

М.Н. ИРИСБЕКОВА

**ТРАНСПОРТ ХИЗМАТЛАРИ БОЗОРИНИНГ
РАҚОБАТ УСТУНЛИКЛАРИНИ
ТАЪМИНЛАШНИ МАРКЕТИНГ
МЕХАНИЗМЛАРИ**

ТОШКЕНТ-2012

УДК: 338.47(575.1)
КБК 22.251+38.39
И18

И18 **М.Н. Ирисбекова. Транспорт хизматлари бозорининг рақобат устунликларини таъминлашни маркетинг механизмлари. –Т.: «Fan va texnologiya», 2012, 280 бет.**

ISBN 978–9943–10–809–7

Транспорт хизматлари бозорида логистик хизматлар кўрсатувчи корхоналар ҳамда мижозлар ўртасида кенг рақобат предметиға айланган ушбу шароитда автомобил транспорти хизматлари бозорини ўрганишда маркетингни замонавий технологияларини қўллаш масалаларини тадқиқ этиш долзарб масала ҳисобланади.

Монографияда транспорт хизматлари бозорини маркетинг тамойиллари асосида тадқиқ этишнинг назарий ва методологик асослари, мамлакатимизда транспорт хизматлари бозори ривожланишининг асосий қонуниятлари ва унда замонавий ахборот коммуникация технологияларидан фойдаланиш услубларини такомиллаштириш масалалари баён этилган.

Такризчилар: С.А. Салимов - т.ф.д, проф.;
Я.К. Қориева - и.ф.д, проф.

Тошкент Автомобиль ва йўллар институти ўқув-услугий Кенгашининг 2012 йил 29 августдаги 1-сон қарори билан чоп этилди.

ISBN 978–9943–10–809–7

© «Fan va texnologiya» нашриёти, 2012.

КИРИШ

Ўзбекистон Республикасида бозор муносабатларининг ривожланиши шароитида ишлаб чиқарувчилар ва хизмат кўрсатувчилар орасидаги иқтисодий муносабатларнинг шакли ва мазмуни тубдан ўзгарди. Ҳозирги замон транспорт хизматлари бозори, логистик ва сервис хизматлари кўрсатувчи корхоналар, инфратузилма ташкилотлари ҳамда миқозлар ўртасидаги кенг рақобат майдонига айланган. Ушбу шароитда миқозлар эътиборини қозониш учун бўлган курашда барча услублар қўлланилмоқда – илм-фан ютуқларидан тортиб токи агрессив рекламагача.

Қайд этиш жоизки, мамлакатимизда транспорт ва сервис хизматлари бозори нисбатан ривожланмаган соҳалар қаторида бўлиб келган ва шундай бўлиб қолмоқда. Узоқ йиллар давомида логистик ва сервис хизматлар кўрсатиш сифати ва самарадорлигини ошириш автомобиль транспорти соҳасида иккинчи даражали бўлиб келган. Аммо, ҳозирги, иқтисодий жиҳатдан илдам ўзгаришни талаб этувчи шароит транспорт корхоналарини рақобат бозорида ғолиб келиши учун хизматларни диверсификациялаш ва уларнинг сифатини ошириш ҳамда уни товар ишлаб чиқарувчилар ва истеъмол қилувчиларнинг манфаатлари билан ўзаро уйғунлаштириш тақозо этилмоқда. Президент И.А. Каримов таъкидлаганидек, «Биринчи даражали эътибор мамлакатимиз иқтисодиётининг рақобатдошлигини ошириш бўйича дастур тайёрлаш ва уни амалга оширишга қаратилиши зарур. Бугунги кунда кўплаб ривожланган ва жаҳон иқтисодиётида етакчи ўрин тутадиган мамлакатлар тажрибаси шунини сўзсиз исботлаб бермоқдаки, рақобатдошликка эришиш ва дунё бозорларига чиқиш, биринчи навбатда, иқтисодиётни изчил ислоҳ этиш, таркибий жиҳатдан ўзгартириш ва диверсификация қилишни чуқурлаштириш, юқори технологияларга асосланган янги корхона ва ишлаб чиқариш тармоқларининг жадал ривожланишини таъминлаш, фаолият кўрсатаётган қувватларни модернизация қилиш ва техник янгилаш

жараёнларини тезлаштириш ҳисобидан амалга оширилиши мумкин»¹.

