



ISSN 2091-5187

СЕРВИС

ИЛМИЙ-АМАЛИЙ
ЖУРНАЛ

2023
3-сон



СЕРВИС

ИЛМИЙ-АМАЛИЙ ЖУРНАЛ 2023 йил, 3-сон

Муассис: Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти

Ўзбекистон Матбуот ва ахборот агентлиги томонидан 2008 йил 31 декабрда
0561-рақам билан рўйхатга олинган.

ЎЗР ОАК Риёсатининг 19.03.2017 й., 239/5-сонли қарори билан эътироф этилган

**Таҳририят ижодий
жамоаси:**

Бош муҳаррир:
и.ф.д. **М.Э.Пўлатов**

**Бош муҳаррир
ўринбосари:**
профессор **Д.Х.Асланова**

Масъул котиб:
профессор **М.Қ.Пардаев**

Муҳаррирлар:
Ф.А.Сафаров
Ш.З.Ўрозов

Техник муҳаррир:
А.Н.Холиқулов

Корректор:
С.А.Бабаназарова

Саҳифаловчи:
Ҳ.Н.Очилова

1 йилда 4 мартаба
чоп этилади.

Ўзбекистон худудида
тарқатилади.

Таҳририят манзили:
140100, Самарқанд шаҳар,
Амир Темур кўчаси, 9-уй,
тел.: +998(66)233-28-38,
+998(66)233-17-88
факс: +998(366)231-12-53
эл.почта:
samiservis@inbox.uz

Таҳририят кенгаши раиси:

М.Э.Пўлатов – Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти
ректори, иқтисод фанлари доктори, профессор

Таҳририят кенгаши раиси ўринбосари:

Д.Х.Асланова – СамИСИ илмий ишлар ва инновациялар
бўйича проректори, иқтисод фанлари номзоди, профессор

Таҳрир кенгаши аъзолари:

Б.А.Бегалов – Ўзбекистон Республикаси Давлат Статис-
тика қўмитаси раиси, иқтисод фанлари доктори, профессор

М.Қ.Пардаев – СамИСИ профессори, и.ф.д.

Б.К.Ғоибназаров – иқтисод фанлари доктори, профессор.

Д.Р.Зайналов – СамИСИ каф.мудир, профессор, и.ф.д.

О.М.Мургазаев – ТДИУ Самарқанд филиали директори,
иқтисод фанлари доктори, профессор

М.Р.Болтабаев – Ўзбекистон Давлат жисмоний тарбия ва
спорт университети ректори, иқтисод фанлари доктори

Р.Х.Эргашев – ҚарМИИ профессори, и.ф.д.

И.С.Тўхлиев – СамИСИ профессори, и.ф.д.

М.М.Мухаммедов – СамИСИ профессори, и.ф.д.

К.Б.Уразов – СамИСИ профессори, и.ф.д.

Қ.Ж.Мирзаев – СамИСИ каф. мудир, и.ф.д., профессор

Б.И.Исроилов – ТДИУ профессори, и.ф.д.

Г.М.Шодиева – СамИСИ профессори в.б., и.ф.д.

Б.Абдукаримов – СамИСИ профессори, и.ф.н.

Р.Қобилов – Самарқанд вилояти ҳокими ўринбосари

С.Н.Тошназаров – СамИСИ кафедра мудири, и.ф.д.

Р.Н.Нормахматов – СамИСИ профессори, т.ф.д.

О.М.Пардаев – СамИСИ декани, и.ф.д.

М.Т.Алимова – СамИСИ профессори, и.ф.д.

З.Дж. Адилова – ТДИУ профессори, и.ф.д.

Ш.О.Қувондиқов – СамИСИ доценти, и.ф.д.

