610
1	420	40	36	690	670
2	380	42	39	600	680
3	360	40	38	610	620
4	280	38	36	680	690
5	340	30	30	650	630
6	400	40	39	590	580
7	420	46	44	600	590
8	390	30	29	700	740
9	410	60	58	770	750

2-masala

Omborxonada materiallar zaxiralarining aylanishi 2, 5, 7 kunga tezlashgan. Aylanma mablag'larga bo'lgan ehtiyojni aniqlang.

2-masalani yechishga oid uslubiy ko'rsatma.

Masalaga tegishli hisoblarni quyidagi formula orqali bajarish mumkin:

$$\Delta O_s = \frac{R_s}{360} (T_f - X)$$

bunda, O_s - aylanma mablag'larga bo'lgan ehtiyoj hajmi, ming so'm;
 R_s - omborxona sotuv hajmi, ming so'm;
 T_f - material zaxiralarining bir aylanishining bazaviy davomiyligi, kunlar (3-jadvalning 21 ustuni yig'indisi).
 X - materiallar zaxiralari tezlashuvining topshiriq bo'yicha qiymati, kunlar; $x_1=2$, $x_2=5$, $x_3=7$.

Nazorat savollari

1. Fond qaytimi nima?
2. Omborning yuk aylanmasi qanday aniqlanadi?
3. Logistika tamoyillari
4. Omborda mehnat unumdorligi qanday aniqlanadi?
5. Omborning asosiy fondlari nima?
6. Omborlarning logistik funksiyalari

Omborxonada material zaxiralarining reja-hisobot ko'rsatkichlari tahlili

Material turi			Yil boshidagi qoldiq		Yil oxiridagi qoldiq		Bir yilda omborxo -naga olib kelingan hajm		Omborxona-ning bir yillik sotuv hajmi		O'rtacha yillik zaxira (qoldiq)				O'rtacha yillik zaxiraning me'yordan farqlanishi "+" oshib ketishi, "-" pasayishi		Aylanish soni (bir yillik aylanish koeffisienti)		Bir aylanish davri, kun		Aylanishning o'zgarishi: "+" tezlashuv, "-" sekinlashuv, kunlar		
1	2	3	me'yor bo'yicha	amalda	me'yor bo'yicha	amalda	me'yor bo'yicha	amalda	me'yor bo'yicha	amalda	me'yor bo'yicha		amalda		natural birlikda	so'mda	reja bo'yicha	amalda	reja bo'yicha	amalda			
											natural birlikda	so'mda	natural birlikda	so'mda									
jami							8 ustun x 3 ustun	9 y ustun x 3 ustun	10 ustun yig'indisi x 3 ustun	11 ustun yig'indisi x 3 ustun	4 ustun + 8 ustun – 6 ustun	5 ustun + 9 ustun – 7 ustun	4 ustun + 6 ustun /	12 ustun x 3 ustun	5 ustun + 7 ustun /	14 ustun x 3 ustun	14 ustun – 12 ustun	16 ustun x 3 ustun	10 ustun / 12 ustun	11 ustun / 14 ustun	360 / 18 ustun	360 / 19 ustun	20 ustun – 21 ustun

Transport xizmatlarining sifati

1-masala. 1200 km masofaga vagonli jo'natma bo'yicha yukni yetkazib berish muddatini (yuk va katta tezlikda) aniqlang.

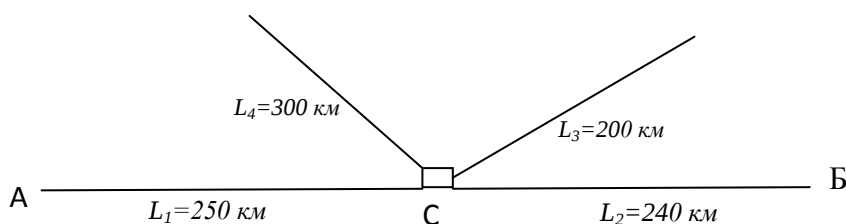
Temir yo'l transportida yuk yetkazib berish muddatlari me'yorlari

me'yor	Tezlik km/sutka
1. Yuklarni yuk tezligida tashiganda	
Marshrutli jo'natmalar	550
Vagonli jo'natmalar	330
Mayda jo'natmalar	180
2. Yuklarni katta tezlikda tashiganda	660-500

$$t_n = L/S + t; \text{ sutka}$$

bu yerda: L – yuk tashish masofasi, km
 S – o'rnatilgan tezlik me'yor, km/sutk
 t – yuklarni jo'natishga qabul qilish, ularni yig'ish, saralash va jo'natish operatsiyalari uchun ketadigan vaqt, $t = 2$ soat.

2-masala. Quyidagi sxema bo'yicha temir yo'l bo'linmasi uchun talab etiladigan vagon parkini aniqlang.



Stansiyalar: S - saralash, B,V,G -uchastka, V va G boshqa bo'linmaga taalluqli. Harakat o'lchami: A-S uchastkalarda - 70 juft poyezd, S-B - 30, S-V - 20 va S-G - 10 juft poyezd. Yo'nalishlardagi o'rtacha uchastka tezligi: A-B - 48 km/soat, S-V - 45 km/soat, va S-G - 35 km/soat. Yo'nalishlar uzunligi sxemada ko'rsatilgan. Sostavda vagonlarning o'rtacha soni - 60 ta. S va B stansiyalarda yuk operatsiyalarida o'rtacha 15 soat turish vaqti bilan 120 ta vagonga yuk ortish ishlari olib boriladi. S va

B stansiyalarida texnik operatsiyalarda turish vaqti mos ravishda 1,5 va 6 soat.

