

ЎЗБЕКИСТОНДА ТРАНСПОРТ ХИЗМАТЛАРИ СИФАТИНИ ОШИРИШ ЙЎЛЛАРИ: ИНФРАТУЗИЛМА ВА ЛОГИСТИКА ЁНДАШУВИ

Кенжаева Барно Атабаевна

Катта ўқитувчи

Тошкент давлат транспорт университети, Тошкент, Ўзбекистон

E-mail: barnokenjayeva@gmail.com

Тел. +998909494827

Аннотация. Мақолада транспорт хизматлари сифатига таъсир этувчи асосий омиллар таҳлил қилиниб, транспорт-логистика инфратузилмасини ривожлантиришнинг назарий ва амалий жиҳатлари ёритилган. Шунингдек, техник-эксплуатацион омилларни баҳолаш асосида хизмат сифатига таъсир этувчи кўрсаткичлар тизими ишлаб чиқилган ва интеграл ёндашув таклиф этилган.

Калит сўзлар: транспорт, логистика, инфратузилма, хизмат сифати, техник-эксплуатацион омиллар, интеграл индекс.

Аннотация. В статье проанализированы основные факторы, влияющие на качество транспортных услуг, а также освещены теоретические и практические аспекты развития транспортно-логистической инфраструктуры. Кроме того, на основе оценки технико-эксплуатационных факторов разработана система показателей, влияющих на качество услуг, и предложен интегральный подход.

Ключевые слова: транспорт, логистика, инфраструктура, качество услуг, технико-эксплуатационные факторы, интегральный индекс.

Annotation.. The article analyzes the main factors influencing the quality of transport services and highlights the theoretical and practical aspects of developing transport and logistics infrastructure. In addition, based on the assessment of technical and operational factors, a system of indicators affecting service quality has been developed, and an integrated approach has been proposed.

Key words: transport, logistics, infrastructure, service quality, technical and

operational factors, integral index.

Кириш. Жаҳон иқтисодиётига интеграциялашув жараёнлари Ўзбекистонда транспорт ва логистика соҳасининг жадал ривожланишига замин яратди. Глобаллашув шароитида миллий транспорт-логистика инфратузилмасини халқаро тизимларга самарали интеграция қилиш долзарб вазифага айланмоқда.

Ўзбекистоннинг Марказий Осиёдаги стратегик жойлашуви ва транзит салоҳияти транспорт хизматларига бўлган талабни оширмоқда. Мустақиллик йилларида автомобиль ва темир йўл инфратузилмасини ривожлантириш, логистика марказларини ташкил этиш бўйича кенг кўламли ишлар амалга оширилди. Шу билан бирга, транспорт хизматлари сифати даражаси ҳануз тўлиқ талабларга жавоб бермаяпти. Бу эса транспорт-логистика тизимини янада такомиллаштириш ва унинг самарадорлигини оширишни талаб қилади.

Мустақиллик йилларидан бошлаб республикада транспорт-логистика инфратузилмасини ривожлантиришга алоҳида эътибор қаратилди. Хусусан, янги автомобиль ва темир йўлларни қуриш, йирик логистика марказлари ва терминалларни ташкил этиш бўйича кенг кўламли инвестиция лойиҳалари амалга оширилди. Ушбу инфратузилмавий лойиҳалар мамлакат ҳудудлари ўртасидаги иқтисодий ва транспорт алоқаларини мустаҳкамлаб, уларнинг ўзаро боғлиқлигини таъминлашда муҳим аҳамият касб этди. Умуман олганда, мустақиллик даврида Ўзбекистонда миллий транспорт-логистика тизимини шакллантириш ва ривожлантириш бўйича салмоқли натижаларга эришилди. Бирок, мавжуд ютуқларга қарамасдан, мазкур тизим самарадорлигини чеклаб қўяётган қатор муаммолар ҳам сақланиб қолмоқда. Уларнинг энг асосийларидан бири — транспорт-логистика хизматлари сифати даражасининг етарли эмаслигидир.

