ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ ОЛИЙ ВА ЎРТА МАХСУС ТАЪЛИМ ВАЗИРЛИГИ

САМАРҚАНД ИҚТИСОДИЁТ ВА СЕРВИС ИНСТИТУТИ

«Маркетинг» кафедраси

Н. Бобоев

«ТУРИЗМ СОХАСИДА ЛОГИСТИКА»

фанидан

МАЪРУЗАЛАР КУРСИ

Олий таълимнинг 810000 «Хизматлар кўрсатиш» Таълим соҳасининг 5810700-“Туризм менежменти” ва 5810800-“Туризм маркетинги” таълим йўналишлари талабалари учун.

Самарқанд - 2011

Бобоев Н. Логистика

Олий таълимнинг 810000 «Хизматлар кўрсатиш» Таълим соҳасининг 5810700 "Туризм менежменти" ва 5810800 «Туризм маркетинги» таълим йўналишлари талабалари учун маърузалар курси.

Институт ўқув услубий кенгашининг 2011 йил 30 августдаги № 1-сонли баённомаси билан чоп этишга тавсия этилган.

Тақризчилар : доц. Ибрагимов И. Х., доц. Маматқулова И.Ж

Ушбу маърузалар курси маркетинг кафедрасининг 2011 йил 16 июнъдаги мажлисида (баённома № 10) муҳокама қилинган ва чоп қилишга рухсат этилган.

Мундарижа

Кириш	3
1-боб: Логистиканинг назарий асослари	
1-мавзу: Логистика фани объекти, предмети, методологик асослари, асосий тушунчалари ва таърифлари.	4
2-Мавзу: Логистик концепциянинг назарий асослари	13
3-мавзу: Логистик операциялар ва функциялар	16
4-мавзу: Логистик тизим, туризмда логистик тизим ва унинг элементлари	22
5-Мавзу: Логистикада стратегия ва прогнозлаш	41
2-боб: Логистиканинг тадбиқий асослари	
6-мавзу: Туристик логистик тизим бўғинларини лойиҳалаш ва ишлаб чиқиш асослари	46
7-Мавзу: Туризм соҳасида ахборотлар логистикаси	58
8-Мавзу: Туризмда транспорт логистикаси	71
9-Мавзу: Туризмда жойлаштириш ва овқатлантириш хизматлари логистикаси	76
10-Мавзу: Туризмда сервис хизмат логистикаси	85
Адабиётлар рўйхати	120

Кириш

Мамлакатимиз мустақилликка эришгандан сўнг, ислоҳатларнинг ўзига хос йўли бозор иқтисодиётига босқичма-босқич ўтиш йўлини танлади. Бу жараён авваломбор хўжалик юритиш тизимидаги катта ўзгаришлар билан характерланади. Хўжалик юритишнинг шакллари ва тамойиллари, улар замирида эса ишлаб чиқариш муносабатлари ўз ривожини топиб боради.

Ишлаб чиқариш муносабатларининг ривожланишида моддий, молиявий ва ахборот ресурслари оқимларининг аҳамияти катта. Ана шу моддий, молиявий ва ахборот оқимлари логистика фанининг объекти бўлиб ҳисобланади.

Логистика фани – моддий, молиявий ва ахборот оқимларини жорий манбаъидан то истеъмол соҳасигача бўлган ҳаракатини режелаштириш, ташкил этиш, бошқариш, оптималлаштириш, назорат қилиш ва мувофиқлаштириш тўғрисидаги фандир.

Логистик тадқиқотлар ўтказиш, бошқариш ва мақбул (оптимал) ечимлар топишнинг асосий объекти бу моддий оқимлардир.

Молиявий, ахборот ва сервис оқимлар, булар иккиламчи оқимлар бўлиб, қаралаётган моддий оқимларга таалуқлиларидир.

Моддий ва унга таалуқли бўлган бошқа барча оқимларнинг рўй бериши, ҳаракати (силжишлари), миқдорий ва сифат ўзгаришларини логистика нуқтаи назаридан микро ёки макро даражада ўрганиш, тадқиқ қилиш ва бошқариш тизимли ёндашишни талаб қилади. Бунда юқорида таъкидланган жараёнлар бир бутун ва маълум мақсадга йўналтирилган тизим (система)нинг ўзаро узвий боғланган элементлари деб қаралади.

Моддий оқимлар таъминот, ишлаб чиқариш, тақсимот ва истеъмол жараёнларининг турли бўғинларидан ўтадилар ушбу ўтиш жараёнларида моддий ресурсларда турлича миқдорий, таркибий ва сифат ўзгаришлари рўй беради.

Логистика соҳасидаги фаолият кўп қирралидир. Уларга ташишни бошқариш, заҳираларни бошқариш, омбор хўжалиги, тайёрлов ва тақсимот жараёнларини бошқариш, ахборот тизимини ташкил қилиш, тижорат ва молиявий фаолиятларни бошқариш кабилар киради.

Юқорида санаб ўтилган бошқарув соҳалари чуқур ўрганилган ва улар бўйича алоҳида дарсликлар ва ўқув қўлланмалари етарлича ёзилган.

Логистик бошқарувнинг асосий мақсади таъминот тизимидаги материал ресурсларни оптималлаштириш, ишлаб чиқариш бўғинларининг хом ашё, материаллар, деталлар, ярим тайёр маҳсулотларга бўлган талабини самарали қондириш ва тайёр маҳсулотни истеъмолчиларга етказиб бериш учун қилинадиган барча ҳаракатларни ҳисобга олган ҳолда умумий ҳаражатларни, камайтиришдан иборатдир.

Логистик менежментнинг қўлланилиши натижасида хом ашё ва товар заҳиралари минималлашади, етказиб берувчилар ва заҳиралар оптимал тарзда жойлашади, товарларнинг ишлаб чиқаришдан истеъмол соҳасигача бўлган ҳаракат вақти қиқаради, буларнинг барчаси эса пировард натижада умумий ҳаражатларнинг камайишига олиб келади.

1-мавзу. Логистика фани объекти, предмети, методологик асослари, асосий тушунчалари ва таърифлари

Режа:

1. Логистиканинг объекти, субъекти, ва ривожланиш тарихи.
2. Логистиканинг асосий тушунчалари ва таърифи.
3. Логистиканинг методологик асослари, унинг бошқа фанлар билан алоқадорлиги.

1. Логистиканинг объекти, субъекти, ва ривожланиш тарихи.

«Логистика» грекча атама бўлиб, ҳисоблаш ва фикрлаш санъати деган маънони билдиради. Логистика нисбатан янги фан бўлиб, у оқим жараёнини, яъни моддий, молиявий ва ахборот оқимларини ўрганади. Демак, логистиканинг объекти бу оқимдир.

Хўжалик юритиш ва иқтисодий тизимлардаги логистиканинг объекти деганда, товар-моддий ресурсларнинг физик ҳаракати ва у билан боғлиқ бўлган молиявий ресурслар ва ахборотларнинг мақсадли ҳаракати тушунилади.

Логистиканинг субъекти деб товар-моддий ресурслар, молиявий ва ахборот ресурсларининг ҳаракатини режалаштирувчи, ташкил қилувчи ва назорат қилувчи жисмоний шахслар (логистика менежерлари) ва хизматлар (юридик шахслар, яъни бўлимлар, фирмалар)га айтилади.

Логистика фан сифатида янги бўлгани билан унинг пайдо бўлиши ва ривожланиши узоқ тарихга эга. Қадимги Рим империясида логистлар деб аталувчи давлат хизматчилари бўлган. Улар озиқ-овқат махсулотларининг тақсимоти билан шуғулланганлар.

Қадимги греклар логистика деганда ҳисоблашларни бажариш техникасини тушунганлар. Махсус Давлат назоратчиларини логистлар дейишган. Архимеднинг ёзишича, эрамиздан олдинги IV асрда қадимги Грецияда 10 нафар логист бўлган.

Логистика дастлаб ҳарбий соҳада пайдо бўлиб, ҳарбий ишда қўлланилган ва ушбу соҳада ривож топган деган фикрлар ҳам мавжуд. Қўшинларнинг жойлашиш ўрнини аниқлаш, режалаштириш, бошқариш ва улар таъминотини ташкил қилишда логистикадан кенг фойдаланилган.

Масалан Византия шохи Леон VI давридаги ҳарбий иш бўйича дарсликда «Логистика» терминидан «фронт орти, қўшинлар таъминоти» маъносида фойдаланилган. «Логистика» терминининг ушбу ифодаси ҳозирги вақтда ҳам ўз маъносини йўқотмаган. Катта инглизча-русча луғатда «logustics» сўзи қуйидагича таржима қилинган: 1) фронт орти ва таъминот, 2) моддий техника таъминоти, 3) фронт орти ишларини ташкил қилиш ва амалга ошириш.

Иккинчи жаҳон уруши даврида АҚШ армияси фронт орти ишлари ва армия таъминотини ташкил қилиш ва бошқаришда логистик ёндашувдан кенг фойдаланган.

«Логистика» терминининг яна бошқача бир кўринишда изоҳланишининг ҳам узоқ тарихий илдизлари мавжуд. XVII-XVIII асрларда яшаган немис идеалист-файласуфи, математиги, физиги ва тилшуноси Готфрид Вильгелм Лейбниц математик логикани логистика деб атаган. Бу термин математик логика деб бир неча юз йилдан сўнггина философларнинг 1904 йилдаги Женева Конференциясида расман қабул қилинган.

Логистика нисбатан ёш ва тез ривожланаётган соха ҳисобланади. Бу тушунча ёки терминологияга таалуқли бўлган кўпгина масалалар доимо ўзгариб такомиллашиб бормоқда, янгича маъно, мазмун кашф қилмоқда.

XX аср логистикаси ривожланиш даврини хронологик жихатдан бир нечта тарихий даврларга бўлиш мумкин.