Masala yechimiga uslubiy ko'rsatma:

Talab etiladigan vagonlar soni quyidagicha aniqlanadi:

$$n_r = \frac{\sum nS}{V_{uch}} + \sum n_{gr}t_{gr} + \sum n_{tex}t_{tex}$$

bu yerda: nS – vagonlarning bosib o'tgan masofasi, vagon-km;

V_{uch} – poyezdlar xarakati uchastka tezligi, km/soat;

$n_{gr}t_{gr}$ – vagonlarning yuk operatsiyalarida turish vaqti, vagon-soat;

$n_{tex}t_{tex}$ – vagonlarning texnik stansiyada turish vaqti, vagon-soat.

Yuk vagonlari inventar parki quyidagicha hisoblanadi

$$N_{inv} = n_r(1+\beta)$$

bu yerda β – ishchi parkida bo'lmagan vagonlarni hisobga oluvchi koeffisient (0,1-0,3).

Masala 3. S stansiyasida joylashgan yo'lovchi vagon deposiga ro'yxatga olinadigan yo'lovchi vagonlarning talab etiladigan sonini aniqlang. Ushbu stansiyadan poyezdlarning sutkalik jo'natilishi: S stansiyasidan 2500 km masofada joylashgan punktgacha bitta tez yurar poyezdi, ro'yxatga olish punktida 13 soat va aylanish punkti 10 soat (marshrut tezligi to'g'riga - 75 km/soat, orqaga - 70 km/soat) turish vaqti bilan; bitta uzoq masofaga qatnovchi bitta yo'lovchi poyezdi 1500 km ga to'g'riga va orqaga 65 km/soat marshrut tezligi, ro'yxatga olish va aylanish punktida 11 va 6,5 soat turish vaqti bilan; ikkita mahalliy tashish poyezdi S stansiyasidan V va G stansiyasigacha 250 va 200 km masofalarga, mos ravishda 10 va 45 km (S va V yo'nalishlariga) 42 va 44 km (S va G yo'nalishlariga) va tuzish punktida 9 va 6 soat turish vaqti bilan, aylanish punktida - 7 va 5 soat, har 2 soatda jo'naydigan, aylanish vaqti 5 sutkani tashkil etadigan bitta pochta-bagaj poyezdi.

Ma'lumotlarni ushbu jadvalga kiriting

Poyezd kategoriyasi	Jo'natilgan poyezdlar soni	Vagon tarkibi aylanmasi, sutka	Vagon tarkibining zaruriy soni	Tarkibdagi vagonlar soni	Tarkib shakllanishi uchun turli kategoriyadagi vagonlarning talab etiladigan soni								
					Yotib ketiladigan maxsus vagon (SV)	Qattiq kupe	Qattiq plaskart	Umumiy	Bagaj	Pochta	Restoran	Viloyatlararo	Jami
Tez yurar													
Uzoq masofa bo'ylab yo'lovchi													
Mahalliy yo'nalishlar bo'ylab yo'lovchi													
Pochta-bagaj													

Masala yechimiga uslubiy ko'rsatma:

Poyezd shakllanishi uchun zarur bo'ladigan yo'lovchi vagonlar ishchi parki quyidagicha aniqlanadi:

$$n_f^p = mZV_{sost} = mN_{sost}$$

bu yerda: m – tarkibdagi vagonlarning o'rtacha soni;

Z – sutka davomida jo'natilgan poyezdlar soni;

V_{sost} – yo'lovchi tarkib aylanmasi, sutka

Yo'lovchi vagonlar inventar parki quyidagicha aniqlanadi:

$$n_{inv}^p = n_f^p (1 + \beta_r + \beta_s)$$

Bu yerda: β_r, β_s – maxsus vagonlar va nosoz, zahirada bo'lgan vagonlarni hisobga oluvchi koeffisient ($\beta_r = 0,08 \dots 0,12$; $\beta_s = 0,01 \dots 0,02$)

Nazorat savollari

1. Transport xizmatining sifat darajasi nima?
2. Yuklarni yetkazib berish muddatiga ta'sir qiluvchi ko'rsatkichlar
3. Xizmat ko'rsatish sifati va vagonlar ishchi parkining bir- biriga bog'liqligi nimada?
4. Yo'lovchilarga transport xizmati ko'rsatish sifati ko'rsatkichlari.
5. Transport xizmatlari tavsifi va tasnifi.

