

Improving the quality of passenger transportation services

N.J. Suyarov¹^a, E.X. Abdusamatov¹^b, U.I. Isokhanov¹^c

¹Tashkent state transport university, Tashkent, Uzbekistan

Abstract: In this research work, the main requirements for improving the quality of passenger transport services in the city's public transport are highlighted. The purpose of transportation of passenger buses is to reduce travel time, ensure regular bus service and meet the transportation needs of the population, taking into account the possibility of guaranteeing travel opportunities. Planning, organizing, promoting, regulating and ensuring quality control of passenger transportation, which covers the operation of all forms of ownership of vehicles for the provision of quality passenger transportation services

Keywords: passenger transport, transport services, passenger, transportation. public transport, service descriptions, service provision.

Yo'lovchi tashish xizmatlari sifatini oshirish

Suyarov N.J.¹^a, Abdusamatov E.X.¹^b, Isoxanov U.I.¹^c

¹Toshkent davlat transport universiteti, Toshkent, O'zbekiston

Annotatsiya: Ushbu tadqiqot ishida shahar jamoat transportida yo'lovchi tashish xizmatlari sifatini oshirishga qo'yiladigan asosiy talablari yoritilgan. Yo'lovchi avtobuslarini tashishdan maqsad yo'l vaqtini qisqartirish, avtobuslarning muntazam qatnovini ta'minlash va sayohat qilish imkoniyatlarini kafolatlash imkoniyatini hisobga olgan holda aholining transportga bo'lgan ehtiyojini qondirish. Sifatli yo'lovchi tashish xizmatlarini ko'rsatish uchun barcha mulkchilik shaklidagi transport vositalarining ishlashini qamrab oladigan yo'lovchi tashishni rejalashtirish, tashkil etish, rag'batlantirish, tartibga solish va sifatini nazorat qilishni ta'minlashdan iborat.

Kalit so'zlar: yo'lovchi tashish, transport xizmatlari, yo'lovchi, tashish. jamoat transporti, xizmat ta'riflari, xizmat ko'rsatish

1. Kirish

Ijtimoiy tizimning muvaffaqiyatli o'zgarishi, bozor munosabatlarining chuqurlashishi, ko'p tarmoqli iqtisodiyotning shakllanishi va rivojlanishi mamlakatimiz uchun muhim ahamiyatga ega bo'lgan muammolardir. Ularning qarorida hal qiluvchi rol xizmat ko'rsatish sohasiga tegishli bo'lib, uning holati va samaradorligi mamlakatning iqtisodiy va ijtimoiy taraqqiyot yo'lida muvaffaqiyatli rivojlanishiga bog'liq. Bu yo'lovchilarni transport vositalarida tashish bo'yicha xizmatlar ko'rsatish sohasiga to'liq taalluqlidir. Shuning uchun bozor iqtisodiyoti sharoitida ularning samaradorligi va raqobatbardoshligini oshirish uchun asos sifatida ushbu turdagi xizmatlarning sifat menejmentini barqaror takomillashtirish tobora zarur va amalda ahamiyatli bo'lib bormoqda. Mamlakatimiz uchun transportning ahamiyati juda katta, chunki bu mamlakatning turli mintaqalarini yagona davlatga birlashtirgan transportdir [1].

Yo'lovchi tashish jamiyat va uning fuqarolari hayotida alohida ijtimoiy-iqtisodiy ahamiyatga ega, shuningdek

transport faoliyatining eng muhim turlaridan biridir. Shahar darajasida transport vositalarining tirbandligi, yo'lovchilarga xizmat ko'rsatishning past sifati va atrof-muhitga salbiy ta'sir ko'rsatish muammosi mavjud. Mintaqaviy darajada yo'l transporti aloqalari va transport vositalarining eskirishi bilan bog'liq muammolar qo'shiladi [2]. Yo'lovchi tashish har xil transport turlari (temir yo'l, avtomobil, dengiz, ichki suv va havo) bilan amalga oshiriladi, ular narx, tezlik, muntazamlik va qulaylik jihatidan teng emas. Yo'lovchi aylanmasi bo'yicha birinchi o'rinni avtomobil transporti egallaydi, uning ulushi 46,8% ni tashkil qiladi, temir yo'l transporti barcha transport turlari yo'lovchi aylanmasining 38,5% ni, havo transporti esa 14,5% ni tashkil qiladi.