Шундай қилиб, транспорт хизматлари бошқа кўпгина маҳсулот ишлаб чиқарувчи тармоқларнинг ҳам фаолияти самарадорлигини оширишда ҳал қилувчи омиллардан бири бўлиб шаклланимоқда. Бошқача қилиб айтганда, транспорт хизматлари кўрсатиш тўғрисида келишув товар маҳсулотлари ишлаб чиқарувчи соҳаларнинг маҳсулотларини сотилишига шароит яратади.

Шунинг учун Ўзбекистон Республикаси Президентининг “2011-2015 йилларда инфратузилмани, транспорт ва коммуникация қурилишини ривожлантиришни жадаллаштириш тўғрисидаги” (21.12.2010й) ПҚ-1446 - сон қарорида²:

хорижий ва ички молиялаштириш манбаларини, замонавий технологияларни жалб этиш кўламини кенгайтириш, қурилиш ва индустриал ишлаб чиқариш комплексларини янгилаш асосида транспорт коммуникациялари, замонавий телекоммуникация тизимлари, муҳандислик инфратузилмаси объектларини комплекс равишда ва илдам ривожлантириш ҳамда қуриш;

Республиканинг барча минтақаларини пухта бирлаштирадиган ягона миллий автомобил транспорт тизимини яратиш бўйича лойиҳаларни амалга оширишни жадаллаштириш, Ўзбекистон миллий магистрали таркибига кирадиган, халқаро стандартларнинг юксак талабларига жавоб берадиган, замонавий цемент-бетон ва асфальт-бетон қопламалар билан таъминланган тўрт полосали йўл участкаларини қуриш ва реконструкция қилишни кенгайтириш Қамчиқ давонидан ўтадиган автомобил йўлларини реконструкция қилиш;

транспортда юк ташишни ташкиллаштириш ва бошқариш тизимини янада такомиллаштириш, халқаро талаб ва стандартларга жавоб берадиган, кўп мақсадли замонавий самарадор транспорт – транзит инфратузилмасини яратиш. Ҳар хил транспорт турлари автомобил, темир йўл ва авиация транспорти томонидан транспорт хизмати кўрсатишда туташликни таъминлаш, Ангрен шаҳридаги ва Навоий шаҳри аэропорти негизидаги логистик интермодаль

¹ Каримов И.А. 2012 йил Ватанимиз тараққиётини янги босқичга кўтарадиган йил бўлади. – Т.: «Ўзбекистон», 2012., 19-20- б.

² ¹Каримов И.А. 2012 йил Ватанимиз тараққиётини янги босқичга кўтарадиган йил бўлади. – Т.: «Ўзбекистон», 2012, 27- б.

марказларнинг моддий-техника базасини мустаҳкамлаш ва фаолият юритиш самарадорлигини ошириш;

халқаро транспорт коммуникацияларига қисқа йўллар билан чиқишни ва транзит юк ташиш кўпайишини, минтақавий ҳамда дунё бозорларига чиқишни кенгайтиришни, экспорт салоҳиятидан фойдаланиш самарадорлигини ошириш ва миллий маҳсулотларни сотиш бозорларини кенгайтиришни таъминлайдиган янги транспорт йўлакларини шакллантириш.

“2011-2015 йилларда инфратузилмани, транспорт ва коммуникация қурилишини ривожлантиришни жадаллаштириш тўғрисида”ги Дастурга киритилган инвестиция лойиҳаларини амалга ошириш учун Вазирлар Маҳкамаси томонидан тасдиқланадиган рўйхатлар бўйича олиб келинадиган, республикада ишлаб чиқарилмайдиган ускуналар, хомашё ва материаллар, эҳтиёт қисмлар, бутловчи буюмлар ва узеллар, технологик ҳужжатлар ва жиҳозлар 2016 йилнинг 1 январига қадар муддатга божхона тўловлари тўлашдан (божхона расмийлаштируви йиғимларидан ташқари) озод этилсин, қўйилган вазифалар ўта долзарблик касб этади³.

Ривожланган хорижий мамлакатларда илм-фан юқори мужассамлашган хизматлардан фойдаланишда кенг йўлга қўйилган бўлиб, уларнинг қаторига мижозларга комплекс хизматлар кўрсатиш, консалтинг хизматлари, инжиниринг ва тизимли интеграцион хизматлар, менежмент лойиҳалаштиришни ташкил этиш, мижозларнинг дастурий таъминоти, ходимларни тайёрлаш ва қайта тайёрлаш, мижозларга, транспорт воситалари ва коммуникацияларга хизмат кўрсатиш, маълумот ва ахборот оқимларини бошқариш бўйича хизмат турлари кенг амалиётга кирган, яъни ишлаб чиқаришнинг сервис билан чамбарчас бирикиши юз бермоқда.