Mijozlarga logistik xizmat ko'rsatish darajasini aniqlash

Topshiriq. Ivan Tendorev yuk tashish xizmatini ko'rsatuvchi kompaniya tashkil qilishga qaror qildi. U yuklarni saqlash uchun mo'ljallangan qududni barcha infrastrukturasi bilan birga sotib oldi va uni zamonaviy raqobatbardosh tashkilotga aylantirishni rejalashtirmoqda. Boshida u bir qator muammolarga duch keldi. Yuk saqlash omborining quvvati pasayib ketdi, transport vositalari zamon talabiga mos kelmay qoldi, ishchi-xizmatchilar soni ham juda ko'p bo'lib, ularning ishlash usullari ham eskirdi. O'tgan yili uning kompaniyasi MDH davlatlari bilan savdo aloqalarini boshladi. Endilikda rivojlangan mamlakatlardan savdo xamkorlarni topish talab etilmoqda.

2009 yilda Tendorev bir qancha muvaffaqiyatlarga erishdi va rivojlangan mamlakatlar bilan savdo aloqalaridan anchagina foyda ola boshladi. U ombor va infrastrukturani modernizasiya qildi va transport vositalarini yangiladi, ishchi-xodimlar xizmatini ham yaxshiladi. 2010 yil boshida u iste'mol tovarlarini import qilish va qishloq xo'jalik mahsulotlarini eksport qilish maqsadida respublika chegara tumanlaridan birida katta ombor qurishni rejalashtirmoqda. Ammo boshqa transport kompaniyalari bilan raqobat doimo o'sib bormoqda, boshqa mamlakatlardagi sanoatchilar doimiy ravishda yangi g'oyalarni amaliyotga tadbiq etishmoqda. Tendorev shunday qarorga keldi, uning yangi loyihasi raqobatchilar oldida afzalliklarini yaratishda muhim rol o'ynaydi.

Tendorevning oldida turgan muammo aniq: kelgusida u qanday muammolarga duch kelishini bilmaydi. U kelgusida yangi turdagi logistik xizmatlarga talabning oshishi haqidagi ma'lumotlar bilan tanishib qoldi va ular quyidagicha edi:

- buyurtmachilarning talablarini to'liq qondiruvchi yanada yuqori darajada xizmat ko'rsatish;
- moddiy oqimlarni boshqarishni takomillashtirish natijasida zaxiralarni qisqartirish;

- elektron ko'rinishda ma'lumot almashish;
- personallashtirilgan operatsiyalarni amalga oshirishga yordam beradigan egiluvchanlik;
- qayta jo'natish;
- omborlashtirishni uchinchi tomon boshqarishi (outsourcing)
- materiallarni joylashtirishni avtomatlashtirish;
- yangi operatsiyalarni bajarish qobiliyatiga ega bo'lgan malakali personallar

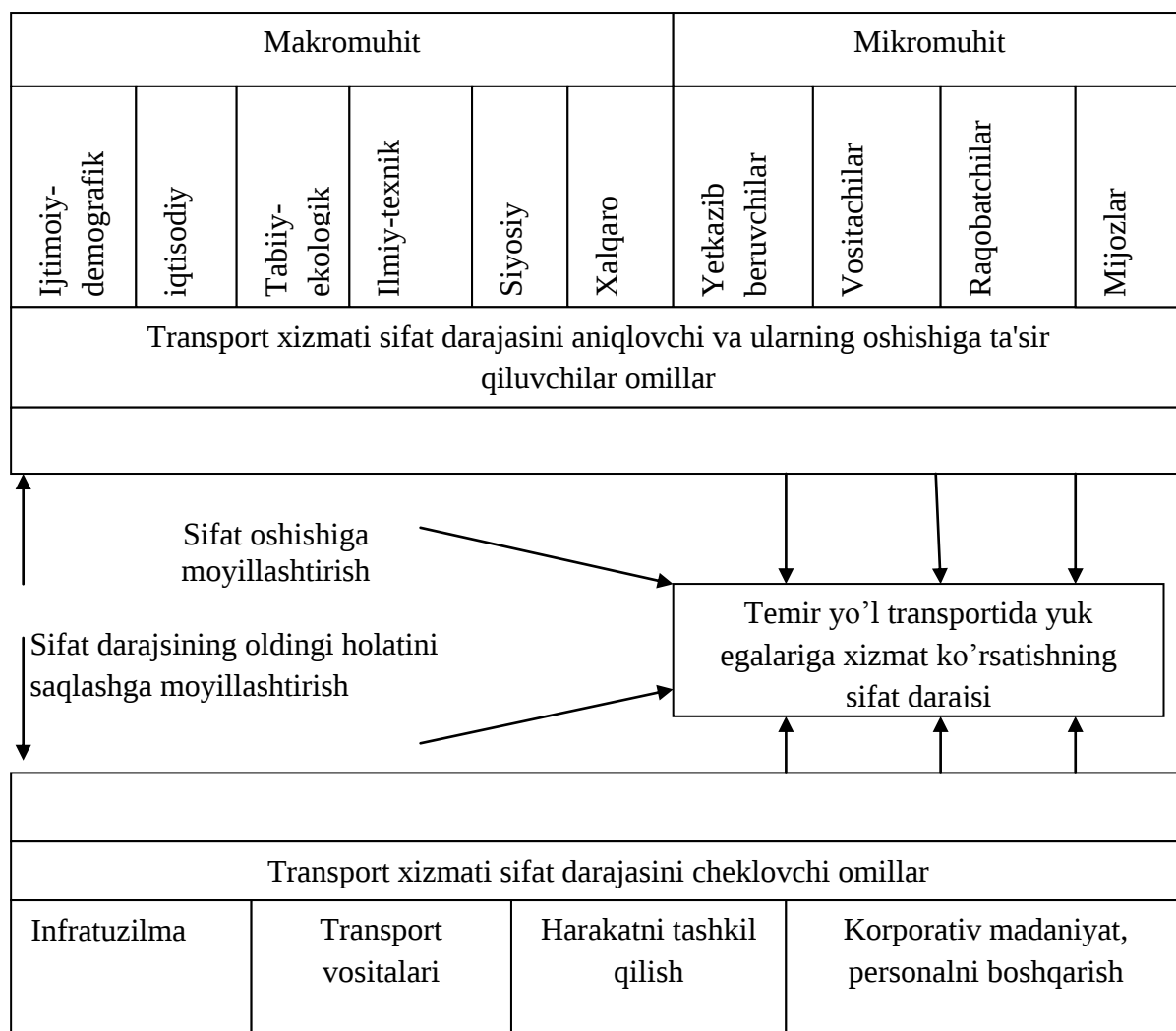
Savol. Tendorevga yangi loyihani amalga oshirishga yordam bering. Unga qaysi turdagi operatsiyani bajarishni maslahat berasiz va uni qanday amalga oshirish kerak?