1. 1920-1950 йиллар асосан ҳарбий логистика назариясининг шаклланиш ва таркиб топиш даври ҳисобланади. Бу даврда айниқса АНШда ҳарбий логистика жуда тез ривожланди. Бу пайтда ишлаб чиқилган логистик ёндашувлар ва методларнинг амалий аҳамияти 2-чи жахон урушида 2 фронтнинг очилиши билан Америка армияси томонидан мувафақиятли тарзда қўлланилган таъминот, омбор ва транспорт жараёнларини бошқариш ва мувофиқлаштиришни ягона бир тамойил асосида ташкил қилиш билан исботланган эди.

Бу даврда дастлабки логистик ташкилотлар пайдо бўла бошлади. АНШ ва дунёда энг дастлабки ташкил этилган логистик ташкилотлардан бири 1915 йилда асосланган «Харидни бошқариш муаммолари миллий ассоциация» сидир. 1967 йилдан бери ушбу ассоциация таъминот агентлари миллий ассоциацияси деб аталмоқда.

2. 1950-70 йиллар логистиканинг шаклланиш (концептуализация) даври. Бу давр логистика назарияси ва практикасининг ривожланиш даври ҳисобланади. Ғарб бизнесида маркетинг фалсафасининг кенг ёйилиш даври. Ғарб бизнеси дистрибьюцияси (табиий, физик тақсимот)да логистиканинг умумий харажатлар концепциясининг кириб келиши билан характерланади.

3. 1970-1990 йиллар логистикада ривожланиш ва интеграциялашув даври. Ғарбнинг ривожланган давлатларида логистиканинг маркетинг ва интеграл концепциялари жуда тез суръатлар билан ривожланди. Бу даврда логистиканинг ривожланиши фирма логистик функциялари ва унинг логистик ҳамкорларининг максимал даражада интеграциялашуви билан характерланади. Яъни, харажатлар қилиб, бизнеснинг пировард мақсадига эришиш учун «харид-ишлаб чиқариш-дистрибюция-сотиш» шаклидаги тўлиқ ёпиқ логистик занжир шаклланади.

Вақт ўтиши билан турли омилларнинг таъсири остида логистика нафақат ҳарбий соҳада балки иқтисодиётнинг турли соҳаларида, хўжалик юритиш жараёнларида, муомала жараёнларида кейинчалик эса ишлаб чиқаришда товар-моддий ресурсларни бошқаришнинг назарий асоси сифатида қўлланила бошлади.

Логистиканинг иқтисодиётда қўлланилиши натижасида моддий ресурслар етказиб беришдан кўриладиган самарадорлик кескин ошмоқда. Моддий ресурсларни истеъмолчига етказиб бериш даврида улар таъминот,

ишлаб чиқариш, транспорт, омбор ва тақсимот жараёнларнинг турли бўғинларида бўладилар. Бу бўғинларда моддий оқимлар бўйича турли товар операциялари бажарилганлиги сабабли албатта сифат ва миқдор ўзгаришлари рўй беради. Бундай ҳолларда моддий оқимни режалаштириш, ҳисобга олиш, назорат қилиш, мувофиқлаштириш умуман уни бошқариш талаб қилинади.

Моддий оқимларни бошқариш, бошқа ҳар қандай объектларни бошқаришда бўлганидек, иккита босқичда амалга оширилади.

1. Асосланган ва тўғри қарор қабул қилиш;
2. Қабул қилинган қарорни амалга ошириш.

Оқимларни бошқариш бўйича қарор қабул қилишдаги мухим иш – бу муқобил вариантни танлаш ва бошқарув олдига қўйилган мақсаднинг оқилона ечимини топишдир. Ушбу ишни бажариш анча мураккаб жараён ҳисобланиб, ўз ичига қуйидаги босқичларни олади:

1. Оқим бўйича рўй берган вазиятни таҳлил қилиш.
2. Муаммони аниқлаш.
3. Мезонларни танлаш.
4. Муқобил вариантларни аниқлаш.
5. Маъкул вариантни аниқлаш.
6. Қарорни кабул қилиш.
7. Қарор ижросини ташкил қилиш.
8. Қарор бажарилишини назорат қилиш ва унга бахо бериш.

Бу масалаларни ҳал қилиш моҳиятан оқимларни оптималлаштириш масаласини ечиш демакдир.

Демак моддий оқимларни бошқаришнинг асосий масалаларидан бири оптималлаштириш масаласидир.

2. Логистиканинг асосий тушунчалари ва таърифи.

Моддий, молиявий, ва ахборот оқимлари фан нуқтаи назаридан логистиканинг тадқиқот объекти бўлиб ҳисобланса, тадбиркорлик, бизнес нуқтаи назаридан улар логистиканинг бошқариш объектидир. Логистикада асосан моддий оқимлар ўрганилади. Оқим логистиканинг бирламчи тушунчасидир.

Оқим деб маълум бир вақт оралиғида ходиса ёки жараён сифатида рўй берадиган, бир бутун масса сифатада қараладиган ва абсолют бирликларда ифодаланадиган бир жинсли объектлар тўпламига айтилади.

Оқим қуйидаги асосий кўрсаткичлар билан характерланади:

1. Оқиминг ҳажми, бу кўрсаткич оқимдаги елементлар миқдорини кўрсатади ва у натурал ўлчовларда (тн, дона, м, км, в.ҳ) ифодаланади.

2. Оқимнинг бошланғич, оралиқ ва охирги пункти. Бу кўрсаткич муайян оқим (товар-моддий ресурс)нинг муайян пайтда қаерда турганлигини ифодалайди.

3. Ҳаракат йўли траекторияси (йўналиши). Бу кўрсаткич товар-моддий ресурсларни етказиб беришдаги ҳаракатланишнинг йўналишини ифодалайди.

4. Йўл узунлиги, бу кўрсаткич етказиб бериш манбаларидан истеъмолчигача бўлган масофани ифодалайди.

5. Ҳаракат тезлиги, бу етказиб бериш воситасининг ҳаракат тезлигидир.

6. Ҳаракат вақти, етказиб бериш учун сарф қилинган вақт.

7. Ҳаракат интенсивлиги, етказиб бериш жараёнида моддий ресурслар партияларини етказиб бериш вақтлари ўртасидаги фарқ.

Логистиканинг иккинчи мухим тушунчаси- бу захира тушунчасидир. Захира оқимнинг статик ҳолати ҳисобланиб, у ўзида оқимнинг тўпланишини акс эттиради. Захиранинг статик миқдори билан оқимнинг динамикаси ўртасида узвий боғлиқлик мавжуд. Бу боғлиқликни қуйидаги формула билан ифодалаш мумкин:

$$O(t) = \frac{dZ}{dt}, \quad \text{бундан} \quad dz = O(t)\cdot dt \quad \text{ёки} \quad Z = \int_{t_1}^{t_2} O(t)dt$$

бу ерда, $O(t)$ - оқим, Z - захира

Оқим ва захира тушунчалари логистикада жуда кўп ишлатиладиган тушунчалардир.

Оқим қуйидаги белгиларига кўра гуруҳларга бўлинади.

1. Қаралаётган тизим (система)га нисбатан:

а) ички оқимлар тизим ичида ҳаракатланади: $O \in S$, бу ерда О – оқим, S – қаралаётган тизим (система)

б) ташқи оқим тизимга ташқаридан кириб келади ёки тизимдан ташқи мухитга чиқиб кетади.

$$O_1 < S, \quad O_2 > S.$$

2. Узлуксизлик даражасига кўра:

а) узлуксиз оқим – вақтнинг ҳар лахзасида маълум бир миқдордаги объектлар оқим йўналиши бўйича ҳаракат қилади

$$O = \int \partial(t)dt$$

б) дискрет оқим – объектларнинг маълум бир вақт интервалида ҳаракат қилиши натижасида содир бўлади.

$$O = \sum_{i=1}^{n} O_i$$

3. Ўзгарувчанлик даражасига кўра :

а) стационар оқим – оқимнинг интенсивлиги доимий, яъни $\lambda = \frac{n}{t} = const\, Z$ бу ерда λ-оқим интенсивлиги, n – ўтган бирлик объектлар сони, t – давр (вакт).

б) ностационар оқим – маълум бир давр оралиғидаги оқимнинг интенсивлиги ўзгарувчан бўлади.

$$\lambda \neq const$$

4. Харакат тезлиги хусусиятларига кўра:

а) ўзгармас тезликли оқим – бир хил вақт оралиқларида объектлар бир хил масофани босиб ўтадилар, яъни $Z = \upsilon \cdot t$; $\upsilon = const$

б) ўзгарувчи тезликли оқим– ҳаракат тезлиги ўзгариб туради, йўлда тезланиш олиш, секинланиш ва тўхталишлар бўлиши мумкин.