Автомобиль транспорти бошқа транспорт турлари билан ўзининг яхлит бозорини шакллантирган ҳолда рақобатлашиб келмоқда. Автомобиль транспорти бозори тушунчаси иқтисодиёт тармоқлари бозорлари категориясига кирувчи тушунчалардан бўлиб, автомобиль транспорти воситалари бозори ва автомобиль транспорти хизматлари бозоридан таркиб топган.

³ Республикаси Президентининг” 2011-2015 йилларда инфратузилмани, транспорт ва коммуникация қурилишини ривожлантиришни жадаллаштириш тўғрисида”ги (21.12.2010й) ПҚ-1446 -сон Қарори.

Автомобиль транспорти хизматлари бозорини ўрганишда маркетингнинг замонавий технологияларни қўллашни ривожлантириш йўналишларини белгилаб олиш, илғор хориж тажрибасини миллий транспорт операторлари фаолиятига жорий этишни тизимлаштирилган ҳолда тадқиқ этиш соҳада маркетинг фаолиятини долзарб масалалар сирасига киради.

Автомобиль транспорти хизматлари бозорини ягона тизим сифатида тасаввур этиб, ушбу бозор фаолиятини оптималлаштириш билан боғлиқ муаммоларни тизимли тадқиқ этиш ҳам илмий, ҳам амалий долзарблик касб этади, чунки автомобиль транспорти бозорини оптималлаштиришнинг услубларини такомиллаштириш нафақат соҳа корхоналари манфаатлари нуқтаи-назаридан, балки иқтисодиётни модернизациялаш жараёнида умумиқтисодий самарадорликни таъминлашни назарда тутди.

Шулардан келиб чиқиб, автомобиль транспорти бозорини тизимли тадқиқ этиш энг аввало, хўжалик юритувчи субъектлар ва инфратузилмаларнинг бозор имкониятларини асослаб бериши ва шу асосда тегишли транспорт хизматлари кўрсатиш бозорини эгаллаш ва оптималлаштириш бўйича маркетинг тадқиқотларини амалга оширишни ҳамда бозорда самарали фаолият юритиш стратегиясини ишлаб чиқишни назарда тутиши лозим.

Ушбу монографияни чоп этишга тайёрлашда ва автомобиль транспортида маркетинг механизмларини такомиллаштириш бўйича тадқиқотларни амалга оширишда кўрсатган беғараз ёрдамлари учун фан докторлари, профессорлар М.А.Икрамов, Ғ.А. Саматов ва С.А. Салимовларга ўз миннатдорчилигимни билдираман.

І БОБ. ТРАНСПОРТ ХИЗМАТЛАРИ БОЗОРИНИ МАРКЕТИНГ ТАМОЙИЛЛАРИ АСОСИДА ТАДҚИҚ ЭТИШНИНГ ИЛМИЙ АСОСЛАРИ

1.1. «Транспорт хизматлари бозори» категориясининг иқтисодий моҳияти

«Хизмат» атамасининг иқтисодий фанлар назарияси ва амалиётида кенг ишлатиб келинишига қарамай шу кунга қадар ҳали унинг мазмунини тўла ёритиб берувчи таъриф мутахассислар томонидан берилгани йўқ, десак муболаға бўлмайди. Классик назариётчилар хизматларни инсон фаолиятининг мавҳум кўриниши сифатида қарашган бўлиб, асосий эътиборни моддий ишлаб чиқариш соҳалари бўлмиш қишлоқ хўжалиги ва саноат соҳаларининг моддийлашган маҳсулига қаратишган.

Хорижлик мутахассисларнинг изланишларида «хизмат» категориясининг бир қанча таърифлари мавжуд бўлиб, уларнинг барчаси деярли бир хил мазмун касб этади. Масалан, машҳур тадқиқотчи олим Филипп Котлер олимларнинг ушбу тушунчага берган таърифларини умумлаштирган ҳолда, унга қуйидагича изоҳ берган: «Хизмат – томонлардан бирининг бошқасига таклиф этувчи ҳар қандай тадбир ёки наф бўлиб, уни ҳис этган билан нимагадир эга бўлишни англатмайди»⁴.

Шуни алоҳида таъкидлаш керакки, хизматларни яратишда ҳам ишлаб чиқариш омиллари иштирок этади ва меҳнат омилининг аҳамияти бошқа омилларга нисбатан сезиларлидир. Хизматлар қийматининг умумий йиғиндиси мамлакат ялпи ички маҳсулоти ва миллий даромадини шакллантирувчи таркибий қисм ҳисобланади.