МУНДАРИЖА

НАЗАРИЯ ВА МЕТОДОЛОГИЯ	
Мамаюнус Қаршибаевич Пардаев, Мурод Муҳаммедович Муҳаммедов Иқтисодиёт – инсоннинг юксак тафаккур маҳсули	5
Umar Xudayberdiyev, Sevara Abdinazarovna Babanazarova Aholi daromadlari va ularni ko‘paytirish yo‘llari.	11
Shao Junling Analysis of the role of institutional frameworks in promoting the qualitative development of the economy of the region " Belt and Road"	14
Kudratjon Bakhtiyorovich Dilmanov Characteristics of human power	17
Bekjon Shukurillayevich Musayev Oliy ta‘lim xizmatlarini targ‘ib qilishning nazariy asoslari	21
Ашур Али Рустам ўғли Латипов Маҳаллада янги иш ўринларини яратиш ва бандликни оширишдаги қулайликлар ва имкониятлар	27
ИННОВАЦИЯ ВА РАҚАМЛИ ИҚТИСОДИЁТ	
Тимур Ибодуллаевич Ибрагимов Инновацион товарларни бозорда силжитишнинг ўзига хос жиҳатлари	33
Шохрухбек Жаҳонгирович Расулов Развитие нового содержания финансов в условиях инновационного развития экономики	36
САНОАТ ВА ҚИШЛОҚ ХҲЖАЛИГИ	
Отабек Джурабаевич Джурабаев Определение направлений оптимизации операционной стратегии и повышения экономического потенциала хлопково-текстильных кластеров	42
Умар Худайбердиев, Нилуфар Зиябаевна Юлдашова Ўзбекистонда чорвачилик маҳсулотларини етиштиришдаги муаммолар	46
Жамолиддин Ярашевич Нуриллаев Влияние экономической либерализации на производство и эффективность продукции в мировом овцеводстве и каракулеводстве	49
Лариса Алишеровна Мусабаева B2B маҳсулотларининг мижозлар капиталини таркибий-функционал таҳлил қилиш амалиёти	53
ХИЗМАТ КўРСАТИШ ВА СЕРВИС	
Shoxista Abdugapparovna Mamasoliyeva Tibbiy xizmatlar ko‘rsatuvchi muassasalar boshqarish tizimini samaradorligini oshirishni iqtisodiy mexanizmlari tahlili	58
Машхур Исмоналиевич Акбаров, Кудрат Шухратович Искандаров Темирўл транспортида йўловчи ташиш сервис хизматларини баҳолаш ва такомиллаштириш йўллари	64
Мурод Максудович Паязов Темир йўл транспорти хизматлар тизимидаги бошқарув механизмининг моҳияти ва ривожлантириш методологияси	70
Зарина Муродовна Муҳаммедова Хизматлар соҳасининг тармоқлар бўйича таркибий тузилишини такомиллаштириш асосида инвестицион ресурслар самарадорлигини ошириш	76

УДК 388.465.2

Машхур Исмоналиевич Акбаров – Тошкент давлат транспорт университети доценти
Кудрат Шухратович Искандаров – Тошкент давлат транспорт университети таянч докторанти

ТЕМИРЙЎЛ ТРАНСПОРТИДА ЙЎЛОВЧИ ТАШИШ СЕРВИС ХИЗМАТЛАРИНИ БАҲОЛАШ ВА ТАКОМИЛЛАШТИРИШ ЙЎЛЛАРИ

Аннотация: Ушбу мақолада темир йўл транспортида йўловчи ташиш сервис хизматлари моҳияти, бугунги ҳолати ва муаммолари таҳлил қилинди. Темир йўл транспортида йўловчиларга кўрсатилаётган сервис хизматларини баҳолаш мезонлари ва бу сервис хизматларидан йўловчиларни қаноатланиш даражаси таҳлил қилинди. Хизмат кўрсатишнинг индекслари кўрсатиб ўтилди. Йўловчи ташиш сервис хизматларини такомиллаштириш йўллари ишлаб чиқилган.

Калит сўзлар: темир йўл вокзали, йўловчи поезде, темир йўл сервис хизматлари, транспорт хизмати, хизмат кўрсатиш индекси, темир йўл чиптаси.

Кириш. Сўнги йилларда аҳолига хизмат кўрсатувчи транспорт хизматлари бозорида транспорт турлари ўртасидаги рақобат кучайиб бормоқда. Бу эса ўз навбатида темир йўлларда йўловчиларга хизмат кўрсатиш сифатини янада яхшилашни тақозо этмоқда. Муайян транспорт тури танлови бўйича истеъмолчиларга кўпроқ нарх билан бирга нархга боғлиқ бўлмаган омиллар ҳам катта таъсирга эга. Масалан, социологик сўров натижаларига кўра, йўловчилар қулайлик ва юқори хизмат кўрсатиш сифати даражасининг мавжудлигини, транспорт хавфсизлигини, ҳаракатланиш тезлигини, ҳаракат жадвалнинг қулайлигини жуда муҳим деб билишади. Йўловчилар ўз манзилларига чипта сотиб олиб йўловчи поездга чиқишдан, борадиган манзилига етиб олгунига қадар: яъни, ҳаракат вақтининг барча босқичларида хизмат сифати ва йўловчиларнинг эҳтиёжлари ўртасида ўзаро мувофиқликка эришиш зарурати пайдо бўлади. Сўнги йилларда темир йўл транспортида анъанавий хизмат турлари бўлмиш йўл ҳужжатларини расмийлаштириш ва етказиб бериш, портер хизмати, транзит йўловчилар учун дам олиш хоналари, она ва бола, багаж сақлаш ва бошқаларни ривожлантириш асосий вазифалардан бири этиб белгиланди.