$Z = \upsilon \cdot t$; $\upsilon \neq const$

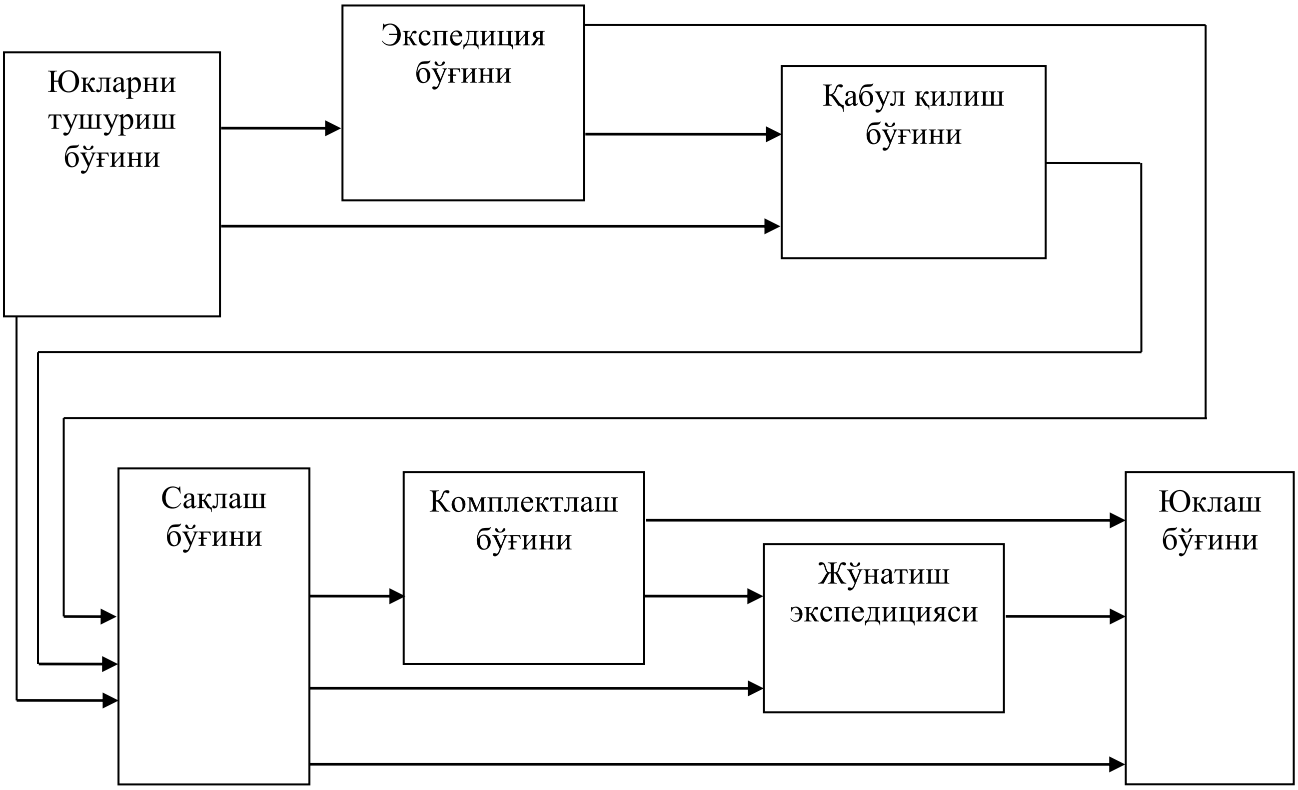
Логистикада оқимни бу тарзда синфларга ажратиш унинг хусусиятини ўрганиш ва ушбу хусусиятларга мос равишда оқимни ташкил этиш, бошқаришнинг адекват механизмларини қўллаш имкониятини беради.

Логистика фани ўрганадиган оқим турлари орасида асосийси моддий оқимдир.

Моддий оқим транспортда, қувурларда ташиш, омборларда тўплаш ва жойлаштириш, истеъмолчиларга тақсимлаш жараёнларида вужудга келади.

Моддий оқим турли корхона ва ташкилотлар ўртасида ёки бир корхона худудида рўй бериши мумкин.

Йирик корхоналарда моддий оқимни рўёбга чиқарадиган бўғин (участка)лар таркиби ва оқимнинг ушбу бўғинлар бўйлаб ҳаракат йўналишлари схемаси 1-расмда тасвирланган.



1-расм. Моддий оқимнинг бўғинларда рўй бериши ва ҳаракат йўналишлари схемаси.

Ушбу схема бўйича транспорт воситасидан туширилган товар моддий ресурслар қабул қилиш, ёки сақлаш бўғинига ёки агарда юк иш вақтидан ташқари вақтда туширилса қабул қилиш экспедициясига жўнатилади. Кейинчалик барча юклар сақлаш бўғинида тўпланади.

Юкларнинг сақлаш бўғинидан ортиш бўғини томон ҳаракат йўналиши ҳам турлича бўлади:

- сақлаш бўғинидан тўғридан-тўғри ортиш бўғини томон;
- сақлаш бўғинидан жўнатиш экспедициясига ва ундан сўнг ортиш бўғини томон;
- сақлаш бўғинидан, комплектация бўғинига, ундан жўнатиш экспедициясига, сўнгра эса ортиш бўғини томон;
- сақлаш бўғинидан, комплектация бўғинига, ундан кейин ортиш бўғини томон.

Моддий ресурсларнинг бундай схема буйича харакати пайтида бугинлар томонидан турли операция лар амалга оширилади . Бу операцияларга моддий ресурсларни транспорт воситаларидан тушириш тагликларга жойлаштириш, силжитиш, қадоқлаш, сақлаш учун жойлаштириш, комплектлаш ва бошқалар киради. Ушбу операцияларнинг аниқ бир тури буйича маълум бир давр ичида (соат, сутка, ой, квартал, йил) бажарилган иш ҳажми шу операция бўйича моддий оқим микдорини ифодалайди.

Омбор юзаси 500 квм бўлган улгуржи савдо корхонасидаги йиллик моддий оқим ҳажми 1-жадвалда келтирилган. Савдо корхоналарида моддий оқим ҳажмини ҳисоблашда ҳар бир бўғин бўйича моддий оқим ҳажми алоҳида ҳисобланади ва улар қўшилиб умумий ҳажми аниқланади.

Бўғинлар бўйича моддий оқим ҳажмини ҳисоблашда, ҳар бир бўғинда бажарилган барча логистик операциялар ҳисобга олинади.

1-жадвал

№	Операция (бажарилган иш)номи	Моддий оқим ҳажмии т/йил
1.	Вагонларни бўшатиш ва юкларни тагдонларга қўйиш	4383
2.	Юкларни комплектлаш ва тележкаларга юклаш	487
3.	Юкларни жўнатиш:	
	а) қабул қилиш бўғинига;	2922
	б) экспедиция бўғинига;	730
	в) сақлаш бўғинига.	1218
	Темир йўл вагонини бўшатиш бўғини буйича жами моддий оқим ҳажми.	9740

Логистиканинг объекти бўлган моддий молиявий ва ахборот оқимлари тушунчаларининг мазмун моҳиятини ёритамиз.

<u>Моддий оқим</u> - бу логистика фани ўрганадиган, бошқарадиган ва оптималлаштирадиган асосий объектдир. У хомашё, ярим тайёр махсулотлар ва тайёр махсулотларни дастлабки манбадан охирги истеъмолчига етказиб бериш жараёнида, яъни ташиш, ортиш-тушириш, омборларга жойлаштириш, сақлаш ва бошқа операцияларни бажариш натижасида рўй беради.

Моддий оқим қуйидаги белгиларга биноан гуруҳларга бўлинади:

- Корхонага таалуқлилигига кўра ташқи, ички, кирувчи ва чиқувчи оқимга ажратилади.Ташқи оқим корхонадан ташқи муҳитда пайдо бўлади. Ички оқим корхона ичида бажарилган операция (иш)лар натижасида рўёбга чиқади. Кирувчи оқим бу ташқи мухитдан корхонага киради ва унинг ҳажми транспорт воситаларидан тушириладиган жами юк миқдорига тенг бўлиши мумкин. Чиқувчи оқим – бу корхонада бажарилган барча операция (иш)лар натижасида пайдо бўлган оқимнинг ташқи муҳитга чиқарилган қисмидир. Чиқувчи оқимнинг ҳажми транспорт воситаларига юкланган юкларнинг миқдорига тенг бўлади.

-Миқдорига кўра, кичик, ўрта, йирик ва оммавий оқим турларига бўлинади.

-Ассортимент даражасига кўра бир ассортиментли ва кўп ассортиментли оқимга бўлинади.

Моддий оқим – бу шундай жараёнки, у маълум бир вакт оралиғида рўй беради ва ўзида товар-моддий ресурслар билан бажарилган турли операция (иш)ларни акс еттиради. Бунда операция (иш) деганда ортиш, ташиш, тушириш, саралаш(сортировка), сақлаш учун жойлаштириш ва бошқа шу кабилар тушунилади.

Моддий оқим ўз-ўзидан рўй бермайди, унинг рўй бериши учун маълум миқдордаги мақсадли йўналтирилган молиявий ресурсларнинг ҳамда ахборот коммуникация тизимининг мавжудлиги талаб қилинади.

Логистикада ҳар бир моддий оқим унга таалуқли бўлган молиявий ва ахборот оқимлар билан биргаликда, комплекс тарзда қаралади, ўрганилади, бошқарилади ва оптималлаштирилади.

Маълум бир моддий (товар) оқимининг самарали ҳаракатини таъминлаш учун логистик тизим ичида, ҳамда логистик тизим билан ташқи муҳит ўртасида айланаётган молиявий ресурсларнинг мақсадли йўналтирилган ҳаракатига молиявий оқим дейилади.

Ахборотлар оқими деб логистик операцияларни назорат қилиш ва бошқариш учун керак бўлган, логистик тизим ичида, ҳамда логистик тизим билан ташқи муқит ўртасида айланадиган маълумотлар тўпламига айтилади.

Ахборот оқими моддий оқимга мос келади у электрон, ҳамда қоғоздаги ҳужжатлар кўринишида ифодаланади.

Адабиётларда логистика тушунчасига берилган таърифлар хилма-хилдир:

1. Юклар ҳаракатини ташкил этишнинг янги йўналиши.
2. Инсон-машина тизимида моддий, молиявий ва ахборот оқимларини режалаштириш назарияси.
3. Керакли миқдордаги юкларни, зарур жойга, айтилган вақтда, минимал ҳаражатлар билан етказиш учун бўладиган ҳар хил фаолиятлар тўплами.
4. Ташиш ва ишлаб чиқариш жараёнларининг интеграциялашуви.
5. Юкларни ишлаб чиқаришдан истеъмолчиларга етказиш ва сақлаш учун қилинадиган ҳаражатларни режалаштириш жараёни.

6. Маҳсулотлар физик тақсимотини бошқариш.

7. Моддий ва ахборот оқимларини бошқаришнинг янги усулларини ишлаб чиқиш билан боғлиқ бўлган янги йўналиш.