2. Tadqiqot metodikasi

Transport xizmatlari bozorida yo'lovchi tashish quyidagi turlarga bo'linadi:

^a <https://orcid.org/0009-0005-5208-8395>

^b <https://orcid.org/0009-0007-1194-9085>

^c <https://orcid.org/0009-0008-0058-9560>



1. Tashilgan yo'lovchilar soni bo'yicha shaharlararo transport eng muhim hisoblanadi. Katta shaharlarda shaharlararo tashish avtobuslar, trolleybuslar, tramvaylar, shaxsiy avtomobillar va mikroavtobuslarda amalga oshiriladi.

2. Shahar atrofi transporti shaharlararo transportdan keyin mashhurlik bo'yicha ikkinchi o'rinda turadi. Ushbu turdagi transport xizmatlari bozori temir yo'l, avtobus va shaxsiy transport vositalaridan iborat.

3. Mahalliy transport asosan temir yo'l va avtobuslarda amalga oshiriladi. Shaharlararo transport - asosan temir yo'l va havo transportida amalga oshiriladi, avtobus va suv xizmatlarining kichik qismi.

Yo'lovchilar transport turini tanlashda asosiy ustuvorliklar quyidagilardir:

Arzon narx, transport xavfsizligi va sayohat vaqti. Ushbu turdagi transport yo'lovchilari tomonidan shaharlararo va shahar atrofi poyezdlari ish sifatini baholash natijasida ish sifatidan norozilik, shuningdek, yo'lovchilarga ko'rsatilayotgan qo'shimcha xizmatlardan xabardorligi pastligi kuzatilmogda [3-4].

Yo'lovchilarga xizmat ko'rsatish sifatini oshirish va aholiga transport xizmatlari bozorida raqobat asosida xarajatlarni kamaytirish maqsadida barcha transport turlari bo'yicha yo'lovchi tashish bozorida marketing tadqiqotlarini o'tkazish yo'lovchilar kompleksini samarali boshqarishning zarur shartidir, shu bilan birga, yo'lovchi tashish sifatini miqdoriy baholashni xarajatlarni baholash bilan birgalikda amalga oshirish maqsadga muvofiqdir.

Aholini transport xizmatlari bilan ta'minlash muhim ijtimoiy vazifa hisoblanadi. Chiziqli tuzilmalar nuqtai nazaridan sifatni yaxshilash uchun ularning ishlashini ularga qo'yiladigan talablarga muvofiq, shuningdek, yo'lovchilarning o'z xohish-istaklarini inobatga olgan holda optimallashtirish kerak, chunki ular bevosita foydalanuvchi hisoblanadi. Oxirgi o'n yillikda yo'lovchi tashishning barcha turlari bo'yicha yo'lovchi tashish hajmining pasayishiga nisbatan salbiy tendentsiya kuzatildi, bu aholining transport harakatchanligining umumiy pasayishi, tariflarning oshishi, raqobatning kuchayishi bilan bog'liq. turli transport turlari o'rtasida, shuningdek, yo'lovchi tashishga bo'lgan talabning pasayishi [5].

Shunday qilib, zamonaviy sharoitda transport infratuzilmasini mutanosib rivojlantirish mintaq iqtisodiyotini rivojlantirishning uzviy omili hisoblanadi. O'z navbatida, aholiga transport xizmatlari ko'rsatish sifatini barqarorlashtirish va yaxshilash masalalarini hal qilish (xususan, shahar atrofi va shaharlararo tashish sharoitida) transport infratuzilmasining rivojlanish darajasi bilan bog'liq.

Yo'lovchi tashish xizmatlari sifati tushunchasi va mohiyati

Yo'lovchi tashishning odamlar hayotidagi ahamiyati mamlakatimizda aholi soni ortib borayotganligi, chekka hududlarning markazdan sezilarli hududiy uzoqligi, aholi zichligi yuqoriligi bilan bog'liq. O'z transport vositalari har doim ham odamlarning shahar ichida yoki butun mamlakat bo'ylab harakatlanishi bilan bog'liq barcha muammolarni bir qator sabablarga ko'ra hal qila olmaydi: yoqilg'i narxining ko'tarilishi, tamir talab yo'llar, to'xtash joyi yo'qligi va boshqalar. Shu bois jamoat transportida yo'lovchi tashish ulushi muttasil ortib bormogda.

Yo'lovchi avtobuslarini tashishdan maqsad yo'l vaqtini qisqartirish, avtobuslarning muntazam qatnovini ta'minlash va sayohat qilish imkoniyatlarini kafolatlash imkoniyatini hisobga olgan holda aholining transportga bo'lgan ehtiyojini qondirishdan iborat.