Турли мамлакатларнинг хўжалик юритиш тарихида хизматлар соҳаси турли ривожланиш босқичларини кечиб ўтиб, охиروқибатда ҳозирги кўринишга эга бўлди.

Кишилик жамиятининг дастлабки ривожланиш босқичларида асосан уй хўжалиги ва шахсий истеъмол даражасида кўрсатилувчи хизматлар бўлиб, улардан асосан бой-бадавлат жамият аъзолари ва ҳукмдорлар фойдаланишган. Европа мамлакатларида ишлаб чиқа-

⁴ Котлер Ф, Основы маркетинга. - М., 1999, с.638

риш инқилоби деб аталмиш даврдан бошлаб хизмат кўрсатиш соҳаси секин-аста иқтисодий фаолиятнинг бошқа кўринишларидан ажралиб чиқа бошлади. Эндиликда айрим шахс ва хонадонларнинг хизматларга бўлган эҳтиёжларини қондириш билан бирга ижтимоий характерга эга бўлган хизматлар шакллана бошлади, булар: банк хизматлари, суғурта иши, транспорт, алоқа каби хизмат турлари эди. XIX аср ва XX асрнинг биринчи ярмини ўзида камраб олган саноатлашув даврида хизматлар соҳаси ривожланган мамлакатлар миллий даромади таркибида саноатдан кейинги ўринни эгаллай бошлади. Ўтган асрнинг 70-йилларидан бошлаб илғор иқтисодиётга эга мамлакатлар илмий-техник тараққиёт шарофати билан саноатлашувнинг тўлиқ ғалабасидан кейинги босқичга эга бўлган жамият сари қадам қўйишди ва бунда хизмат кўрсатиш соҳаси ҳал қилувчи ўринга чиқиб олди. Шундан сўнг иқтисодиётда хизмат кўрсатиш соҳасининг мавқеи йилдан-йилга ошиб бориб, етакчи мамлакатлар ривожланишига таъсир кўрсатувчи асосий омиллардан бирига айланиб борди. Масалан, АҚШ иқтисодиётида банд бўлган аҳолининг 80 фоизи, Ғарбий Европа мамлакатларида 50-60 фоизи айнан хизмат кўрсатиш соҳасида меҳнат қилмоқда. Ҳозирда «хизматлар» атамаси мазмунан бойиб, бу атама билан инсон фаолиятининг барча турлари чамбарчас боғланиб кетган. Хизматлар соҳасига соғлиқни сақлаш, таълим, маданият муассасалари, радио ва телекўрсатувлар, кино-фильмлар, транспорт, алоқа, туризм, банклар, суғурта компаниялари, ахборотлаштириш соҳасидаги хизматлар, илмий-тадқиқот ишлари натижалари, машина ва жиҳозларнинг сотишдан олдинги хизматлар мажмуи, реклама, қурилиш хизматлари ва ҳ.к.лар киритилмоқда.

Хизматлар ҳозирда иқтисодиётга ҳар томонлама таъсир кўрсатмоқда, иқтисодий тараққиётнинг муҳим омили ва мультипликаторига айланиб улгурди.

Шуни алоҳида таъкидлаш керакки, аксарият мамлакатларнинг иқтисодиётида моддий ишлаб чиқариш ва хизмат кўрсатиш соҳалари ўзаро боғлиқ ҳолда чатишиб кетган. Шунинг учун ҳам кўп ҳолларда хизматлар статистикада алоҳида берилмасдан товарлар ишлаб чиқариш кўрсаткичларида намоён бўлади.

Мутахассисларнинг фикрига кўра, хизматалар соҳаси ва унинг ривожланиш суръатлари глобал иқтисодиёт ривожланишининг жадалашшувига, яъни жаҳон хўжалигининг глобаллашув фазасига

киришига асосий туртки бўлиб хизмат қилади. Айнан хизматлар соҳаси иш ўринларининг муқобил сегментларини шакллантириб, иш ўринлари қисқаришининг силлиқловчи ўзига хос амортизатори вазифасини бажаради. Ўтиш даврини бошидан ўтказётган мамлакатлар иқтисодиёти учун ҳам хизматлар соҳаси трансформация тизимининг асосий элементларидан бири ҳисобланиб, миллий иқтисодиётда янги таркибий қисмлар шаклланишини, экспорт ҳажмининг ошиши ва унда маҳсулот ёки хом ашё устунлигини қисқаришини таъминлайди.