Nazorat savollari

1. Logistik xizmatlar an'anaviy xizmat ko'rsatishdan qanday farqlanadi?
2. Axborot logistik xizmat ko'rsatish darajasi qanday ko'rsatkichlar bilan aniqlanadi?
3. Logistik infrastruktura nima?
4. Outsourcing va insourcing nima?
5. Logistik operatsiyalarga izoh bering

Aholiga transport servis xizmatlari ko'rsatishda marketing

Topshiriq: Ushbu sxemadagi ichki va tashqi omillarni aniqlang va ularni to'liq tavsiflang



2-rasm. Transport xizmatlari sifat darajasini aniqlovchi ichki va tashqi muhit omillari

Testlar

1. Servis sifatini baholash uchun qo'llaniladigan ko'rsatkichlar
 - a) yetkazib berishning ishonchliligi;
 - b) xarajatlarning kamligi;
 - c) xodimlarning ko'pligi;
 - d) taqsimotning mavjudligi.
2. Servis sifatini baholash uchun qo'llaniladigan ko'rsatkichlar
 - a) yetkazib berishlarning egiluvchanligi;
 - b) xarajatlarning ko'pligi;
 - c) xodimlarning malakasi;
 - d) kamyoblikning mavjudligi.
3. Servis sifatini baholash uchun qo'llaniladigan ko'rsatkichlar
 - a) ta'minotchi omborida zaxiraning bo'lmasligi;
 - b) omborida zaxiraning mavjudligi;
 - c) ta'minotchi omborining mavjudligi;
 - d) transport vositalarining mavjudligi.
4. Terminallarning asosiy funksiyalari
 - a) qisqa muddatli saqlash;
 - b) transport vositalarini ta'mirlash;
 - c) transport vositalarini sotish;
 - d) uzoq muddatli saqlash.
5. Terminallarning asosiy funksiyalari
 - a) yuklarni pereadresovkalash, qayta tashish, kadrlar tayyorlash, xujjatlarni rasmiylashtirish;
 - b) yuk jo'natmalarni komplektlash, saralash, yiriklashtirish, konsolidasiya;
 - c) yuk xujjatlarini tekshirish, qabul qilish, transport tipini tanlash, vositachilik;
 - d) yuklarni tashishga tayyorlash, transport vositasiga joylashtirish, kadrlar malakasini oshirish.
6. Terminallarning asosiy funksiyalari
 - a) yuklarni saqlash, saralash, sotish, yuk tashish tariflarini ishlab chiqish;
 - b) xizmatlarni reklama qilish, konsalting xizmatlar, transport vositalarini ta'mirlash;
 - c) transport-logistik xizmatlar bozorini marketing tadqiq qilish;
 - d) yuk tashish marshrutlarini ishlab chiqish, tashishlarni tahlil qilish.
7. Transport xizmati sifat ko'rsatkichi noto'ri ko'rsatilgan ?ator
 - a) ishonchlilik;