Yo'lovchi tashish qo'yidagi asosiy vazifalarni o'z ichiga oladi:

- qatnovchi avtobuslarning jadval bo'yicha harakatlanishi, yo'lovchi tashish xavfsizligi;

- harakatlanuvchi tarkibdan samarali foydalanish, ya'ni. rejani amalga oshirish, haydovchilar ishini oqilona tashkil etish.

Bu vazifalarni amalga bajarish uchun korxona yo'lovchilar oqimi to'g'risida ma'lumot olish, avtobuslarning maqbul yo'nalish sxemalarini tanlash, sig'imi bo'yicha avtobuslarni tanlash, avtobus tezligini tartibga solish, yo'nalishli avtobuslar jadvalini tuzish, avtobuslarni liniyaga chiqarishni tashkil etish kabi masalalarni hal qiladi, harakat xavfsizligini ta'minlash va yo'lovchilarga xizmat ko'rsatish va boshqalar. Tashishni tashkil etishning barcha vazifalari transport turlari bo'yicha alohida hal qilinadi. Yo'lovchi avtobuslarini tashish xizmat turlari bo'yicha tasniflanadi: shahar, shahar atrofi, mahalliy, shaharlararo va xalqaro.

Shahar transportining o'ziga xos xususiyati uning kuchli yo'lovchi oqimlari va zich yo'nalishlar tarmog'idir. Shahar transporti qulay sharoitlari, avtobuslar orasidagi vaqt oralig'ining qisqaligi, yo'lovchilar uchun qisqa masofalar, yo'lovchilarni chiqarish va tushirish uchun tez-tez to'xtab turishi, past tezlik bilan tavsiflanadi. Shahar atrofi transporti - bu aholi punkti chegaralaridan tashqarida 50 km dan 100 km gacha bo'lgan masofada yo'lovchilarni tashish. Ular shahar transportidan kamroq yo'lovchilar soni, yo'lovchilar oqimining mavsum bo'yicha notekisligi (yo'lovchilar sonining keskin o'sishi bahor-yoz davrida sodir bo'ladi), yo'lovchilar uchun uzoqroq sayohat masofalari va shunga mos ravishda kamroq to'xtashlar bilan farqlanadi. [6].

Shaharlararo tashish shahar chegaralaridan 50 km dan ortiq masofada tashkil etilgan, marshrut uzunligi 1000 km gacha yetishi mumkin, yo'l sharoitlari odatda yaxshi. Bu xususiyatlar avtobuslarga qo'yiladigan talablarni belgilaydi. Qo'l yukini saqlash joylari, hojatxonalar va bufetlar bilan jihozlangan qulay tezyurar avtobuslardan foydalaniladi.

Xalqaro tashish - bu ikki yoki undan ortiq davlatning davlat chegaralari kesib o'tiladigan transport. Shaharlararo avtomobillarda tashish uchun quyidagi toifadagi transport vositalaridan foydalanish mumkin (Vazirlar Mahkamasining 2003-yil 4-noyabrda 482-son qaroriga) asosan:

- M1 (yo'lovchilar soni 8 dan kam bo'lgan transport vositalari, ya'ni yo'lovchi taksilari);

- M2 (yo'lovchilar sig'imi 8 dan ortiq bo'lgan va og'irligi 5 tonnadan ortiq bo'lmagan transport vositalari - mikroavtobuslar);

- M3 (yo'lovchilar sig'imi 8 dan ortiq va og'irligi 5 tonnadan ortiq bo'lgan transport vositalari - avtobuslar).

Avtotransport vositasini tanlashda e'tiborga olinadigan avtobuslarning asosiy xususiyatlari:

- sig'im;
- maksimal tezlik;
- ichki qulaylik;
- avtomobilning mamlakat bo'ylab o'tish qobiliyati;
- yoqilg'i samaradorligi.

Ko'rib chiqilgan barcha xususiyatlar ro'yxatdan o'tgan transport narxiga ta'sir qiladi. Muntazam tashish narxi transport kompaniyasining tariflariga bog'liq [7].

Sifat ko'p jihatdan davlat nufuzini belgilaydi, har bir inson va umuman jamiyat ehtiyojlarini qondirish uchun asos bo'lib xizmat qiladi va raqobatbardoshlikning eng muhim tarkibiy qismidir. Faqatgina uning asosida korxona raqobat muhitida omon qolishi va kerakli foyda olishi mumkin, shuning uchun bozor sharoitida sifatni yaxshilash va ta'minlash bo'yicha faoliyat ustuvor bo'lishi juda ob'ektiv



ko'rinadi. Xizmat deganda, mehnat munosabatlari asosida amalga oshiriladigan faoliyat bundan mustasno, boshqa shaxslarning ehtiyojlarini qondirishga qaratilgan faoliyat tushuniladi [8, 9].