Жаҳон банкининг⁵ таснифига кўра, барча хизматлар уларнинг мазмунини ифодаловчи омилларга кўра иккига бўлинади: омилли хизматлар (factor services) – ишлаб чиқариш омилларининг халқаро ҳаракати билан боғлиқ равишда вужудга келувчи тўловлар (инвестиция даромадлари, лицензиялашган тўловлар, норезидентларга тўланувчи иш ҳақи) ва омилсиз хизматлар (non-factor services) – қолган хизмат турлари (транспорт, саёҳат ва бошқа номолиявий хизматлар).

Одатда, хизмат кўрсатиш товар ва инвестицияларни маълум бир мамлакатга сотиш жараёнида юз беради, шунинг учун хизматларни истеъмолчига етказиш усулларига кўра уларни қуйидагича таснифлаш мумкин:

- инвестициялар билан боғлиқ хизматлар (investment-related services) – банк, меҳмонхона ва касб билан боғлиқ хизматлар;
- савдо билан боғлиқ хизматлар (trade-related services) – транспорт, суғурталаш;
- бир вақтнинг ўзида инвестициялар ва савдо билан боғлиқ хизматлар (trade-and-related services) – алоқа, қурилиш, компьютер ва ахборот хизматлари, шахсий, маданий ва рекреацион хизматлар.

Юқорида таъкидланганидек, хизмат кўрсатиш соҳасининг юқори суръатларда ўсиб бораётганлиги халқаро иқтисодиёт ва мамлакатлар хўжалиги ривожланишининг статистик кўрсаткичларида ўз аксини топмоқда. Сўнгги 20 йил ичида жаҳон ва кўпчилик мамлакатлар ЯИМ таркибий тузилиши жиддий ўзгаришларга учради. Жаҳон мамлакатлари ялпи ички маҳсулоти таркибида моддий ишлаб чиқаришнинг (қишлоқ хўжалиги ва саноат) улуши камайиб, хизмат кўрсатиш соҳасининг улуши сезиларли даражада ошиб бораётганлиги кузатилмоқда⁶.

⁵ The World Bank; World Development Indicators. <http://data.worldbank.org/indicator>

⁶ World Development Indicators, Washington D.C., 2005, p.204

Аммо шуни алоҳида таъкидлаш керакки, хизмат кўрсатиш соҳасининг ривожланиш суръатлари мамлакат аҳолисининг даромад кўриш даражасига бевосита боғлиқдир. 1.1-жадвалда дунёнинг турли мамлакатларида хизмат кўрсатиш соҳасининг ривожланиш суръатлари келтирилган. Ундан кўришиб турибдики, Ҳиндистон, Хитой, Индонезия каби мамлакатларда хизмат кўрсатиш соҳаси бошқаларга нисбатан кам тараққий этган.

1.1-жадвал

Айрим мамлакатлар ЯИМ таркибида хизматлар соҳасининг улуши⁷

№	Мамлакатлар	ЯИМ(ЯИМ)таркибида хизматларнинг улуши, %				
		2006	2007	2008	2009	2010
1.	Гонконг	92	92	92	93	93
2.	Белгия	75	75	76	78	78
3.	АҚШ	77	77	77	79	78
4.	Франция	77	77	77	79	78
5.	Дания	73	73	73	77	77
6.	Буюк Британия	76	76	77	78	77
7.	Япония	69	69	70	72	72
8.	Швеция	70	70	71	74	72
9.	Германия	69	69	69	72	71
10.	Австрия	69	68	68	69	69
11.	Грузия	62	65	69	69	68
12.	Бразилия	66	67	66	69	67
13.	Польша	65	64	65	65	65
14.	Туркия	62	63	64	65	64
15.	Албания	58	59	61	60	61
16.	Украина	55	56	58	62	61
17.	Аргентина	56	57	58	61	59
18.	Россия	58	59	59	62	59
19.	Ҳиндистон	53	53	54	55	55
20.	Чили	47	47	51	53	54
21.	Қозоғистон	52	53	51	53	53
22.	Покистон	53	53	53	54	53
23.	Афғонистон	39	40	46	48	48

⁷ The World Bank; World Development Indicators. <http://data.worldbank.org/indicator>



Bu tanishuv parchasidir. Asarning to'liq versiyasi <https://kitobxon.com/uz/asar/669> saytida.

Бу танишув парчасидир. Асарнинг тўлиқ версияси <https://kitobxon.com/uz/asar/669> сайтида.

Это был ознакомительный отрывок. Полную версию можно найти на сайте <https://kitobxon.com/ru/asar/669>