8. Ишлаб чиқариш ва тақсимотни оқилона ташкиллаштириш тўғрисидаги фан.

Юқоридаги таърифларни умумлаштирган ҳолда логистикага кенг ва тор маънода таъриф бериш мумкин.

Кенг маънода логистика бу микро ёки макро иқтисодий тизим олдига қўйилган мақсадларга эришиш учун, мазкур тизимдаги моддий оқимларни ва у билан боғлиқ бўлган молиявий ва ахборот оқимларини бошқариш ва оптималлаштириш тўғрисидаги фандир.

Тор маънода (бизнес нуқтаи назаридан) логистика – бу бизнес субъектининг моддий оқим ва молиявий ресурсларни самарали бошқариш эвазига стратегик, тактик ёки оператив мақсадларга эришишнинг интеграл менежмент инструментидир.

3. Логистиканинг методологик асослари, унинг бошқа фанлар билан алоқадорлиги.

Логистика фанида назарий ва амалий масалаларни ечиш учун қуйидаги услублар ишлатилади:

- тизимли таҳлил методлари;
- катта ва мураккаб тизимларни талил қилиш методлари;
- жараёнларни тадқиқ қилиш назарияси методлари;
- прогнозлаш ва кибернетик ёндашув методи.

Ушбу методлар логистика фанининг методологик асосини ташкил қилади. Бу методлар ва уларнинг логистика фанининг предметини тадқиқ қилишда қўланилишини кейинги мавзуларда батафсил ўрганамиз.

Логистика фани назарий жиҳатдан барча иқтисодий фанлар билан узвий боғлик. Иқтисодиёт назарияси фанидаги барча назарий тушунчалар логистика фанида ишлатилади. Бухгалтерия ҳисоби назарияси, статистика, молия назарияси ва ахборотлар назарияси фанларида ишлаб чиқилган тамойиллар, ҳисобга олиш ва ҳисоблаш усуллари логистика фанида кенг қўлланилади.

Логистика фани айниқса маркетинг фани билан мустаҳкам алоқада.

Маркетинг фани предмети товар ва хизматлар ишлаб чиқарувчининг истеъмолчи талабларини қондириш, ҳамда ўз маҳсулотини сотиш учун янги имкониятларни қўлга киритиш жараёнидаги ҳатти ҳаракатларини ташкил этиш мантиқи, шакллари, услубларини ифодаловчи назарий ва амалий тамойиллар мажмуидан иборат бўлса логистик фанининг предмети истеъмолчи ва таъминотчи уртасида харакатланадиган моддий оқимни бошқариш ва ташкил қилишни умумий ҳаражатлар кончепцияси нуктаи назаридан оптималлаштиришнинг назарий ва амалий услублари тупламидан иборатдир.

Маркетинг фанининг асосий объектлари: бозор, истеъмолчи, товар, хизмат, баҳо, товар ҳаракати, реклама, сотиш ва сотишни рағбатлантиришдир.

Ана шу иқтисодий категорияларни тадқиқ қилиш комплекс равишда ўрганиш маркетинг фанининг асосини ташкил қилса, логистика фанинг тадқиқ қиладиган, ўрганадиган аоссий объекти бу моддий оқимлардир.

Маркетингдаги товар ва товар ҳаракати категориялари бу логистикада моддий оқим категориясидир. Бундан иккала фан ҳам айнан бир нарсани ўрганар экан деган хулоса келиб чиқмаслиги лозим. Бу иккала фан мазкур иқтисодий категорияларни ҳар хил мақсадларда ўрганади ва турли хилдаги масалаларни ечади.

Таянч иборалар: Логистика, логистиканинг объекти, логистиканинг субъекти, логистиканинг предмети, оқим, оқимнинг ҳажми, оқимнинг пунктлари, оқимнинг йўналиши, йўл узунлиги, ҳаракат тезлиги, ҳаракат вақти, ҳаракат интенсивлиги, моддий оқим, молиявий оқим, ахборот оқими, захира, ташқи оқим, ички оқим, кирувчи оқим, чиқувчи оқим, логистиканинг кенг ва тор маънодаги таърифлари, тизимли таҳлил методлари, катта ва мураккаб тизимларни талил қилиш методлари, жараёнларни тадқиқ қилиш назарияси методлари, прогнозлаш ва кибернетик ёндашув методи.

Такрорлаш учун саволлар:

1. Логистика фани объекти нима?
2. Логистика фанининг предмети деганда нимани тушунасиз?
3. Моддий оқимларни бошқариш қандай қисмлардан иборат?
4. Моддий оқимларни бошқаришда оптимал вариантни танлаш қайси босқичларни ўз ичига олади?
5. Қадимги Римда Логистика тушунчаси қандай талқин қилинган?
6. XX аср логистикаси ривожланишини хронологик жиҳатдан қандай тарихий босқичларга бўлиш мумкин?
7. 1970-1990 йиллар нима учун логистикада интеграциялашув даври дейилади.
8. Дастлабки логистик ташкилот қачон ва қаерда ташкил этилган?
9. Оқим тушунчасига таъриф беринг ва уни изоҳланг.
10. Оқимнинг асосий кўрсатгичлари нималардан иборат?
11. Заҳира тушунчаси таърифини келтиринг.
12. Заҳира миқдори билан оқим динамикаси ўртасидаги боғлиқлик формуласини ёзинг?
13. Моддий оқим қандай белгиларга кўра турларга ажратилади?
14. Оқимларни турларга бўлиб ўрганишнинг моҳияти нимада?
15. Моддий оқим деганда нимани тушунасиз ва уларга мисоллар келтиринг.
16. Ахборот оқими деганда нимани тушунасиз, уни мисолларда изоҳланг.
17. Молиявий оқим деганда нимани тушунасиз, уни мисолларда изоҳланг.
18. Логистика тшунчасининг кенг маънодаги таърифини беринг?

19. Логистика тушунчасининг тор маънодаги тарифини беринг?
20. Логистика бизнес инструменти бўла оладими? Уни асосланг.
21. Логистиканинг назарий ва амалий масалаларини ечишда қандай услублар ишлатилади? Бу услубларни қисқача тавсифланг.
22. Логистиканинг бошқа фанлар билан боғлиқлигини тушунтиринг.
23. Логистика фанининг Маркетинг фани билан алоқадорлигини тушунтиринг.

2-Мавзу. Логистик концепциянинг назарий асослари

Режа

1. Концепция, принцип ва вазифа тушунчаларининг моҳияти.
2. Логистиканинг концепцияси ва принциплари.
3. Логистиканинг вазифалари.

1. Концепция, принцип ва вазифа тушунчаларининг моҳияти.

Ўзбекистон Миллий Энциклопедиясининг 5-том 23-бетида «концепция» тушунчасига қуйидаги маъноларда изоҳлар берилган:

1 - Бирор соҳага оид қарашлар тизими;

2 - Факт, жараён, ҳодисаларни тушуниш, англаш ва изоҳлаш усули;

3 - Асосий нуқтаи назар.

Демак, у ёки бу ҳодиса, жараён ёки бўлмаса воқеани тушуниш, англаш, изоҳлашнинг муайян бир усулига концепция дейилади.

Нарса, ҳодиса, жараён ёки воқеликнинг асосини ташкил этувчи меъзон ёки меъзонлар тизимига принцип дейилади. Ҳар бир фан ёки назариянинг ўз принциплари мавжуд.

Амалга оширилиши, ҳал қилиниши лозим бўлган масала, эришилиши лозим бўлган, кўзда тутилган мақсад вазифадир. Ёки вазифа - бу бирор бир топшириқ, хизмат, мансаб ёки амал демакдир.

Аниқ бир фан ёки ғоянинг концепцияси, принцип ва вазифалари шу фан ёки ғоянинг моҳиятини очиб беради. Ушбу фаннинг ривожланиши билан унинг концепцияси ва принциплари ҳам мазмунан бойиб, тўлиб боради.

2. Логистиканинг концепцияси ва принциплари.

Моддий, молиявий ва ахборот оқимлари жараёнларини оптималлаштириш йўли билан хўжалик фаолиятини оқилона ташкил этишга йўналтирилган қарашлар тизимига логистиканинг концепцияси дейилади. Логистика мақсадларига мос равишда логистика концепциялари ишлаб чиқилган.

Мақсад – бу муддао, мурод, яъни у ёки бу ниятга эришмоқ учун кўзда тутилган муштарак орзу, Мақсад:

- бўлажак харакатларни олдиндан белгилаб беради;
- фаолиятнинг устивор йуналишини белгилайди;
- фаолиятни аниқ соҳага, ишга йуналтиради;
- у ёки бу фаолиятнинг зарурлик даражасини белгилайди ва ҳ.к.

Оқим жараёни асосан тақсимот, таъминот ва умуман хўжалик юритиш жараёнларида рўй берганлиги сабабли, логистика мақсадлари ҳам юқоридагиларга мос равишда 3 қисмдан иборат бўлади:

1. Тақсимот (дистрибьюция) тизими логистикаси мақсади.

Бу мақсад тайёр маҳсулотни ишлаб чиқарилган жойдан истеъмол жойигача етказиш ва истеъмолчи талаби даражасида сақлаш билан боғлиқ бўлган харажатларни минималлаштиришдан иборат;

2. Таъминот тизими логистикаси мақсади хўжалик юритувчи субъект-нинг хом ашё, моддий ресурслар ва ярим фабрикатларга бўлган эҳтиёжини самарали қондиришдан иборат.

3. Фирма логистикаси мақсади эса тақсимот ва таъминот тизимлари логистик фаолиятларини мувофиқлаштириш ва оқим жараёнларига таълукли бўлган умумий харажатларни камайтиришдан иборат.