Темир йўл транспортида йўловчиларга хизмат кўрсатиш вокзалларда, станцияларда, платформаларда, поездларда амалга оширилади. “Ўзбекистон темир йўллари” АЖ “Ўзтемирйўлийўловчи” АЖ нинг олдида йўловчилар ташишда сервис хизматларини такомиллаштириш, ташишнинг янги сервис хизматларини жорий қилиш, йўловчиларнинг эҳтиёжларини қондириш, амалдаги хизмат турларини сақлаб қолиш орқали йўловчилар оқим зичлигини янада ошириш вазифалари мавжуд. Шу ўринда Ўзбекистон Республикаси ҳудудида темир йўл транспортида йўловчи ташиш функциясини бажарувчи Ўзтемирйўлийўловчи АЖ фаолиятига тўхталиб ўтамиз. «Ўзтемирйўлийўловчи» АЖ юридик шахс бўлиб, хўжалик ҳисоби асосида фаолият юритади, хўжалик бошқаруви ҳуқуқи бўйича алоҳида мулкка эга. 01.11.2021 йил ҳолатига кўра 782 та йўловчи вагонлари мавжуд бўлиб, шундан 303 та вагон бевосита йўловчи поездларда ҳаракатланади. Жамиятнинг барча вилоят марказлари ва мамлакатнинг йирик шаҳарларида етарли даражада ривожланган 32 та темир йўл вокзаллари мавжуд. 2012 йилдан 2021 йилгача Урганч, Жиззах, Навоий, Қарши, Нукус вокзаллари реконструкция қилиниб, Каттақўрғон вокзали қурилди.[1]

Мавзуга оид адабиётлар шарҳи. Темир йўл транспорт йўловчи ташиш хизматлари ва бу хизматларнинг жозибдорлигини оширишнинг назарий-услубий асослари бир қатор маҳаллий ва хорижлик олимларининг илмий тадқиқотларида ўз аксини топган. Америкалик маркетинг бўйича мутахассис Ф.Котлернинг фикрича, хизмат бир томон бошқасига таклиф қилиши мумкин бўлган ҳар қандай ҳодисадир. У транспорт хизматларининг сифати ўз вақтида етказиб бериш тезлиги, вақти ва ишончилиги, хавфсизлик даражаси, товарлар ва йўловчиларнинг хавфсизлиги, тариф нархи, тегишли хизматларнинг кўплиги ва бошқалар билан белгиланади деб ҳисоблаган.

Темир йўл транспорти хизматлар бозоридаги бошқарув самарадорлигини баҳолаш услубиёти илмий менежмент мактаби вакиллари ҳисобланган Р.Акофф, Ф.Тейлор, М.Мес-

кон, П.Друкер, А.Файоль ва Л.Берталанфи каби етук олимларнинг илмий ишларида умумий бошқарув муаммолари фундаментал характер касб этиб, масалага умумий ёндашилган.

Рус олими Т.А.Тультаевнинг фикрига кўра хизмат инсоннинг ҳар қандай эҳтиёжларини қондирадиган фойдали эффект бўлган меҳнат фаолияти натижаси. Хизмат - бу фаолият, иш тури бўлиб, унинг давомида янги, илгари мавжуд бўлмаган моддий маҳсулот яратилмайди, лекин мавжуднинг сифати, ушбу маҳсулотни яратиш ўзгаради. Бошқача айтганда, бу моддий шаклда эмас, балки фаолият шаклида бериладиган имтиёздир. Булар хизматлар кўрсатишнинг ўзи керакли натижани яратади.[2]

Ю.В.Чечнева транспорт хизматлари одамларнинг эҳтиёжларини қондиришга қаратилган ва зарур технологик, иқтисодий, ахборот, ҳуқуқий ва ресурс таъминоти мавжудлиги билан тавсифланган транспорт фаолиятининг кичик тури дея таъриф берган. Демак, хизмат деганда нафақат йўловчиларни ҳақиқий ташиш, балки ташиш жараёнининг бир қисми бўлмаган, балки уни тайёрлаш ва амалга ошириш билан боғлиқ бўлган ҳар қандай операция ҳам тушунилади.[3]