- b) saqlanganlik;
 - c) tezlik;
 - d) mavsumiylik.
- 8.Transport xizmatlarining pasayishiga sabab bo'la olmaydigan ko'rsatkich
- a) transport vositalarining eskirishi;
 - b) material-texnik bazaning talabga javob bermasligi;
 - c) kadrlar malakasining pastligi;
 - d)tashqi aloqalarning rivojlanishi.
- 9.Transport ekspedision xizmatlarga taalluqli bo'lmagan qator
- a) yuk harakatini nazorat qilish;
 - b) avtomobillarni sotish;
 - c) mahsulot va xom-ashyolarni omborga joylashtirish;
 - d) rasional marshrut ishlab chiqish.
- 10.Transportda servis tizimi bu...
- a) yuk va passajirlarni tashish xizmatini ko'rsatishga yo'naltirilgan tashkiliy-texnik tuzilma;
 - b) yuk va yo'lovchilarni tashish xizmatlarini amalga oshirishni tashkil qilish;
 - c) transport xizmatlariga talabni o'rganish bo'yicha tashkiliy tuzilma;
 - d) yuk va yo'lovchilarni tashish bo'yicha tadbirlarni tashkil qilish.
- 11.Axborot servis xizmati bu...
- a) firma tomonidan ko'rsatiladigan servis, usul va tamoyillar, shuningdek axborot uzatish va ularni qayta ishlash uchun foydalaniladigan texnik vositalar hamda firma mahsuloti haqidagi axborotlar to'plami;
 - b) transport vositalari, ortish-tushirish ishlari, vaqtinchalik omborlashtirish va ehtiyot qismlarni joylashtirishda upakovkalash, xizmat ko'rsatuvchi personal harakatini boshqarish xaqidagi axborotlar to'plami;
 - c) kerakli texnik hujjatlarni ishlab chiqarish, tayyorlash haqidagi axborotlar to'plami;
 - d) iste'molchilarga xizmat ko'rsatish darajasini tavsiflovchi hujjatlar to'g'risidagi axborotlar to'plami.
- 12.Iste'molchi talabini qondirish servisi bu...
- a) iste'molchilarga xizmat ko'rsatish majmuaviy tavsifi va barcha servis xizmatlarini o'z ichiga oladi;
 - b) iste'molchiga shartnoma tuzgandan boshlab to mahsulotni yetkazib berguncha bo'ladigan xizmatlar to'plami;
 - c) sotuvdan keyin kafolatli xizmat ko'rsatish turlarini o'z ichiga oladi;

d) iste'molchilarga xizmat ko'rsatish tariflari shakllantirishni o'z ichiga oladi.

13. Maslahat, transport vositalarini tayyorlash, qo'shimcha jihozlarni o'rnatish, texnikani namoyish etish, zarur hujjatlar bilan ta'minlash bu...

- a) sotuv jarayonida bo'ladigan servis xizmatlar hisoblanadi;
- b) sotuvdan keyingi servis xizmatlar hisoblanadi;
- c) sotuvgacha bo'lgan servis hisoblanadi;
- d) ishlab chiqarish servisi hisoblanadi.

14. Qanday hollarda servis xizmatlari to'lov undirilmasdan amalga oshiriladi?

- a) sotuv jarayonidagi xizmatlarda;
- b) sotuvdan keyingi xizmatlarda;
- c) sotuvgacha bo'lgan xizmatlarda;
- d) ishlab chiqarish servisi.

15. Transport-ekspeditorlik kompaniyalari xizmatidan foydalanish afzalliklari

- a) zaxiralarga ehtiyoj tug'ilmasligi
- b) yuklar eng kam xarajatlar bilan yetkazilishi;
- c) kadrlarni qayta tayyorlash imkoniyatining mavjudligi;
- d) omborlarning mavjudligi.

16. Xizmat ko'rsatish sikli nima?

- a) korxona logistika xizmatining belgilangan muddatda ma'lum bir buyurtmani bajarish uchun barcha zaruriy harakatlarni amalga oshirish qobiliyati;
- b) xizmat ko'rsatish tizimining iste'molchilarning ayrim talablarini qondirish, ularning noodatiy va kutilmagan talablariga javob bera olish qobiliyati;
- c) xizmat ko'rsatish tizimining ko'p funksiyali sikllar davomida talab qilingan muddatda buyurtmani bajara olish qobiliyati;
- d) mahsulot yetkazib berishga buyurtma jo'natish va iste'molchi tomonidan buyurtmani qabul qilish orasidagi interval.

17. Buyurtmani bajarish vaqti bo'yicha iste'molchining kutilgan natijadan qoniqish darajasi

- a) korxona logistika xizmatining belgilangan muddatda ma'lum bir buyurtmani bajarish uchun barcha zaruriy harakatlarni amalga oshira olish qobiliyati;
- b) xizmat ko'rsatish tizimining iste'molchilarning ayrim talablarini qondirish, ularning noodatiy va kutilmagan talablariga javob bera olish qobiliyati

- c) xizmat ko'rsatish tizimining ko'p funksiyali sikllar davomida talab qilingan muddatda buyurtmani bajara olish qobiliyati
- d) mahsulot yetkazib berishga buyurtma jo'natish va iste'molchi tomonidan buyurtmani qabul qilish orasidagi interval

18.Transportda vositachilik faoliyatini asosiy belgilarga ko'ra tasniflash mumkin. Ulardan biri...

- a) vositachilik xizmati qanday narxda bajarilishi;
- b) vositachilik xizmati qaysi mavsumda bajarilishi;
- c) vositachilik xizmati kimga ko'rsatilishi;
- d)vositachilik xizmati qanday holda ko'rsatilishi.

19.Ekspeditor...

- a) transport vositachisi, yuk egalari manffatini ko'zlab xarakat qiladi, ish va xizmat ob'yekti – yuk;
- b) transport vositachisi, tashuvchi manffatlarini ko'zlab xarakat qiladi, ish va xizmat ob'yekti – transport vositasi;
- c) transport vositachisi, tashuvchi manfaatlarini ko'shlab xarakat qiladi, asosiy vazifasi tashuvchi xizmatini sotish;
- d)transport jixozlari va transport vositalaridan foydalanuvchilar va ishlab chiqaruvchilar manfaatini ko'zlab xarakat qiladi.

20.Agent ...