Ушбу логистик мақсадларга эришиш учун логистиканинг концепция-си ишлаб чиқилиши лозим. Бундай концепция қуйидагиларни ўз ичига олиши мумкин:

1. Логистикага бир бутун яхлит тизим деб қараш. Моддий оқимни битта корхона ёки бўлмаса хизмат кўрсатишнинг бир бўғини доирасида оқилона ташкил қилиш мумкин. Аммо ҳозирги замон ишлаб чиқариши ва сервиси турли туман корхона ва ташкилотларнинг интеграциялашувини талаб қилади. Бу ҳолда моддий оқим жараёни мураккаб тармоқни ташкил қилади, яъни хом ашё дастлабки манбаадан то охирги истеъмолчига етиб боргунча ишлаб чиқариш ва сервиснинг бир нечта бўғинидан ўтади. Бундай ҳолда моддий оқимни бошқаришда юқори самарага эришиш учун ушбу оқим ўтувчи занжирнинг барча бўғинлари бир тизим деб қаралади ва бутун занжир бўйича моддий оқим оптималлаштирилади.

2. Универсал технологик юклаш-тушириш жихозларидан воз кечиш. Мазкур пайт ва ҳолат учун мос жихозлардан фойдаланиш. Айрим логистик операцияларни бажаришда универсал жихозларни қўллашдан кўра махсус шу операция учун ишлаб чиқарилган жихозлардан фойдаланиш қулай ва самаралироқ бўлади.

3. Бутун логистик занжир бўйича логистик харажатлар ҳисоб-китобини юритиш. Маълумки логистиканинг асосий вазифаси моддий оқимни дастлабки манбадан охирги истеъмолчига етказиш билан боғлиқ бўлган харажатларни минималлаштиришдан иборат. Бу вазифани ҳал қилиш ишлаб чиқариш ва муомала ҳаражатлари ҳисоб-китоби тизимидан логистик харажатларни ажратиб ҳисобга олиш қуйи тизими мавжуд бўлгандагина мумкин бўлади.

4. Хизмат сервиси даражасини ривожлантириш. Ҳозирги пайтда ишлаб чиқарилаётган тайёр маҳсулот сифатини сезиларли даражада ошириш имкониятлари чегараланган. Шу сабабли кўпчилик тадбиркорлар рақобатбардошликни оширишнинг воситаси сифатида логистик сервис усулларидан фойдаланмокдалар. Айтайлик бозорда бир хил тур ва бир хил сифатдаги маҳсулотни етказиб берувчи бир нечта фирма фаолият кўрсатади. Бу ҳолда мижоз ушбу маҳсулот етказиб берувчилар орасидан логистик сервиси юқори даражада бўлган, масалан товарни ўз вақтида, қулай идишларда, керакли миқдорда в.ҳ. етказиб бера оладиган фирмани ҳамкор сифатида танлайди.

5. Логистик тизимнинг ташқи муҳит ўзгарувчанлиги ва ноаниқликларига мослашувчанлиги. Ҳозирги замон иқтисодиётида товар ва хизмат турларининг кўплиги уларга бўлган талабнинг ўзгариб туришига сабаб бўлади. Бу эса ўз навбатида логистик тизимда ҳаракат қилаётган моддий оқим сифат ва миқдор кўрсаткичларининг ўзгариб туришига олиб келади. Бундай ҳолда логистик тизимда ташқи муҳитнинг ўзгаришларига мувофиқ (адекват) тарзда мослашувчанлик қобилиятининг мавжудлиги фирманинг бозорда барқарор ўрин эгаллаши учун муҳим фактор бўлиб хизмат қилади.

Логистиканинг мақсади ва концепциясида кўрсатилган вазифаларни ҳал қилиш учун қуйидаги принципларга амал қилиш тавсия этилади:

1. Моддий оқимни ташкил этишда факатгина керакли товар ва юклар ташилиши зарур;
2. Ташилаётган товар сифатли булиши керак;
3. Курсатилган миқдорда ги юк ташилиши керак;
4. Юк курсатилган вактда етказиб берилиши керак;
5. Юк курсатилган жойга етказиб берилиши керак;
6. Юкни ташишда килинган ҳаражатлар минимал бўлиши керак.

Юқорида кўрсатилган олти шарт, яъни керакли товар, керакли сифат билан, етарли миқдорда, керакли жойга энг кам ҳаражатлар қилиб етказилган бўлса логистик фаолиятнинг мақсадига эришилган бўлади.

3. Логистиканинг вазифалари.

Фан сифатида логистика ўз олдига қуйидаги вазифаларни қўяди ва ҳал қилади:

a. талаб (буюртма)ларни истиқболлаш (прогнозлаш) ва шу асосда заҳираларни режалаштириш;
b. зарур бўлган ишлаб чиқариш қувватлари ва транспорт воситаларини аниқлаш;
c. моддий оқимларни оқилона бошқариш асосида тайёр маҳсулотлар тақсимотининг илмий асосларини ишлаб чиқиш;
d. ишлаб чиқариш цехлари ва истеъмолчилар қабул пунктларида юклаш тушириш ва транспорт, омбор жараёнларини бошқаришнинг илмий асосларини ишлаб чиқиш;
e. логистик жараёнларнинг турли иқтисодий, математик, статистик моделларини тузиш ва ҳ.к.

Хўжалик фаолиятини юритишда бизнес инструменти сифатида логистика ўз олдига қуйидаги вазифаларни қўяди ва ҳал қилади:

Моддий оқимлар турли ташкилотлар ва корхоналарнинг фаолиятлари натижасида вужудга келади. Бунда баъзи корхона ва ташкилотлар маҳсулот ишлаб чиқарувчилар бўлиб иштирок этсалар, баъзилари хизмат кўрсатувчилар, бошқалари эса истеъмолчилар сифатида иштирок этадилар. Бу ерда бир корхонанинг ўзи ҳам ишлаб чиқарувчи, ҳам истеъмолчи ва ҳамда

ўзига ўзи хизмат кўрсатувчи бўлиши ҳам мумкин. Бошқа вариантлар ҳам мавжуд.

Моддий оқимларни вужудга келтирувчилар асосан қуйидагилардир:

1. умумий фойдаланишда бўлган транспорт корхоналари, масалан ҳаво транспорти, темир йўл транспорти ва қисман автомобил транспорти;
2. корхоналарнинг транспорт бўлимлари ва шахсий транспорт;
3. товарлар орқали савдо хизмати кўрсатувчи улгуржи савдо корхоналари;
4. хом ашё, материал-моддий бойликлар, тайёр маҳсулотлар омборлари.

Санаб ўтилган иштирокчилар аниқ бир логистик вазифаларни амалга оширишга ихтисослашган.

Таянч иборалар: Концепция, тамойил (принцип), вазифа (функция), мақсад, тақсимот логистикаси мақсади, таъминот логистикаси мақсади, фирма (корхона) логистикаси мақсади, логистиканинг концепцияси, логистиканинг принциплари, логистика фанининг вазифалари, логистиканинг бизнес субъекти сифатидаги вазифалари.

Такрорлаш учун саволлар:

1. Концепция тушунчаси моҳиятини изоҳланг?
2. Принцип деганда нимани тушунасиз? Уни мисолларда талқин қилинг.
3. Вазифа деганда нимани тушунасиз? Унга мисоллар келтиринг.
4. Функция деганда нимани тушунасиз? Унга мисоллар келтиринг.
5. Вазифа ва функция ибораларидаги умумийлик ва фарқни тушунтиринг.
6. Концепция, принцип, вазифа тушунчаларининг фан ва фаолият турлари билан алоқадорлиги нимада? Мисолларда тушунтиринг.
7. Логистиканинг концепцияси деб нимага айтилади?
8. Мақсад бирламчими ёки концепция? Мақсаднинг функцияси нимадан иборат бўлади?
9. Тақсимот, таъминот ва ишлаб чиқариш мақсадларининг ўзига хос ва умумий жиҳатларини тушунтиринг?
10. Логистиканинг концепцияси қандай тамойилларни ўз ичига олади?
11. Логистика фан сифатида ўз олдига қандай вазифаларни қўяди?
12. Логистика бизнес инструменти сифатида қандай вазифаларни ўз олдига қўяди?

3-мавзу. Логистик операциялар ва функциялар

Режа

1. Логистик операциялар ва уларнинг турлари.
2. Логистик функциялар ва уларнинг турлари.
3. Логистик операциялар ва функциялар ҳажмини аниқлаш модели.

1. Логистик операциялар ва уларнинг турлари.

Маълум бир мақсадли ҳаракатнинг моддий объектга таъсири натижасида моддий оқим вужудга келади. Ана шу мақсадли ҳаракат логистик операция дейилади. Демак моддий оқимни вужудга келтирувчи аниқ бир мақсадли ҳаракатга логистик операция дейилади. Логистик операциялар фақат моддий оқимларгагина хос бўлиб колмай, молиявий, сервис ва ахборот оқимларининг ҳам ўз логистик операциялари мавжуд, яъни моддий оқим ўз-ўзидан вужудга келмайди. Моддий оқим жараёни рўй бериш учун молиявий ахборот ва сервис хизматлар кўрсатиш талаб қилинади. Бу хизматлар турли корхона, фирма ва ташкилотлар томонидан ҳар хил ишлар операцияларни бажариш шаклида амалга оширилади. Мана шу ишлар, операциялар ҳам логистик операциялардир.

Ишлаб чиқариш корхоналари технологик жараёнларининг моддий ресурслар ва турли сервис хизматларига бўлган талабини қондириш бўйича бажариладиган ишлар ҳам логистик операциялар ҳисобланади. Лекин, технологик жараённинг ўзи логистик операция деб ҳисобланмайди.