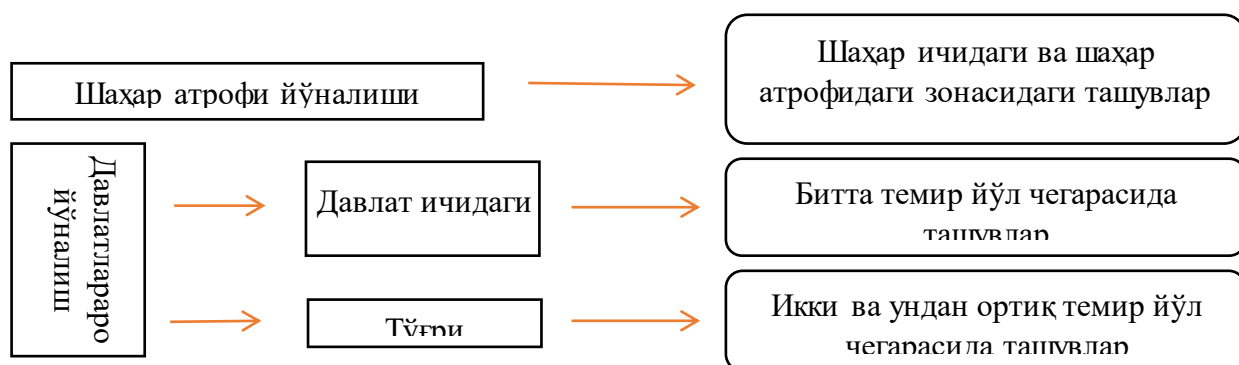
Н.В.Мордовченков транспорт хизматлари бозорида маркетинг тадқиқотларининг ўзига хос хусусияти транспорт корхонасининг ҳақиқий рақобатдош афзалликларини аниқлаш ва унинг хизматларини ушбу афзалликларни энг яхши амалга ошириш мумкин бўлган бозор сегментларида жойлаштиришдир дея ўз фикларини тадқиқотларида намоён қилган.[4]

Ўзбекистон Республикаси транспорт тизимини ривожлантириш муаммоларини Я.Қориева, З.Ахмаджанов, М.Икрамов, К.Зиядуллаев, Ғ.Қосимов, К.Аҳмедов, Т.Қодиров, К.Рашидов, Ў.Мавлонов, И.Акбаров, Б.Ходжаев, С.Примбетовлар, Р.Саматов ва Ш.А.Холбутаевалар ўзларининг тадқиқот ишларида ўрганиб чиққанлар.

МДҲ давлатларидан эса Б.Балчи, А.Сычёв, А.Гранберг, И.Рунов, С.Жуков, М.Бекмагамбетов, Ж.Курганбаев, А.Колесников, Т.Станкович, Ч.Сяньпин, Р.Мирзаев, М.Алибоева, В.Бережной, Я.Бронштейн, Е.Калиев, С.Панов, Д.Ходжаев, К.Зоидов ва А.Медковлар минтақа транспорт инфратузилмаси муаммолари юзасидан илмий тадқиқот ишларида транспорт муаммоларини алоҳида давлатлар мисолида ўрганган ёки транспорт омилини бошқа омиллар қаторида тадқиқ этганликларини кўриш мумкин.

Тадқиқот методологияси. Тадқиқот ўтказишда адабиётлар шарҳи, кўрсаткичларни солиштириш, таққослаш, индукция, дедукция, сўровномалар, натижаларни танланмадан популяцияга қараб умумлаштириш, свод таҳлили ва бошқа усуллардан фойдаланилади.

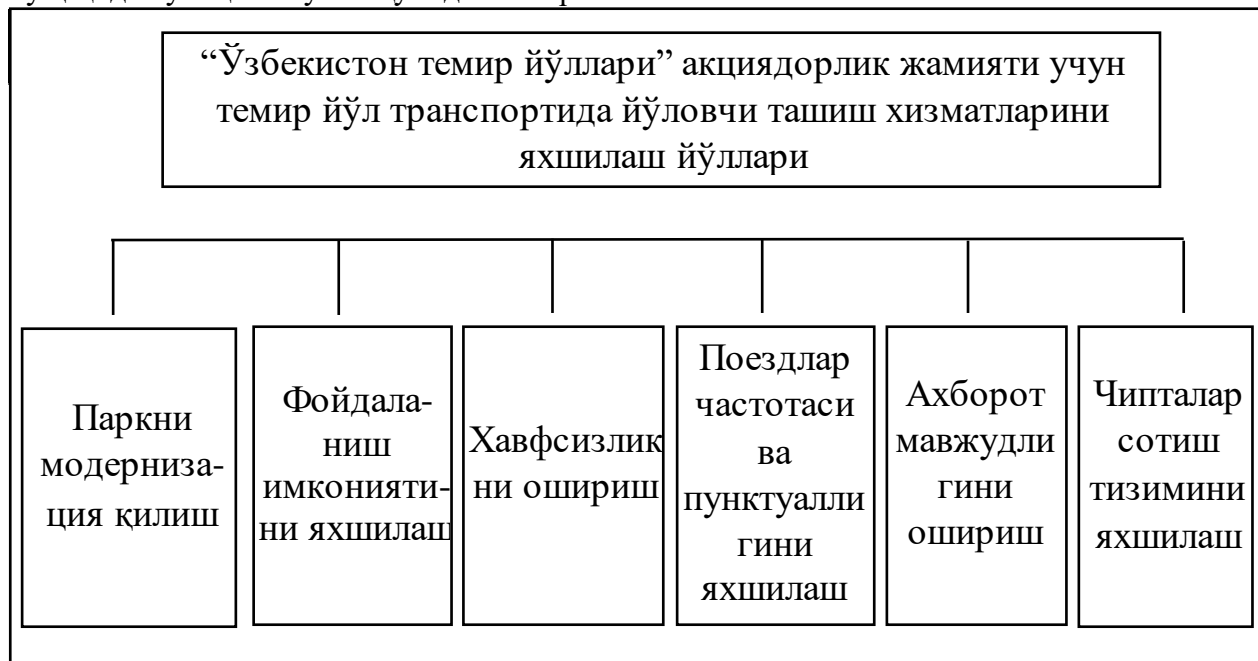
Таҳлил ва натижалар. Ҳар куни минглаб одамлар доимий ва сифатли хизмат кўрсатишни талаб қиладиган шаҳарлараро, маҳаллий ва шаҳар атрофи саёҳатларини амалга оширадилар. Корхона томонидан йўловчиларга кўрсатилаётган хизматлар кўлами, бир томондан, меҳнат, тадбиркорлик, дам олиш, ўқиш, даволаниш ва ҳоказолар учун қулай шарт-шароитлар яратади, бу эса пировардида мамлакатимизнинг турли тармоқларида банд бўлган ишчиларнинг меҳнат унумдорлигига таъсир қилади. Иқтисодиёт, уларнинг маданий даражаси ва аҳоли турмуш сифатини оширади. Бошқа томондан, темир йўл транспорти аҳолига кўрсатилаётган хизматлар турларини кўпайтириш орқали қўшимча мижозларни жалб қилиш ва уларга хизмат кўрсатиш орқали ўз рентабеллигини оширади. Темир йўл транспортда йўловчи ташиш тизими қуйида келтирилган.