Мавзуга оид адабиётларнинг таҳлили. Жаҳон миқёсида транспорт хизматлари бозорини ривожлантиришнинг назарий ва амалий асосларини такомиллаштириш бўйича илмий тадқиқотлар қатор устувор йўналишларда олиб борилмоқда. Жумладан, Ш.А.Бутаев, Қ.М.Сидиқназаров, А.С.Муродов, А.Ў. Кўзиевлар логистика инфратузилмаси элементлари, транспорт фаолиятида

логистика тамойилларидан самарали фойдаланиш орқали хизматлар сифатини ошириш каби масалаларга алоҳида эътибор қаратишган. Аммо транспорт хизматлари сифатига таъсир этувчи алоҳида омиллар инобатга олинмаган.

Тадқиқот методологияси. Тадқиқот жараёнида таққослама ва солиштирма таҳлил усулларида фойдаланилди.

Таҳлил ва натижалар. Транспорт хизматлари сифатини ва самарадорлигини оширишнинг асосий шартлари ташишлар ишончилиги, ўз вақтида етказиб бериш, ташишлар мунтазамлиги, хавфсизлик даражаси, юкларнинг бут сақланиши, хизмат кўрсатишнинг миқдорий ва сифат кўрсаткичлари (кулайлик, тезкорлик, қабул ва топшириш жараёнларининг осонлиги, ахборот таъминоти даражаси ва бошқалар), қўшимча хизматлар мавжудлиги ва транспорт хизматлари қиймати кабилардан иборат[1].

Логистика соҳаси мутахассислари фикрига кўра, хизматлар сифатини таъминлаш тизимли ёндашувни талаб этади. Бу жараён бир неча босқичларда амалга оширилади [2]:

биринчи босқич — хизмат сифатини корхона фаолиятининг устувор стратегик мақсади сифатида белгилаш;

иккинчи босқич — мижозлар эҳтиёжлари ва талабларини чуқур ўрганиш;

учинчи босқич — логистик жараёнлардаги камчиликларни аниқлаш ва бартараф этиш;

тўртинчи босқич — хизмат сифатини ошириш стратегиясини ишлаб чиқиш;

бешинчи босқич — ушбу стратегияни амалиётга жорий этиш;

олтинчи босқич — хизмат сифатини доимий равишда мониторинг қилиш ва назорат қилиш.

Ушбу босқичларни амалга оширишдан олдин транспорт корхоналари хизмат сифатига таъсир этувчи омилларни ҳар томонлама таҳлил қилиши лозим. Транспорт хизматларини шакллантирувчи омиллар ўзаро боғлиқ ва ўзаро таъсирчан бўлиб, уларни қуйидаги гуруҳларга ажратиш мумкин: давлат-

сиёсий, табиий-географик, техник-эксплуатацион, иқтисодий, ижтимоий, инновацион ва инвестицион омиллар (1-расм).

Келтирилган омилларнинг ҳар бири транспорт хизматлари сифатини шакллантиришда ўзаро боғлиқ ҳолда таъсир кўрсатади. Хусусан, илмий-техник тараққиёт даражасининг ошиши транспорт воситаларининг модернизация қилинишига, рақамли логистика ечимларининг жорий этилишига ва натижада хизмат кўрсатиш тезлиги ҳамда аниқлигининг ортишига олиб келади.



Расм 1. Транспорт хизматлари сифатига таъсир этувчи омиллар гуруҳлари

Тадқиқотда транспорт хизматлари сифатига таъсир этувчи омилларни комплекс баҳолаш учун интеграл ёндашув қўлланилди. Айниқса, техник-эксплуатацион омилларга алоҳида эътибор қаратилди.

Техник-эксплуатацион омиллар қуйидаги кўринишда ифодаланди:

$$F_{tp/e} = U_{trITT} + U_{TTR} + \eta_{munt} + G_{tr} + M_{xavf} + K_{me'yor} + P_{kadr} + U_{tls}$$

бу ерда:

U_{trITT} — транспорт турлари бўйича илмий-техник тараққиёт даражаси (янги техника ва технологияларни жорий этиш даражаси);

U_{TRR} — илғор транспорт-технологик тизимларнинг ривожланганлик даражаси (мультимодал ташишлар, логистик платформалар ва бошқалар);

η_{munt} — транспорт хизматларининг мунтазамлиги ва сифати (вақтлилиқ, барқарорлик, хизмат даражаси);

G_{tr} — ташилаётган ташқи савдо юкларининг транспорт хусусиятлари (юк тури, ҳажми, махсус талаблар);

M_{xavf} — транспорт воситалари ҳаракати хавфсизлиги, ишончилиги ва техник ҳолати;

$K_{meʻyor}$ — техник воситалардан фойдаланишда норматив талабларга риоя этилиш даражаси;

P_{kadr} — транспорт соҳасида хизмат кўрсатувчи кадрларнинг малака ва касбий тайёргарлик даражаси;

U_{tls} — транспорт-логистика инфратузилмасининг ривожланиш даражаси.