Xizmatlarni belgilashdagi bunday farqlarga qaramay, barcha xizmatlarga xos bo'lgan bir qator xususiyatlar mavjud. Xizmatlarning xarakteristikalari 1-jadvalda keltirilgan.

1-jadval

Xizmat ta'rifi	Xizmat ko'rsatish xususiyatlari
Xizmatning nomoddiyligi	Xizmatni ko'rish, tatib ko'rish, teginish yoki eshitish mumkin emas. Yo'lovchilar o'zlari ko'rgan joy, xodimlar, narx, jihozlar va xizmat ko'rsatish vositalariga qarab sifat haqida o'z xulosalarini chiqaradilar.
Xizmatning ajralmasligi	Xizmat shaxs yoki mashina tomonidan taqdim etilishidan qat'i nazar, xizmatlarni manbalaridan ajratib bo'lmaydi. Xizmatlarning ajralmasligi - bu boshqa iste'molchilar tomonidan ularni ko'rsatish jarayonida mavjudligi va ma'lum bir ishtiroki.

Xizmatni sotib olishdan oldin uning aniq xususiyatlari yo'qligi sababli, sotib olishda noaniqlik darajasi oshadi. Uni kamaytirish uchun xaridorlar xizmat sifatining "signallari" ni izlaydilar. Shuning uchun xizmat ko'rsatuvchi ishlab chiqaruvchining maqsadi xizmatlarning aniqligini oshirishdir.

Xizmat ishlab chiqarishda har doim xaridor mavjud bo'lganligi sababli, etkazib beruvchi va xaridor o'rtasidagi o'zaro ta'sir xizmatlar marketingining alohida jihati hisoblanadi. Yakuniy mahsulot-xizmat sifati etkazib beruvchiga ham, xaridorga ham bog'liq.

3. Xulosa

Bozor iqtisodiyoti sharoitida sifat masalasi hal qiluvchi rol o'ynaydi. Yo'lovchilarga yuqori sifatli transport xizmatlarini ta'minlash zarurati to'g'ridan-to'g'ri Vazirlar Mahkamasining avtomobil transporti Nizomi bilan belgilanadi, u xalq xo'jaligi va aholining avtomobil transportiga bo'lgan ehtiyojlarini to'liq qondirish yo'lovchi avtotransport korxonalarining asosiy vazifasi sifatida belgilab qo'yilgan. Yo'lovchilarni tashish xavfsizlik, zarur qulayliklar va yo'lovchilarga xizmat ko'rsatishning yuqori darajasi bilan amalga oshirilishi kerak.

Sifatli yo'lovchi tashish xizmatlarini ko'rsatish uchun barcha mulkchilik shaklidagi transport vositalarining ishlashini qamrab oladigan yo'lovchi tashishni rejalashtirish, tashkil etish, rag'batlantirish, tartibga solish va sifatini nazorat qilishni ta'minlash kerak.

Yo'lovchi tashish xizmatlarining (YTK) tegishli sifatini ta'minlash har bir yo'lovchi avtotransport tashuvchisining asosiy vazifasi hisoblanadi. Iste'molchilarga tegishli sifatli xizmatlarni taqdim etish majburiyati Mamlakat Fuqarolik Kodeksi, "Iste'molchilarning huquqlarini himoya qilish to'g'risida", Vazirlar Mahkamasining "Mahsulotlar va xizmatlarni sertifikatlash to'g'risida" gi qonunlari bilan belgilanadi. [10].

Yo'lovchilarga xizmat ko'rsatish sifati ko'rsatkichlariga qo'yiladigan umumiy talablar:

- yo'lovchilar va jamiyatning real manfaatlarini aks ettirish; o'lganganligi;
- transportni tashkil etish holati va darajasiga bog'liqligi (sezuvchanlik);
- individual ko'rsatkichlarning bir-biridan mustaqilligi (aks holda ular orasida ortiqchalari ham bor).

Maqola loyihasi so'rovnomasida yo'lovchi tashuvchi avto korxona xizmatlari sifatini baholadi. So'rov natijalari avtovokzalda umuman ko'rsatilayotgan xizmatlar sifati haqida tasavvur beradi. 16 foizi xizmat ko'rsatish sifatini a'lo, 42 foizi xizmat sifatini yaxshi deb baholagan, yo'lovchilarning 24 foizi ko'rsatilayotgan xizmatlar sifatiga qoniqarli baho bergan, 18 foizi hech qanday baho bermagan. Umuman olganda, Krasnoyarsk avtovokzalida ko'rsatilayotgan xizmatlar sifati yo'lovchilar talabiga javob beradi, deb aytishimiz mumkin.