1-расм. Темир йўл транспортда йўловчи ташиш тузилмаси

Транспорт хизмати - транспорт хизмати кўрсатувчи ташкилотнинг йўловчи, юк жўнатувчи ва қабул қилувчининг белгиланган норма ва талабларга мувофиқ ташишга бўлган эҳтиёжларини қондириш бўйича фаолияти натижасидир.

Ҳозирги рақобат шароитида транспорт хизматларига бўлган талаб даражаси, биринчи навбатда, йўловчиларга кўрсатилаётган хизматлар сифати билан белгиланади. Исталган самарани олиш учун йўловчиларга кўрсатилаётган транспорт хизматлари сифати даражасини ошириш бўйича бир қатор вазифаларни ҳал қилиш мақсадга мувофиқ бўлади. Бу ҳақида тўлиқ маълумот қуйида келтирилган.



2-расм. Транспортида йўловчи ташиш хизматларини яхшилаш йўллари

Паркни модернизация қилиш: “Ўзбекистон темир йўллари” АЖ поездлар паркни модернизация қилиш орқали йўловчи ташиш хизматларини яхшилаш имконияти мавжуд ва ҳозирги пайтда компания мунтазам равишда паркни модернизация қилиб келмоқда. Қулай ўриндиқлар, кондиционер ва Wi-Fi каби замонавий қулайликларга эга янги поездларга сармоя киритиш ташилаётган йўловчилар сонини сезиларли даражада ошириши мумкин.

Фойдаланиш имкониятини яхшилаш: “Ўзбекистон темир йўллари” акциядорлик жамияти ўз хизматларини барча йўловчилар, жумладан, ногиронлар учун ҳам қулайроқ қилиб, йўловчи ташиш хизматларини яхшилаши мумкин. Бунга бортга чиқиш ва ўтириш учун қулай имкониятларни тақдим этиш ва станция объектларига тўлиқ киришни таъминлаш орқали эришиш мумкин.

Хавфсизликни ошириш: Йўловчилар саёҳат пайтида хавфсизликни кадрлашади, шунинг учун “Ўзбекистон темир йўллари” ушбу жиҳатларни яхшилашга қаратилган чоратadbирларга сармоя киритиши мақсадга мувофиқдир. Бунга яхшиланган ёритиш, кузатув тизимлари ва хавфсизлик ходимларини кучайтириш киради.

Чипталарни сотишнинг осон ва мослашувчан вариантларини жорий этиш: “Ўзбекистон темир йўллари” акциядорлик жамияти чипталарни сотишнинг осон ва мослашувчан вариантларини таклиф қилиш орқали кўпроқ йўловчиларни жалб қилиши мумкин, масалан, бандловларни жаримасиз ўзгартириш ёки бекор қилиш ҳамда афзал ўриндиқларни танлаш имконияти. Бу йўловчиларнинг хизматдан қониқишини сезиларли даражада ошириши мумкин. Ҳозирги кунда компанияда бу соҳада ҳам катта ишлар олиб борилмоқда.