Логистик операцияларни оқим белгисига кўра қуйидаги гуруҳларга ажратиш мумкин:

1. Моддий оқим жараёнини вужудга келтирувчи логистик операциялар. Уларга транспорт воситаларига юклаш, ташиш, тушириш, тагликлар, тележкаларга жойлаш, сифат ва миқдор бўйича қабул қилиш, товарлар ассортиментини шакллантириш ва бутлаш, омборларга жойлаштириш ва сақлаш ҳамда боғлаш-ўраш каби операциялар киради.
2. Ахборот оқими жараёнини вужудга келтирувчи логистик операциялар. Уларга қаралаётган моддий оқимга таалуқли бўлган ахборотларни олиш, тўплаш, таҳлил қилиш ва қайта ишлаш, товар оқимларига таалуқли ахборотларни ҳужжатлар кўринишида расмийлаштириш, узатиш ва сақлаш каби ишлар киради. Бу ишларни амалга ошириш учун етарли қувватдаги, ахборот-компьютер технологияси ва алоқа воситалари тизими яратилиши лозим.
3. Молиявий оқим жараёнини вужудга келтирувчи логистик операциялар. Уларга моддий ресурсларни сотиб олиш учун керак бўладиган маблағларга эга бўлиш ҳамда ушбу маблағларни мақсадли йўналтириш бўйича бажариладиган барча операциялар киради.

2. Логистик функциялар ва уларнинг турлари.

Дастлаб «функция» ибораси нимани англатишини, яъни унинг луғавий маъносини тушуниб олайлик.

«Функция» - бу лотинча сўз бўлиб, бирор киши ёки субъектнинг иш, фаолият доираси деган маънони билдиради.

«Функция» тушунчаси «вазифа» тушунчасига нисбатан торроқ маънога эга.

Логистиканинг мақсадларини амалга оширишга йўналтирилган логистик оперциялар гуруҳларига логистик функциялар дейилади. Логистик функциялар логистик тизимга кирувчи махсус ташкилотлар (структуралар) томонидан бажарилади.

Бизнес (ишлаб чиқариш) корхоналаридаги логистик функциялар қуйидаги йирик уч гуруҳга ажратилади: базис, асосий ва ёрдамчи логистик функциялар.

Базис логистик функцияларга таъминот, ишлаб чиқариш ва тақсимот функциялари киради. Хақиқатдан ҳам ҳар бир товар ишлаб чиқарувчи корхона ўз фаолиятида доимий равишда бу уч логистик функцияни бажаради.

Асосий логистик функцияларга қуйидагилар киради:

- харидни бошқариш;
- транспортда ташиш (транспортировка);
- заҳираларни бошқариш;
- буюртмаларни бошқариш;
- операцион бошқариш;
- нархлаштириш;
- тайёр маҳсулот таксимотини бошқариш;

Логистик бошқарувда моддий ресурсларни харид қилиш жараёнига катта эътибор берилади. Фирма фаолиятида харидни ташкил қилиш ва бошқариш моддий ресурсларга бўлган талабни режалаштириш, моддий ресурсларни етказиб берувчиларни танлаш, етказиб беришнинг рационал муддат ва миқдорларини аниқлаш, шартномалар тузишни ташкил қилиш, етказиб бериш формаси ва транспорт турини танлаш каби комплекс масалаларни ўз ичига олади. Харид функциясининг муҳимлиги яна шу билан тавсифланадики, логистик харажатлар миқдорига вақт, моддий ресурсларни етказиб берувчиларнинг жойлашиши ва моддий ресурсларнинг сифати каби омиллар катта таъсир кўрсатади.

Асосий логистик функциялардан яна бири ташишдир. Ташишсиз моддий оқим умуман мавжуд булмайди. Транспортда ташиш (транспортировка) жараёни ташиш тушунчасига кўра кенгроқ маънога эга. Бу функция ташиш, ортиш-тушириш, экспедициялаш ва бошқа логистик операцияларни ўз ичига олади. Иқтисодиётнинг айрим соҳаларида транспорт харажатлари умумий логистик ҳаражатларнинг 2/3 қисмини ташкил қилади. Тарнспортда ташишни бошқариш транспорт тури ва экспедиторлик

фирмасини танлаш, рационал маршрутларни аниқлаш, юк турига қараб транспорт воситасини танлаш каби масалаларни ҳал қилишни талаб қилади.

Моддий ресурслар ва тайёр маҳсулотлар заҳирасини бошқариш функцияси таъминот, ишлаб чиқариш ва тақсимот (сотиш) омборларида заҳираларни тўплаш, улар ҳажми ва сифатини назорат қилиш хамда заҳира даражасини мувофиқлаштириш жараёнларини ўзида мужассамлаштиради. Маълум бир миқдордаги заҳиранинг доимий мавжудлиги бир томондан моддий ресурсларни етказиб берувчилар ва ишлаб чиқариш ўртасида, иккинчи томондан эса ишлаб чиқариш ва тайёр маҳсулот истеъмолчилари орасида буфер вазифасини бажаради.

Буюртмаларни бошқариш функцияси буюртмаларни олиш ва уларга ишлов бериш, тайёр маҳсулотни истеъмолчига етказиш ёки хизматлар кўрсатиш пайтини ҳамда тайёр маҳсулотни харидорларга етказиш ва сотиш билан шуғулланувчи логистик воситачиларнинг иш юритиш тартибларини аниқлайди. Ушбу логистик функцияга қилинадиган харажатлар транспорт ва заҳираларни бошқаришда сарфланадиган харажатлар каби катта миқдорни ташкил қилмасада бу логистик функциянинг ҳозирги замон бизнесидаги аҳамияти каттадир. Чунки бу функция тўғридан-тўғри истеъмолчиларга хизмат кўрсатиш сифатини аниқлаб беради.

Операцион бошқариш функцияси тайёр маҳсулот ишлаб чиқаришнинг технологик жараёнларида моддий оқим ва тугалланмаган ишлаб чиқаришни самарали бошқаришни ташкил этишдан иборат. Бу ерда жорий оператив-календар режалаштириш, моддий ресурслар ва тугалланмаган ишлаб чиқариш заҳиралари даражасини минималлаштириш, моддий ресурсларга бўлган талабни прогнозлаш, ишлаб чиқариш даврийлиги (цикли)ни қисқартиш каби логистик масалалар ҳал қилинади.

Ишлаб чиқариш фирмасининг нархлаш стратегияси унинг маркетинг ва логистик стратегиясига узвий боғлиқ. Логистик стратегия тайёр маҳсулот нархининг асосини ташкил қилувчи умумий логистик харажатлар миқдорини аниқлаб берса, маркетинг стратегияси бозор коньюктураси, рақобатчилар нархлари ва талаблар прогнози асосида тайёр маҳсулотни сотишнинг нархини аниқлаб беради.

Ёрдамчи логистик функцияларга қуйидагилар киради:

- омборларга жойлаштириш;
- юкларга ишлов бериш;
- ташқи таъсирлардан ҳимоялаш учун қадоқлаш;
- товарларни қайтариш;
- эхтиёт қисмлар билан таъминлаш ва сотувдан кейинги сервис.

Омборларга жойлаштириш захираларни ҳудудлар бўйича тарқатиш ва жойлаштиришни бошқариш функцияси ҳисобланиб, қуйидаги масалаларни ҳал қилишни талаб қилади: омборлар жойлашуви (дислокация), сони ва типини аниқлаш; сақланадиган моддий ресурслар ва тайёр маҳсулот ҳажмига асосан омборлар юзасини аниқлаш; транспорт воситалари, ортиш-тушириш жихозлари ҳаракатланадиган зоналарни лойиҳалаш; ортиш-тушириш ва бошқа омбор жихозларини танлаш.

Юкларга ишлов бериш функцияси одатда омборларга жойлаштириш билан параллел равишда амалга оширилади ва заҳираларнинг яратилишини таъминлайди.

Бу функция ўзида элементар логистик операцияларнинг бажарилишини акс эттиради. Уларга моддий ресурслар ва тайёр маҳсулотни омборда силжитиш, стеллажлар ва махсус жойларга жойлаштириш, тагликларга қўйиш кабилар киради.

Тайёр маҳсулотни тарқатиш жараёнида уларни ҳар хил йуқотишлардан ҳимоялаш мақсадида махсус қадоқлашга алоҳида эътибор берилади. Бу юкларни турли хил транспорт воситалари билан ташиганда уларнинг бутлигини таъминлайди. Қадоқлашнинг жозибадорлиги эса, истеъмол талабининг ошишига ҳам сабаб бўлиши мумкин. Бундан ташқари маҳсулотни тарқатишда бир хил типдаги стандарт идишлар ва қадоқлаш материалларидан фойдаланилади. Уларнинг модуллари, ҳажми транспорт воситалари, ортиш-тушириш, юкларга ишлов бериш жихозларининг юк сиғими ҳамда омбор хўжалиги биноларининг ўлчамларига мослаштирилган ҳолда лойиҳаланади. Буларнинг барчаси моддий оқим билан боғлиқ бўлган логистик харажатларни сезиларли даражада камайтиради.

Товарларни қайтариш функцияси қандайдир сабабларга кўра товар харидор талабини қондира олмаса ёки кафолат муддати ўтган бўлса амалга оширилади.

Ишлаб чиқариш корхоналари рақобат бозорида барқарор фаолият юритиш мақсадида истеъмолчиларга эхтиёт қисмларни етказиб бериш билан биргаликда, уларга сотувдан кейинги турли сервис хизмат кўрсатишни ҳам ташкил қиладилар.

Асосий функцияларни таҳлил қилиш шуни кўрсатадики, уларнинг баъзилари базис логистик функцияларнинг учала тури доирасида амал қилса, баъзилари фақат ўзи тааллуқли бўлган базис логистик функция доирасида амал қилади. Таъминот базис логистик функцияси доирасида харидни бошқариш, транспортда ташиш, заҳираларни бошқариш, буюртмалар (чиқувчи)ни бошқариш асосий логистик функциялари амал қилади. Ишлаб чиқариш базис логистик функцияси доирасида заҳираларни (ички цехлараро) бошқариш ва операцион бошқариш асосий логистик функциялари амал қилади.