Транспорт соҳасидаги илмий-техник тараққиёт нафақат транспорт жараёнларини оптималлаштиради, балки экологияга тушувчи босимни ҳам камайтиради.

Транспорт-технологик тизимларнинг ривожланганлиги мультимодал ташишларни самарали ташкил этиш, юкларни қайта ишлаш вақтларини қисқартириш ва логистик занжирларни оптималлаштириш имконини беради[3].

Хизмат кўрсатишнинг мунтазамлиги ва ишончилиги эса мижозлар қониқиш даражасини белгилайдиган асосий омиллардан бири ҳисобланади. Бу кўрсаткичлар транспорт компанияларининг рақобатбардошлигини оширишда ҳал қилувчи аҳамиятга эга.

Бундан ташқари, транспорт воситаларининг техник ҳолати ва хавфсизлиги, кадрлар малакаси ҳамда инфратузилманинг ривожланганлик даражаси хизмат кўрсатиш сифатини таъминлашда тизимли асос бўлиб хизмат қилади.

Олинган натижалар шуни кўрсатадики, транспорт хизматлари сифатини оширишда фақат инфратузилмани ривожлантириш етарли эмас, балки унинг барча элементларини ўзаро мувофиқлаштириш талаб этилади.

Айниқса, техник-эксплуатацион омилларнинг роли юқори бўлиб, улар транспорт тизимининг ишончилиги ва барқарорлигини таъминлайди. Шунинг учун транспорт сиёсатини шакллантиришда инновацион технологиялар, рақамли бошқарув ва кадрлар салоҳиятига алоҳида эътибор қаратиш зарур. Бундан ташқари, интеграл баҳолаш усуллари амалиётга жорий этиш орқали қарор қабул қилиш жараёнини илмий асослаш имконияти яратилади.

Хулоса ва таклифлар. Транспорт-логистика инфратузилмасини ривожлантириш ва техник-эксплуатацион омилларни такомиллаштириш транспорт хизматлари сифатини оширишнинг асосий шартларидан бири ҳисобланади. Замонавий шароитда транспорт хизматлари сифати фақатгина ташиш жараёни билан чекланиб қолмай, балки хизматнинг тезкорлиги, ишончилиги, хавфсизлиги ва ахборот жиҳатдан таъминланганлиги билан ҳам баҳоланади. Шу нуқтаи назардан, транспорт корхоналари фаолиятида инновацион технологияларни жорий этиш, инфратузилмани модернизация қилиш ва кадрлар салоҳиятини ошириш устувор вазифалардан бўлиб қолмоқда. Шунингдек, транспорт-логистика тизимини комплекс ривожлантириш, унинг барча элементларини ўзаро мувофиқлаштириш ва бошқарув самарадорлигини ошириш орқали миллий иқтисодиётнинг рақобатбардошлигини сезиларли даражада юксалтириш мумкин.

Натижада, транспорт хизматлари сифати ошиши нафақат ички бозор эҳтиёжларини қондириш, балки мамлакатнинг халқаро логистик тизимлардаги ўрнини мустаҳкамлашга ҳам хизмат қилади.

АДАБИЁТЛАР:

1. Логистика. Етказиб бериш занжирида оқимларни бошқариш Монография. Ш.А.Бутаев, Қ.М.Сидиқназаров, А.С.Муродов, А.Ў. Қўзиев. – Тошкент: “Extremum Press”, 2013. 580 б.

2. Мурадов А.С., Атаджанова З.С. Развитие транспортно-логистической деятельности на основе цифровых технологий. International bulletin of applied science and technology. IBAST | Volume 3, Issue 5, May

3. Saparbaevna, A. Z., Difuza, U., Rahmatullayevich, R. R., & Soyibovich, M. A. (2021). Digital Logistics as a Factor of Increasing the Volume and Quality of Transport Services. REVISTA GEINTEC-GESTAO INOVACAO E TECNOLOGIAS, 11(4), 2088-2096.