Поездлар частотаси ва пунктуаллигини яхшиланг: Поездларнинг ўз вақтида ва тез-тез қатновини таъминлаш, йўловчиларнинг темир йўл транспортдан фойдаланиш эҳтимолини оширишга хизмат қилади. “Ўзбекистон темир йўллари” акциядорлик жамияти поездлар қатнови частотаси ва ўз вақтида ҳаракатланишини режалаштириш ва жадвалини

яхшилаш, йўллар ва ҳаракат таркибига техник хизмат кўрсатиш орқали ошириши мумкин.

Ахборот мавжудлигини ошириш: “Ўзбекистон темир йўллари” поездлар жадвали, кечикишлар ва бошқа тегишли маълумотларни реал вақт режимида йўловчиларга тақдим этиш орқали йўловчиларнинг темир йўл транспортига ишончини яхшилаши провард натижада уларнинг сонини ошириши мумкин. Бунга станциялардаги рақамли дисплейлар ва эълонлар, шунингдек, мобил иловалар, онлайн платформалар орқали эришиш мумкин.

Темир йўл транспорти йўловчи ташишни амалга оширишда бошқа транспорт воситалари билан соғлом рақобатнинг турли шакллари фаоллаштириш ва йўловчиларга барқарор фойдаланиш имтиёзларини шакллантиришга ёрдам бериб, темир йўлларнинг бошқа транспорт воситалари билан рақобатбардошлигини оширишга хизмат қилади.

Йўловчиларга қулайлик яратиш учун бажарадиган вазифасига кўра бир хил бўлган транспорт турлари фаолиятини ўзаро бир-бирига узвий боғлиқликда ташкиллаштириш йўловчиларнинг манзилларига етиб бориш вақтини қисқартиради ва кўрсатиладиган сервис хизматларини сифатини оширади. “Ўзбекистон темир йўллари” АЖ “Ўзтемирйўлийўловчи” ОАЖ да йўловчиларга сервис хизмат кўрсатишдан йўловчиларнинг қаноатланиш даражасини йўловчиларга хизмат кўрсатишнинг индекслари орқали аниқлаш мумкин. Сервис хизмат кўрсатиш индекслари 1-расмда келтирилган.

Белгиланган мезонларга темир йўл транспорти орқали кўрсатиладиган сервис хизматларидан йўловчиларнинг қониқиш индексини қуйидаги формулага асосан аниқланади.

$$K_{ий} = \frac{\sum A_{ўр}}{n}$$

бу ерда $K_{ий}$ - баллардаги мезонларга мувофиқ қониқиш даражаси;

$A_{ўр}$ - белгиланган омиллардан қониқишнинг ўртача қиймати, балларда;

n - белгиланган мезон ичидаги омиллар сони, балларда.

Белгиланган барча мезонларга асосан темир йўл транспорти орқали кўрсатиладиган сервис хизматларидан йўловчиларнинг ўртача қониқиш индексини қуйидаги формулага асосан аниқланади.

$$K_{й} = \frac{\sum K_{ий}}{n}$$

бу ерда $K_{й}$ - баллардаги барча мезонларга мувофиқ ўртача қаноатланиш даражаси;

$K_{ий}$ - белгиланган омиллардан қониқишнинг ўртача қиймати, балларда;

n - белгиланган мезон ичидаги омиллар сони, балларда;

i - мезонлар тури;

n - мезонларнинг умумий сони.

Белгиланган барча мезонларга асосан темир йўл транспорти орқали кўрсатиладиган сервис хизматларидан йўловчиларнинг ўртача қониқиш индексини фоизларда қуйидаги формулага асосан аниқланади.

$$K_{й(\%)} = \frac{K_{й} \times 100\%}{X}$$

бу ерда $K_{й(\%)}$ - йўловчиларнинг қаноатланиш даражаси, фоизларда;

$K_{й}$ - белгиланган омиллардан қониқишнинг ўртача қиймати, балларда;

X - белгиланган мезонларни баҳолашга ажратилган максимал балл.

Йўловчиларга кўрсатиладиган темир йўл транспорти билан боғлиқ бўлган хизматларни қуйида келтирилган мезонларга мувофиқ баҳолаш таклиф этилади.

хизматларнинг мавжудлиги: билетни сотиб олиш тартиби, йўловчи поездеи ва унинг таркибидаги вагонлардаги керакли хусусиятларга эга билетларнинг мавжудлиги;

хизматлар даражаси: вагонларнинг санитария ва тозалик ҳолати, озиқ-овқат билан таъминланиши, вагонларнинг ички ҳолати, чойшаблар ва аксессуарлар билан таъминланганлиги, ҳаракат хавфсизлигини таъминлаш, “хизмат сифати нархи” нисбати ва бошқалар.