Yo'lovchilarga xizmat ko'rsatish sifatini oshirish maqsadida avtovokzal binosini nogironligi bo'lgan shaxslarning haraklanishi uchun qulaylikni oshirish maqsadida vositalari (panduslar) bilan jihozlash kabi chora-tadbirlar ishlab chiqilib, nogironligi bo'lgan shaxslar uchun joylar belgilab qo'yildi.

Sifatni ta'minlash faqatgina xizmatlarni ko'rsatish tarifida (yo'lovchilarga xizmat ko'rsatish tarifi) chiziqli inshootlarning barqaror ishlashi uchun zarur xarajatlarni to'g'ri hisobga olgan holda xizmat ko'rsatish sifatini oshirish mumkin.

Maqola yo'lovchilarga xizmat ko'rsatish faoliyatining amalga oshirilishi xizmatlar sifatining integratsiyalashgan darajasini 0,09 ga oshirish ehtimoli aniqlandi oshirdi. Avtovokzal binosida yo'lovchilarga xizmat ko'rsatish bosqichida vaqt ko'rsatkichi 0,027 ga, qulaylik ko'rsatkichi ham 0,024 ga oshgani yo'lovchilarga xizmat ko'rsatish sifatini oshirishga qaratilgan chora-tadbirlar samaradorligidan dalolat beradi.

Foydalanilgan References

adabiyotlar/

- [1] Алексеева, И. М. Статистика автомобильного транспорта: Учебник/ И.М. Алексеева, О.И. Ганченко, Е.В. Петрова. – М.: Издательство «Экзамен», 2014. – 125 с.
- [2] Альбеков А. У., Грибов Е. М. Закономерности развития транспортноскладской логистики на региональном уровне. Ростов-на-Дону: РГЭА, 2015 - 412 с.
- [3] Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятий: Учебник/ Под ред. проф. В.Я. Позднякова. – М.: ИНФРА – М, 2016. - 487 с.
- [4] Анализ финансово – хозяйственной деятельности предприятий: учебник для студентов вузов / Л.С. Васильева, Е.М. Штейн, М.В. Петровская; ред. Е.М. Штейн.-М.: Экзамен, 2013. 458с.
- [5] Анализ хозяйственной деятельности предприятия: учебник / Г.В. Савицкая. 5-е издание, перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2017. -162с.
- [6] Васильев Г. А. Поведение потребителей: Учебное пособие. М.: Вузовский учебник, 2015.
- [7] Бульдович С. В., Хмель В. Н., Калита О. В., Стасюк Н. В. От высокого качества продукции к



высокому качеству жизни // Стандарты и качество. - 2013. - №.3 - С.72-74.

[8] Бычков, В.П. Экономика автотранспортного предприятия: учебник для вузов / В.П. Бычков. – М.: ИНФРА – М, 2014. – 384 с. – (Высшее образование).

[9] Валевиц, Р. П. Управление качеством товаров и услуг : учеб.пособие для вузов / Р. П. Валевиц, О. Б. Пароля. - Мн. : БГЭУ, 2018. - 301с.

[10] ГОСТ 30596-97 «Услуги транспортные. Термины и определения». (Соответствуют нормам ISO 8402 и ISO 9004-2); ГОСТ 51004-96 «Услуги транспортные. Пассажирские перевозки. Номенклатура показателей качества».

Mualliflar to'g'risida ma'lumot/ Information about the authors

Suyarov Nurali
Nurali Suyarov

Toshkent davlat transport
universiteti “Yo'l harakatini
tashkil etish” kafedrası
assistenti, E-mail:
nuralisuyarov19@gmail.com

Tel.:+9989743357632

<https://orcid.org/0009-0005-5208-8395>

Abdusamatov
Erkinjon
Erkinjon
Abdusamatov

Toshkent davlat transport
universiteti “Yo'l harakatini
tashkil etish” kafedrası
assistenti, E-mail:

erikxalilovich9793@mail.ru

Tel.:+998901131112

<https://orcid.org/0009-0007-1194-9085>

Isoxanov Utkir
Utkir Isokhanov

Toshkent davlat transport
universiteti universiteti “Yo'l
harakatini tashkil etish”
kafedrası katta o'qituvchi, E-
mail:

utkirisohanov71@gmail.com

Tel.:+998977377398

<https://orcid.org/0009-0008-0058-9560>