- a) transport vositachisi, yuk egalari manfaatini ko'zlab harakat qiladi, ish va xizmat ob'yekti – yuk;
- b) transport vositachisi, tashuvchi manfaatlarini ko'zlab xarakat qiladi, ish va xizmat ob'yekti – transport vositasi;
- c) transport vositachisi, tashuvchi manfaatlarini ko'zlab xarakat qiladi, asosiy vazifasi tashuvchi xizmatini sotish;
- d) transport jihozlari va transport vositalaridan foydalanuvchilar va ishlab chiqaruvchilar manfaatini ko'zlab harakat qiladi.

21.Fraxt agenti...

- a) transport vositachisi, yuk egalari manffatini ko'zlab xarakat qiladi, ish va xizmat ob'yekti – yuk;
- b) transport vositachisi, tashuvchi manfaatlarini ko'zlab xarakat qiladi, ish va xizmat ob'yekti – transport vositasi;
- c) transport vositachisi, tashuvchi manfaatlarini ko'shlab xarakat qiladi, asosiy vazifasi tashuvchi xizmatini sotish;
- d)transport jihozlari va transport vositalaridan foydalanuvchilar va ishlab chiqaruvchilar manfaatini ko'zlab xarakat qiladi.

22.Lizing kompaniyalari...

- a) transport vositachisi, yuk egalari manfaatini ko'zlab harakat qiladi, ish va xizmat ob'yekti – yuk;

- b) transport vositachisi, tashuvchi manfaatlarini ko'zlab harakat qiladi, ish va xizmat ob'yekti – transport vositasi;
- c) transport vositachisi, tashuvchi manfaatlarini ko'shzlab harakat qiladi, asosiy vazifasi tashuvchi xizmatini sotish;
- d) transport jihozlari va transport vositalaridan foydalanuvchilar va ishlab chiqaruvchilar manfaatini ko'zlab harakat qiladi.

23. Tashqi savdo yuklarini bojxona organlari orqali o'tkazish uchun transport-ekspeditorlik kompaniyasi zaruriy bojxona hujjatlarini rasmiylashtiradi. Ulardan biri...

- a) yuk tashish shartnomasi;
- b) tovar kelib chiqqanligi to'g'risidagi sifat sertifikati;
- c) yuk tashish tariflariga chegirmalar o'rnatish;
- d) yuklarni yetkazib berish muddati to'g'risidagi ma'lumotnoma.

Mustaqil ish mavzulari

1. Transport servisi tushunchasi va xususiyatlari, turlari.
2. Transport servisini tashkillashtirishda transport-ekspeditsion xizmatlarining roli.
3. Yuklarni ekspeditsiyalashda logistik xizmatlar tamoyillari.
4. Tashishni tashkillashtirishning zamonaviy usullari.
5. Yuk jo'natuvchilar va qabul qiluvchilarga ko'rsatiladigan xizmatlarni sertifikatsiya va modernizatsiyalash.
6. Temir yo'lda ko'rsatiladigan xizmatlarga qo'yiladigan talablar.
7. Mijoz va ekspeditorlar, sug'urta kompaniyalari o'rtasidagi huquqiy munosabatlar.
8. Temir yo'l transportida yo'lovchilarga ko'rsatiladigan xizmatlar.
9. Yo'lovchilarga vokzallarda ko'rsatiladigan xizmatlar.
10. Logistik tizim, tarqatish kanallari, logistik zanjir va markaz tushunchalari.
11. Transport-logistik tarqatish markazlarini tashkillashtirish tamoyillari va tajribasi.
12. Logistik xizmatlarni tashkillashtirish.
13. O'zbekistonda transport iqtisodi sohasining rivojlanishi.
14. Transport-ekspeditsion faoliyat va logistikaning rivojlanishi va transport turlarining o'zaro munosabatlari.
15. Xalqaro transport koridorlari (yo'laklari).
16. Transportda marketingcha logistik tizim.
17. Transport xizmatlarining yangi texnologiyalarini ishlatish va rivojlantirish.

18. Xalqaro transport aloqalarida vositachilik shakllari: ekspedisiyalash, agentlash, brokerlik faoliyati, yuklarni saqlash, ortish-tushirish ishlari.
19. Transport xizmatlarini ko'rsatishda transport xizmatlari bozorida ekspeditor va agent vazifalarini chizma orqali tushuntiring.
20. Ekspeditor va bojxona o'rtasidagi huquqiy munosabatlar.
21. Transport turlarining o'zaro raqobatning kuchayishi sharoitida transport texnologiyalarining takomillashuvi.
22. Transport xizmatlarini yaxshilashda marketingning roli.
23. Temir yo'l transportida mijozlar bilan ishlashni takomillashtirish yo'llari (jurnal Temir yo'l transporti iqtisodiyoti).
24. Servis logistikasi maqsadi va vazifalari.
25. Shahar atrofi yo'lovchi tashishda servis xizmatlarini takomillashtirish yo'llari (Ekspress-3).
26. Logistik markaz tizimi vazifalari va funksiyalari (jurnal Temir yo'l transporti iqtisodiyoti №4, 2009. 55 b.).
27. Yo'lovchi tashishda servis xizmatlari.
28. Yo'lovchilarga xizmat ko'rsatish va tashish jarayonlarining zamonaviy holati.
29. Tashish shartnomasini tuzish va tashish to'lovlarini undirish (Temir yo'l transporti Ustavi 27 b.).
30. Logistik kompaniyalar va ularning transport raqobatbardoshligini oshirishdagi roli.