Узоқ муддатли транспорт тури ҳисобланган темир йўл транспорти сегментларида ҳар чоракда тадқиқотлар ўтказиб “Ўзтемирйўлийўловчи” ОАЖ нинг филиаллари томонидан

амалга оширилиб борилиши мақсадга мувофиқ ҳисобланади. Темир йўл вокзаллари ва тўхташ пунктлари бошқармалари томонидан камида ҳар чорақда йўловчиларга кўрсатилаётган сервис хизматлари тўғрисида йўловчилар билан сўровномалар ўтказиши ва натижаларни баҳолаб бориши темир йўл вокзалларига йўловчиларни жалб қилиш билан боғлиқ муаммолар ва уларга ечимлар топиш учун муҳим омил бўлиб ҳисобланади.

Мавжудлиги	Билет нархи
	Станциялар ва тўхташ пунктлари жойлашувининг қулайлиги
	Станциялар ва тўхташ пунктларида стационар чипта сотиш кассалари мавжудлиги
	Ўз-ўзига хизмат кўрсатиш терминалларининг мавжудлиги
	Билет турларини танлаш имкониятининг кенглиги
Тариф	Билет нархи
Барқарорлик	Поездлар ҳаракати жадвалига тўлақонли риоя қилиниши
	Поездлар ҳаракати частотаси(зичлиги)
Ҳаракат жадвали	Поездлар ҳаракат графигига амал қилиш (поездларнинг келиши ва кетишидаги кечикишларини олдини олиш
Вокзалларда ва поездларда хизмат кўрсатиш даражаси	Кассанинг олдида кутиш вақти
	Поездларда билет текширувчилар ва назоратчиларнинг хушмуомалалиги
	Кассаларда, станцияларда, поездларда хизмат кўрсатувчи ходимларнинг малака даражаси
	Билет сотувчи ходимларнинг хушмуомалалиги
	Билет сотувчи ходимларнинг кийиниш тартиби ва озода юриши
Ахборот алмашинуви	Поездлар ҳаракат графигидаги ўзгаришлар ҳақида ахборотнинг мавжудлиги
	Поездлар ҳаракат графигидаги ўзгаришлар ҳақида ахборотнинг мавжудлиги ва долзарблиги
	Юбориш ва ўзгартириш ҳақида маълумотдан фойдаланиш қулайлиги
	Вагонларда жорий ва яқинлашиб келаётган тўхташ пунктлари ҳақида маълумотларнинг аниқлиги
Тезлик	Юриш вақти
Йўлдаги қулайлик	Поезд таркибидаги вагонларнинг ҳарорати (иқлим режими) ҳақида маълумотлар
	Поезд таркибидаги вагонларнинг тозаллиги ва санитария ҳолати
	Вагонлардаги ўриндиқларнинг қулайлиги
	Вагонларда багаж учун жойлар мавжудлиги
Инфратузилма объектларининг санитария ва техник ҳолати	Тўхташ пунктларининг платформаларда тозаллиги ва санитария ҳолати
	Станцияларда ва тўхташ пунктларда поездларни кутишда усти ёпиқ ўтириш жойлари мавжудлиги
Хавфсизлик	Ҳаракатланувчи поезд таркибининг ҳолати
	Поездларга чиқиш ва тушиш платформаларидаги қулайликларнинг хавфсизлик даражаси
	Шаҳар атрофидаги поездлар ҳаракати давомида кўриқлашнинг мавжудлиги
	Тўхташ пунктларида чиқиш тушиш жойларининг мавжудлиги

3-расм. Темир йўл транспортида йўловчиларга сервис хизмат кўрсатиш индекслари

Олиб борилган тадқиқотлар натижасида олинган маълумотларга асосланиб, вокзалларда ва тўхташ пунктларида йўловчиларга кўрсатилаётган сервис хизматларда йўл қўйилаётган камчиликларни бартараф этиш чораларини кўриш, янги хизмат турларини

жорий қилиш заруратлари тўғрисида тасаввур шаклланиб “Ўзтемирўйўловчи” АЖ нинг филиаллари фаолиятини яхшилаш учун муҳим асос бўлиб хизмат қилади.

Темир йўл станцияларини, тўхташ пунктларини жамоат ва индивидуал транспорт станцияларини ўзаро узвий боғлиқликда жойлаштириш учун зарур ҳудудларни аниқлаш ва уларни жойлаштириш ҳозирги кунда долзарб масала бўлиб бормоқда. Йўловчиларни оммавий алмашиш пунктлари сифатида темир йўл станцияларини ривожлантиришга катта эътибор талаб қилмоқда.