Тақсимот базис логистик функцияси доирасида эса захиралар (тайёр маҳсулот)ни бошқариш, транспортда ташиш, буюртмаларни бошқариш, нархлаштириш ва тайёр маҳсулот тақсимотини бошқариш асосий логистик функциялари амал қилади. Ўз навбатида баъзи бир асосий логистик функциялар маълум бир ёрдамчи логистик функцияларнинг кўмаги билан амалга оширилади.

Демак, базис логистик функциялар асосий логистик функцияларга, асосий логистик функциялар эса ёрдамчи логистик функцияларга нисбатан мураккаб функциялардир.

3. Логистик операциялар ва функциялар ҳажмини аниқлаш модели.

Фирма логистик операциялари ва функциялари ҳажмини аниқлаш учун ташқи ва завод ичидаги, яъни цехлараро, участкалараро, операциялараро ҳамда омборлар ичидаги юк оқимларни ҳисобга олиш керак бўлади. Булар кўплаб омилларга энг биринчи навбатда ишлаб чиқаришни ташкил этиш даражасига боғлиқдир. Логистик операциялар ва функциялар ҳажмига таъсир қилувчи омиллар қуйидаги гуруҳларга ажратилган:

1. Соха омиллари:

- Фирма истеъмол қиладиган хомашё моддий бойликлар ва бутловчи қисмларнинг номенклатураси, ўлчамлари ва массаси;
- Моддий ресурсларни етказиб берувчилар сони;
- Тайёр маҳсулот истеъмолчилари (харидорлар) сони;
- Ташқи юкни ташкил қилишнинг мавжуд тизими, яъни марказлаштирилган усулда ташиш, фирманинг ўз транспорт воситалари билан ташиш ёки логистик ҳамкорлар ёрдамида ташиш;
- Логистик операциялар комплексини бажарувчи жихозлар лойихасини яратувчи ташкилотларнинг мавжудлиги;
- логистик ҳамкорларнинг мавжудлиги;
- инновацион технологияларни ишлаб чиқаришга тадбиқ қилувчи корхоналарнинг мавжудлиги.

2. Минтақавий омиллар:

- Минтақада моддий ресурлар етказиб берувчилар ва тайёр маҳсулотни истеъмолчиларга етказиб берувчи тизимнинг мавжудлиги (бевосита ёки минтақадаги улгуржи базалар орқали етказиш);
- Минтақа ҳудудида юкларни ташувчи махсус корхоналарнинг мавжудлиги;
- Минтақада ортиш-тушириш, транспорт-омбор ишларини бажарувчи стандарт идиш ва қадоқлаш воситаларини тайёрловчи, таъмирловчи махсус корхоналарнинг мавжудлиги;

3. Ички ишлаб чиқариш омиллари:

- Ишлаб чикариладиган маҳсулотнинг массаси ва ўлчамлари;
- Маҳсулот ишлаб чиқариш ҳажми;
- Ишлаб чиқариш тури (донабай, кичик серияли, катта серияли, оммавий);
- Ишлаб чиқаришнинг ташкилий формаси;
- Корхона ишлаб чиқариш цехлари ва омборларининг узаро жойлашуви, темирйул тармоқлари ва коммуникацияларининг мавжудлиги;
- Технологик жихозлар компановкаси;
- Ишлаб чиқариш цехлари омбор биноларининг қурилиш характеристикалари (баландлиги, асосига қўйилиши мумкин бўлган юк босими).

Ушбу омилларни ҳисобга олган ҳолда логистик операциялар ҳажмини аниқлаш модели қуйидаги кўринишда бўлиши мумкин:

$$v_{ло} = \sum_{i=1}^{n} v_i^{ю.о} + \sum_{i=1}^{m} v_i^{о.о} \quad ,$$

бу ерда, $v_{л.о}$ - логистик операциялар умумий ҳажми;

$v_i^{ю.о}$ - юк оқимларидаги логистик операциялар ҳажми;

$v_i^{о.о}$ - омборларда бажариладиган логистик операциялар ҳажми.

Ушбу моделни корхона ташкилий структурасининг кенгайтирилган вариантига қўлласак, логистик операцияларнинг умумий ҳажми қуйидаги формула билан ҳисобланади:

$$v_{\text{ё.î}} = v_{\text{ò}}^{\text{þ.î}} + v_{\text{ó.3}}^{\text{î.î}} + v_{\text{ö.à}}^{\text{þ.î}} + v_{\text{ö.öà}}^{\text{î.î}} + v_{\text{ö.óà}}^{\text{þ.î}} + v_{\text{ó.à}}^{\text{î.î}} + v_{\text{î.à}}^{\text{þ.î}}$$

бу ерда, $v_т^{ю.о}$ - ташқи юк оқимлардаги логистик операциялар ҳажми;

$v_{у.з}^{о.о}$ - умумзавод омборларидаги логистик операциялар хажми;

$v_{ц.а}^{ю.о}$ - цехлараро юк оқимидаги логистик операцияларнинг ҳажми;

$v_{ц.ца}^{о.о}$ - цехлар ва цехлараро омбордаги логистик операцялар ҳажми;

$v_{ц.уа}^{ю.о}$ - цехлардаги ва участкалараро юк оқимлардаги логистик операциялар ҳажми;

$v_{уа}^{о.о}$ - участкалараро омборлардаги логистик операциялар ҳажми;

$v_{о.а}^{ю.о}$ - операциялараро юк оқимларидаги логистик операциялар ҳажми;

Таянч иборалар: Логистик операция, моддий логистик операциялар, молиявий логистик операциялар, ахборот логистик операциялар, логистик функция, базис логистик функция, асосий логистик функция, ёрдамчи логистик функция, логистика операциялар ҳажми.

Такрорлаш учун саволлар:

1. Логистик операция деб нимага айтилади? Логистик операцияларга мисоллар келтиринг.
2. Логистик операциялар турларини айтинг?
3. Логистик функциялар деб нимага айтилади? Унинг иқтисодий моҳиятини тушунтиринг.
4. Логистик функциялар турларини айтинг ва тушунтиринг.
5. Асосий логистик функцияларга қайси функциялар киради?
6. Базис логистик функцияларга қайси функциялар киради?
7. Ёрдамчи логистик функцияларга қайси функциялар киради?

8. Логистик операциялар ва функциялар ҳажми деганда нимани тушунасиз?
9. Логистик операциялар ва функциялар ҳажмига қандай омиллар таъсир қилади?
10. Логистик операциялар ҳажмини аниқлаш моделини ифодаланг ва ундаги кўрсатгичлар моҳиятини тушунтиринг?

4-мавзу. Логистик тизим, туризмда логистик тизим ва унинг элементлари

Режа

1. Тизим тушунчаси. Унинг хусусиятлари.
2. Логистик тизим тушунчаси ва унинг элементлари.
3. Туризм соҳасида тизимли қарашнинг моҳияти ва туристик логистик тизимлар.

1. Тизим тушунчаси. Унинг хусусиятлари.

Ҳаётда, кундалик турмушда «тизим» ибораси тез-тез ишлатилади. Масалан, бозор тизими, кадрлар тизими, бошқарув тизими, иқтисодий тизим, кибернетик тизим чизиқли тенгламалар тизими, тенгсизликлар тизими ва ҳ.к. Логистик тизим тушунчаси умумий тизим тушунчасининг хусусий ҳолидир. Шу сабабли тизим тушунчаси мазмун-моҳиятини англаб олиш учун дастлаб унинг таърифини берамиз.

Тизим – бу маълум бир мақсадга эришиш учун бир бирлари билан алоқада, боғлиқликда бўлган, маълум даражада яхлитликни ёки ташкилий бирликни ҳосил қилувчи элементлар тўпламидир.

Элемент – қаралаётган тизим доирасида бўлинмайдиган энг кичик объектдир. Элементнинг асосий хусусияти унинг бир бутунлигидир. Мақсад деганда тизим учун белгиланган вазифалар комплекси тушунилади. Мақсаднинг мавжудлиги тизим элементларининг ўзаро муносабатда бўлишлигининг кафолатидир. Тизимнинг ҳар бир элементи бошқа элементлар билан ўзаро боғлиқ бўлганлиги учун мазкур тизимга тегишлидир. Бир тизим элементларидан ўзаро боғлиқ бўлмаган икки ёки ундан ортиқ тўпламлар ҳосил қилиш мумкин эмас. Тизимдан бирор бир элементни ёки элементлар тўпламини чиқариш шубҳасиз тизим хусусиятининг ўзгаришига, пировард натижада эса тизим мақсадининг ўзгаришига олиб келади.

Шу сабабли турли тизимларни тадқиқ қилиш ва лойиҳалаш аввало уларнинг функцияларини ўрганиш ва таркибий қисмларини аниқлаб олишдан бошланади.

Тизим функцияси – бу тизим мақсадида белгиланган натижаларга эришиш йўли, алгоритми ёки қоидасидир.

Тизим структураси (таркиби) – тизим функциясини амалга ошишини таъминловчи элементлар тўплами ва улар ўртасидаги алоқаларнинг ташкиллаштирилишидир. Ташкиллаштириш тушунчаси юқори даражадаги мураккаб тушунчадир.

Ташкиллаштириш - бу шундай моделки унинг асосида маълум бир тизим лойиҳаланади ва яратилади. Тизим тушунчаси ташкил_этиш нуқтаи назаридан юқори даражадаги мураккаб тушунча ҳисобланади. Унинг ташкил этилишида жуда кўп объектив ва субъектив омиллар ҳисобга олинади. Бу омилларга тизимнинг мақсади, мақсадни амалга ошириш учун бажариладиган функциялар, тизим таркибий қисм (элемент)ларининг тизим

функциялари билан ўзаро бирлиги, таркибий қисмларнинг алоқадорлиги, тизим ташкил этишнинг тамойиллари ва мезонлари кабилар киради.

Тизимнинг хусусиятлари. Ҳар қандай элементлар тўплами ҳам тизим бўлавермайди. Элементлар тўплами тизим бўла олиши учун уларда қуйидаги тўрт хусусият мавжуд бўлиши лозим.