Ilovalar

Место для особых
отметок и штампов

ГУ-27

**ОРИГИНАЛ ТРАНСПОРТНОЙ
ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОЙ НАКЛАДНОЙ**

Срок доставки истекает									
Род вагона	№ вагона	Грузопод. вагона	Количество осей	Индекс негабаритности	Тип/объем цистерны	№			
				Н		скорость (грузовая, большая)			
Перевозчик				Станция назначения					
Станция отправления				Грузополучатель (полное наименование)					
Грузоотправитель (полное наименование)				Почтовый адрес грузоотправителя		Почтовый адрес грузополучателя			
Плательщик				Плательщик					
Станции передачи				Погрузка на вагон средствами (ненужное зачеркнуть) Перевозчика Грузоотправителя		Масса груза в кг, определенная Перевозчиком Грузоотправителем Совместно (ненужное зачеркнуть)			
Кол-во мест	Упаковка	Наименование груза							
		Код							
Итого мест прописью						Итого масса нетто			
Итого масса (прописью)						Тара вагона		пр ов с бр.	
						Масса брутто			
Объявленная ценность (прописью) руб.						Т а р и ф н ы е о т м е т к и :			
Платежи внесены на станции отправления Перевозчик (подпись)						Схема			
						Класс груза			
						Вид отправки			
						Вагон подан взамен			
						Искл. тариф №			
						Расчет платежей за км		Руб.	Коп.
Способ определения массы	(На весах, по стандарту, по трафарету, по обмеру, расчетным путем. Стандартная масса одного места)			Марка перевозчика		П р и о т п р а в л е н и и			
						Провозная плата			
Сведения о ЗПУ (отпр., перевозчик)	Тип ЗПУ	К/знаки	Тип ЗПУ	К/знаки	Проводник Кол-во				
					Сбор за объяв. ценность				
Масса груза определена с участием перевозчика				За правильность внесенных в накладную сведений отвечаю		Итого при отпр.			
(должность и подпись перевозчика разборчиво)				(должность и подпись грузоотправителя разборчиво)		П о п р и б ы т и ю			
Платежи внесены на станции назначения Перевозчик (подпись)						Провозная плата			
						Проводник Кол-во			
						Сбор за объяв. ценность			

По заявке № _____			
Погрузка груза назначена на « ____ » _____		Итого по приб.	
№ визы _____ Перевозчик _____ « ____ » _____			
КАЛЕНДАРНЫЕ ШТЕМПЕЛЯ			
Оформление приема груза к перевозке	Прибытие на станцию назначения	Уведомление грузополучателя о прибытии груза	Выдача оригинала накладной грузополучателю
	Дата и время выгрузки ____ число ____ месяц ____ час. ____ мин. Место выгрузки _____	Время ____ час. ____ мин. _____ перевозчик подпись	

1. Груз размещен и закреплен согласно §§ _____ рис. _____ главы _____ раздела _____ Технических условий правильно Грузоотправитель _____ (должность, Ф.И.О. и подпись разборчиво) Грузоотправитель или организация, производящая погрузку и крепление груза, несет ответственность за несоблюдение Технических условий погрузки и крепления грузов	2. Особые заявления и отметки отправителя
3. Отметки перевозчика	4. Отметки о выдаче груза

№ книги прибытия	№ пачки

ГУ-29-0

Срок доставки истекает _____ г.					ДОРОЖНАЯ ВЕДОМОСТЬ			
Род вагона	№ вагона	Грузопод. вагона	Количество осей	Индекс негабаритности	Тип/объем цистерны	№ 		
					Н	скорость _____ (грузовая, большая)		
Перевозчик								
Станция Отправления					Станция назначения			
Грузоотправитель (полное наименование)					Грузополучатель (полное наименование)			
Почтовый адрес грузоотправителя					Почтовый адрес грузополучателя			
Плательщик					Плательщик			
Станции передачи					Погрузка на вагон средствами (ненужное зачеркнуть) ☐ Перевозчика ☐ Грузоотправителя		Масса груза в кг, определенная ☐ Перевозчиком ☐ Грузоотправителем	
Кол-во мест	Упаковка	Наименование груза					М	
		Код						
							☐ Совместно (ненужное зачеркнуть)	
Итого мест прописью					Итого масса нетто			
					Тара вагона		пров с бр.	
Итого масса (прописью)					Масса брутто			
Объявленная ценность _____ руб. (прописью)					Т а р и ф н ы е о т м е т к и :			
					Схема			
					Класс груза			
Платежи внесены на станции отправления _____					Вид отправки			
_____ Перевозчик _____ (подпись)					Вагон подан взамен			
					Искл. тариф №			
					Расчет платежей за км		Руб.	
П О П Р И Б Ы Т И Ю					П р и о т п р а в л е н и и			
Оригинал накладной получил _____ числа _____ месяца _____ г. по доверенности № _____ от _____ г. Паспорт серии _____ № _____ зарегистрирован в г. _____ ул. _____ дом № _____ кв. № _____					Провозная плата			
Расписка грузополучателя _____					Проводник Кол-во			
					Сбор за объяв. ценность			
					Итого при отпр.			