Хулоса ва таклифлар. Хулоса қилиб шуни айтишимиз мумкинки, кўплаб транспорт турлари йўловчилар ташиш билан боғлиқ бўлган жараёнларда ишпинок этади. Ушбу ташишларнинг асосий мақсади йўловчиларнинг ташишларга бўлган талабини максимал тарзда қондириш ҳисобланади. Юқорида келтирилган муҳим омилларни ҳисобга олган ҳолда йўловчи вокзалларида йўловчиларга сервис хизмат кўрсатиш сифатини ошириш орқали темир йўл транспортида йўловчилар оқимини ошириш мумкин ҳисобланади. Бу ўз навбатида йўловчиларнинг темир йўл транспортига бўлган қизиқишлари ошиб боришини таъминлайди ва йўловчи ташиш транспортининг равнақини оширади.

Сўнги йиллар статистикаси шуни кўрсатяптики, хизматлар истеъмоли аста-секин моддий неъматлар истеъмолидан устун кела бошлайди. Жаҳон статистикаси бўйича, сўнги 25 йил ичида ривожланган мамлакатлар ялпи миллий маҳсулотида хизматлар улуши 54 фоиздан 65 фоизга, ривожланаётган мамлакатларда 40 фоиздан 50 фоизга ошган. Бу мамлакатларда давлат хизмати кўпинча иқтисодиётнинг мустақил тармоғига айланиб, умумий фойданинг 20-30 фоизини давлат хазинасига олиб келади. Келажакда темир йўл транспортида йўловчи ташишга хизмат кўрсатиш транспорт операциялари рентабеллигини ошириш ва қўшимча мижозларни жалб қилишнинг асосий манбаига айланиши кутилмоқда.

Фойдаланилган адабиётлар рўйхати:

1. Паязов М. Темир йўл транспорт хизматларининг хизматлар бозорига бошқарув самарадорлигини баҳолаш услубиёти / М. Паязов // Иқтисод ва молия. – 2022. – №. 7. – Р. 36-44. – DOI 10.34920/EIF/VOL_2022_ISSUE_7_5. – EDN VWNCXJ.
2. Тультаев Т.А. Маркетинг услуг. – Москва: Инфра-М, 2012.
3. Чечнева, Ю. В. К вопросу о классификации транспортных услуг / Ю. В. Чечнева // Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. – 2010. – № 12. – С. 201-203. – EDN NUMEWD.
4. Особенности проведения маркетинговых исследований транспортных услуг [Текст] / Н. В. Мордовченков, Ю. Д. Белов, С. В. Кузьмичев // XI Прохоровские чтения (Н. Новгород, 23 дек. 2015г): сб. статей участников. - Н. Новгород, 2016. - С. 129-131.
5. Акбаров, М., & Искандаров, К. (2022). Йўловчи ташиш хизматлари бозорига таъсир қилувчи омиллар ва бозорнинг ҳозирги ҳолати таҳлили. *Eurasian Journal of Academic Research*, 2(11), 466-470.
6. Uzrailpass.uz.

<p style="text-align: center;">М.Аkbаров, К.Искандаров</p> <p>Пути оценки и улучшения услуг по перевозке пассажиров на железнодорожном транспорте</p> <p>Аннотация: В данной статье проанализированы сущность, современное состояние и проблемы пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте. Проанализированы критерии оценки сервисных услуг, оказываемых пассажирам на железнодорожном транспорте, и уровень удовлетворенности пассажиров этими услугами. Предложены индексы обслуживания. Разработаны пути улучшения обслуживания пассажиров.</p> <p>Ключевые слова: железнодорожная станция, пассажирский поезд, услуги железнодорожного сообщения, транспортное обслуживание, сервисный индекс, железнодорожный билет.</p>	<p style="text-align: center;">M.Akbarov, K.Iskanderov</p> <p>Ways to evaluate and improve passenger transportation services in railway transport</p> <p>Abstract: This article analyzes the nature, current status and problems of passenger transport services in railway transport. The criteria for evaluation of services provided to passengers in railway transport and the level of satisfaction of passengers with these services were analyzed. Indexes of service are shown. Ways to improve passenger transportation services have been developed.</p> <p>Keywords: railway station, passenger train, railway services, transport service, service index, railway ticket.</p>
--	---

ISSN 2091-5187

∞ “СЕРВИС” ∞

Журнал Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти таҳририят
бўлимида нашрга тайёрланди.

07.09.2023 йилда теришга берилди. 22.09.2023 йилда босишга рухсат этилди.
Офсет босма қоғози. Қоғоз бичими 60x84_{1/8}. “Times” гарнитураси. Офсет
босма усули. Шартли босма табоғи 15,76. Ҳисоб-нашриёт
табоғи 13,6. Адади 100 нусха. Буюртма № 0074А/23.

Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институтининг
матбаа бўлимида чоп этилди.
Лицензия № 025316.
Реестр № Х-119112.

Манзил: Самарқанд шаҳри, Шохрух кўчаси, 60-уй.

© Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти, 2023