Платежи внесены на станции назначения _____ Перевозчик _____ (Подпись)		П о п р и б ы т и ю	
		Провозная плата	
		Проводник Кол-во	
		Сбор за объяв. ценность	
		Итого по приб.	
КАЛЕНДАРНЫЕ ШТЕМПЕЛЯ			
Оформление приема груза к перевозке	Прибытие на станцию назначения	Уведомление грузополучателя о прибытии груза	Выдача оригинала накладной грузополучателю
	Дата и время выгрузки ____ число ____ месяц ____ час. ____ мин. Место выгрузки _____ _____	Время ____ час. ____ мин. _____ перевозчик подпись	

КАЛЕНДАРНЫЕ ШТЕМПЕЛЯ СТАНЦИЙ ПЕРЕДАЧИ

(ПРОСТАВЛЯЮТСЯ В СТРОГО ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОМ ПОРЯДКЕ НОМЕРОВ КЛЕТОК)

1	2	3	4

Срок доставки истекает _____ г.					КВИТАНЦИЯ О ПРИЕМЕ ГРУЗА		
Род вагона	№ вагона	Грузопод. вагона	Количество осей	Индекс негабаритности	Тип/объем цистерны	№	
					Н	скорость _____ (грузовая, большая)	
Перевозчик							
Станция Отправления				Станция назначения			
Грузоотправитель (полное наименование)				Грузополучатель (полное наименование)			
Почтовый адрес отправителя				Почтовый адрес получателя			
Плательщик				Плательщик			
Станции передачи				Погрузка на вагон средствами (ненужное зачеркнуть) Перевозчика Грузоотправителя		Масса груза в кг, определенная Перевозчиком Грузоотправителем Совместно (ненужное зачеркнуть)	
Кол-во мест	Упаковка	Наименование груза					
		Код					

Итого мест прописью		Итого масса нетто		
Итого масса (прописью)		Тара вагона	пров с бр.	
		Масса брутто		
Объявленная ценность _____ руб. (прописью)		Т а р и ф н ы е о т м е т к и :		
Платежи внесены на станции отправления _____ Перевозчик _____ (подпись)		Схема		
		Класс груза		
		Вид отправки		
		Вагон подан взамен		
		Искл. тариф №		
		Расчет платежей за км	Руб	Коп

ВЫДАЕТСЯ ГРУЗООТПРАВИТЕЛЮ

Календарный
штемпель перевозчика
на станции отправления

Оформление приема груза к перевозке
--

П р и о т п р а в л е н и и	
Провозная плата	
Проводник Кол-во	
Сбор за объяв. ценность	
Итого при отпр.	

Adabiyotlar

1. Ilovayskiy N.D., Kiselev A.N. Servis na transporte (jeleznodorojnom): Uchebnik dlya vuzov. - M.: Marshrut. 2003g.
2. Servis na transporte: Uchebnoe posobie. V.M. Nikolashin, N.A.Zudilin, A.S.Minisina i dr. - M.: Izdatelskiy sentr "Akademiya", 2004g.
3. Abramov A.P., Galaburda V.G., Ivanova Ye.A. Marketing na transporte. Uchebnik.– M.: Jeldorizdat. 2001g.
4. Logistika: upravlenie v gruzovix transportno-logisticheskix sistemax: ucheb.posobie / pod red.,L.B. Mirotina. –M.: Yurist, 2002g.
5. Logistika: ucheb.posobie. pod red. / B.A. Anikin i dr. B.A. Anikina, T.A. Rodkinoy. - M.: TK Velbi, Izd-vo Prospekt, 2008g.
6. Belov I.V., Teryoshina N.P., Galaburda V.G. i dr. Ekonomika jeleznodorojnogo transporta: Uchebnik dlya vuzov / Pod red. N.P. Teryoshinoy, B.M. Lapidusa, M.F. Trixunkova. - M.: UMK MPS Rossii, 2001g.
7. Transportniy marketing: Uchebnik dlya studentov vuzov j.-d. transporta / Pod red. V.G. Galaburdi. - M.: Marshrut, 2006g.

Mundarija

Kirish	3
--------------	---

Servis xizmatlarini ko'rsatishdagi xujjatlar.....	3
Transport servisi turlari.....	5
Transport xizmatlari bozori. Ekspeditorlik xizmatlari tasnifi.....	6
Yuklar espedisiyasida logistik xizmatlar tamoyili.....	8
Transport xizmatlarining sifati.....	13
Mijozlarga logistik xizmat ko'rsatish darajasini aniqlash.....	16
Aholiga transport servis xizmatlari ko'rsatishda marketing.....	18
Testlar.....	19
Mustaqil ish mavzulari.....	23
Ilovalar.....	25
Adabiyotlar ro'yxati.....	30

Muharrir: Yu.Yu. Nurmetova

Bosishga ruxsat berilgan

Hajmi b.t.

Qog'oz bichimi 60x84/16

Adadi nusxa

Buyurtma №

ToshTYMI bosmaxonasi. Toshkent sh. Odilxo'djayev ko'chasi 1