1. Яхлитлик ва қисмларга бўлинишлик, яъни тизим ўзаро боғлиқ бўлган элементларнинг яхлит тўплами. Элементлар мазкур қаралаётган тизим ичида элементдир, ушбу тизимдан ташқарида эса уларнинг ўзлари тизим ташкил этиш имкониятига ва хусусиятига эгадир.
2. Боғлиқлик (алоқадорлик). Тизим элементлари ўртасида етарли даражадаги боғлиқликнинг мавжудлиги. Ушбу хусусият мазкур тизим сифат даражасини умумлашган ҳолда аниқлайди. Алоқадорлик моддий ашёлар ёки ахборотлар алмашуви тарзида рўй бериши мумкин. Элементларнинг тизим ичидаги боғлиқлиги, ташқи муҳит билан бўладиган алоқаларга нисбатан анча кучлидир.
3. Ташкилийлик. Элементларда уларни бир тизимга умумлаштириш учун асос бўладиган омилларнинг мавжудлиги. Элементлар ўртасида изчил тартибланган алоқаларни ўрнатиш, яъни тизимнинг таркиби ва структурасини аниқлашнинг мумкинлиги.
4. Умумийлик (йиғинди-интегратив). Яъни, фақатгини тизимнинг ўзигагина таълуқли бўлган, аммо алоҳида олинган элементларнинг бирортасига ҳам хос бўлмаган сифатнинг мавжудлиги.

Ушбу хусусиятлар билан характерланувчи элэментлар тўплами яъни, тизимларга жуда кўплаб мисоллар келтириш мумкин. Мисол тариқасида оддий шарикли ручкани олиб қарайлик. У тизим бўлишнинг юқорида баён қилинган тўрт хусусиятига жавоб берадими?

Биринчидан ручка алоҳида элементлар: корпус, қапқоқ, стержен, пружина ва ҳ.к.лардан ташкил топади ва ручка сифатида яхлит предмет ҳисобланади.

Иккинчидан ручканинг алоҳида-алоҳида қисмлари бир-бири билан боғланган, боғланмаган тақдирда қисмларга тарқалиб кетарди.

Учинчидан ташкилийлик яъни алоқалар маълум даражада тартибланган, тартиб бузилса уларни яхлит ручка ҳолига келтириб бўлмас эди.

Тўртинчидан ручка умумий йиғинди сифатга эга, бу сифат унинг ёзиш хусусиятидир.

Ана шундай фикр юритиш, таҳлил қилиш орқали автомабиль, талабалар гуруҳи, фермер хўжалиги ва атрофимиздаги бошқа объектларни ҳам тизим эканлигини изоҳлаш мумкин.

Масалан: 1) автомобиль юзлаб қисмлардан иборат, яхлит ҳаракатланувчи механизм; 2) юзлаб қисмлар бир бирлари билан болтлар ва винтлар воситаси орқали боғланган; 3) бу боғлиқлик тартибланган, масалан, кабинанинг теппасига балонларни ёки рулни ўрнатиб бўлмайди; 4) автомобиль умумий хусусиятга яъни ҳаракатланиш, йўловчилар ва юкни

манзилга етказиш хусусиятига эга. Бу хусусиятга унинг алоҳида олинган бирор бир қисми эга эмас.

Демак, тизим деганда, табиат ёки инсон томонидан яратиладиган, маълум бир мақсадга йўналтириладиган, ўзаро алоқадорликда бўлган элементлардан ташкил топган, мустақил яшай оладиган, ташқи муҳит ўзгаришларига мослаша оладиган объект тушунилади. Тизим ташқи муҳит ўзгарувчанлигига мослашувчан бўлиши керак. Тизим ташқи муҳит ўзгаришларига мос тарзда, доимий равишда ривожланиб, такомиллашиб боради.

2. Логистик тизим тушунчаси ва унинг элементлари

Логистик тизим (LT) тушунчаси логистиканинг асосий тушунчаларидан биридир. Логистик тизимларни ўзига хослигини бошқа тизимлардан фарқини кўрсатувчи асосий белгиси унда оқимларнинг мавжудлигидадир.

Логистик тизим деб, моддий, молиявий, ахборот ва сервис оқимларни бошқариш жараёнида ўзаро муносабатда бўлган элементлар – бўғинлар тўпламига айтилади. Бу тизим ташкилий жихатдан тугал, мураккаб иқтисодий тизимдир, бўғинлар олдига қўйилган вазифалар эса тизим мақсадига йўналтирилган бўлади.

Логистик тизим таркибига ижтимоий-иқтисодий ва техник-технологик элементлар киради. Тизимлар назариясига кўра логистик тизим, бу логистик функцияларни амалга оширувчи ташқи муҳит ўзгаришларига тез мослаша оладиган тизимдир. Логистик тизим бир нечта қуйи тизимлардан ташкил топади ва ташқи муҳит билан ҳам маълум бир алоқаларга эга бўлади.

Ҳар қандай LT – бир нечта элементлар, бўғинлар тўпламидан иборат бўлиб, улар ўртасида маълум бир функционал алоқалар ва муносабатлар ўрнатилган бўлади.

Логистик тизим элементларига транспорт корхоналари, омбор хўжаликлари, улгуржи ва чакана савдо корхоналари, юклаш, тушириш ишларини бажарувчи корхоналар киради. Логистик тизим элементларини микро ва макро даражаларда алоҳида-алоҳида қараш талаб қилинади. Элементлар ўртасидаги алоқалар макро даражада шартномалар кўринишида акс этса, микро даражада ички ишлаб чиқариш муносабатлари, (буйруқ, қарор, топшириқ) кўринишида бўлади.

Логистик тизим бўғини (LTB) – деб маълум бир функционал вазифани бажарувчи шундай иқтисодий-ташкилий обектга айтиладики, у мазкур тизим доирасида ўзига бириктирилган логистик операциялар ёки функцияларга мос келувчи ўзининг локал вазифасини бажаради. LTB ларига мисол сифатида хом ашё, товар моддий бойликлар билан таъминловчи корхоналар, ишлаб чиқариш корхоналари ва уларнинг цехлари, бўлимлари турли даражадаги савдо, консалтинг ва воситачилик ташкилотлари, транспорт ва экспедиторлик корхоналари, биржалар, банклар ва бошқа молиявий

муассасалар, алоқа ва ахборот-компьютер хизмати корхоналарини киритиш мумкин.

Тизимларнинг тўрт асосий хоссаси, логистик тизимлар учун ҳам хос хусусиятлардир:

1. Яхлитлик ва қисмларга бўлинишлик хусусияти. Макро даражада логистик тизимнинг элементлари сифатида турли-туман истеъмолчи ва етказиб берувчи корхоналар ҳамда етказиб бериш занжирини ташкил қилувчи турли воситалар қаралса, макро даражада элементлар сифатида қуйидаги бўғинлар қаралади:

харид бўғини (бўлими) – бу бўғин моддий оқимнинг логистик тизимга киришини таъминлайди;

омбор бўғини – товар-моддий ресурсларни вақтинча сақлайди;

транспорт бўғини – товар-моддий ресурсларнинг етказиб берилишини таъминлайди;

ишлаб чиариш бўғини – моддий оқимни истеъмол қилиб, товар-тайёр маҳсулот ишлаб чиқаради;

сотиш бўғини – моддий оқимнинг логистик тизимдан чиқишини таъминлайди.

2. Боғлиқлик (алоқадорлик) хусусияти. Логистик тизим элеменлари (бўғинлари) ўртасида ўзаро боғиликликнинг мавжудлиги. Макрологистик тизимларда элеменлар ўртасидаги алоқа(муносабат)ларнинг асосини шартнома ва контрактлар портфели ташкил қилади. Микрологистик тизимларда бундай алоқалар ички ишлаб чиқариш муносабатлари (буйруқлар, топшириқлар, қарорлар ва низом моддалари) шаклида бўлади.

Шартнома, буйруқ, топшириқ, қарорларнинг бажарилиши логистик тизим элементлари (бўғинлари) ўртасида моддий, ахборот, молиявий ва сервис оқимларнинг рўй беришини таъминлайди. Бунда моддий оқим қуйидаги кўринишларда рўй беради:

- моддий ресурслар истеъмолчига тўғридан-тўғри (воситачиларсиз) етказиб берилади;
- моддий оқимни етказишда камида битта воситачи иштирок этади;
- моддий оқим тўғридан-тўғри ва воситачилар ёрдамида етказиб берилади.

3. Ташкилийлик хусусияти. Логистик тизим элемент (бўғин)лари ўртасидаги алоқалар тартибланган, элементлар техник, технологик ва иқтисодий-ташкилий жиҳатдан ташкиллаштирилади. Яъни логистик тизимга ташкилот мақоми берилади.

4. Умумийлик (интернатив) хусусияти. Логистик тизим, унинг алоҳида олиб қаралган элементларидан ҳеч бирида мавжуд бўлмаган интегратив хусусиятга эга. Бу хусусият керакли моддий ресурсни, ушбу ресурс керак бўлган жойга етарли миқдорда, талаб қилинган вақтда, сифатини бузмаган ҳолатда, энг кам харажатлар билан етказиб бериш хусусиятидир.

Чет эл иқтисодий адабиётларида логистик тизим тушунчаси билан бир қаторда логистик занжир (LZ) ва етказиб бериш занжири (EZ) тушунчалари ҳам ишлатилади.

LTBларининг моддий (ахборот, молиявий) оқимлар бўйича чизиқли тартибланган тўпламига логистик занжир (LZ) дейилади.

LZ логистик функцияларни таҳлил қилиш ёки бўлмаса уларни лойиҳалаш мақсадида тузилади.

LZ таърифини бундай аниқлашнинг асосий мақсади маълум бир логистик функциялар гуруҳини ажратиб олиб, улар бўйича қилинадиган харажатларни баҳолаш, оптималлаш ва пировард натижада логистик менежмент самарадорлигини оширишни кўзда тутади.

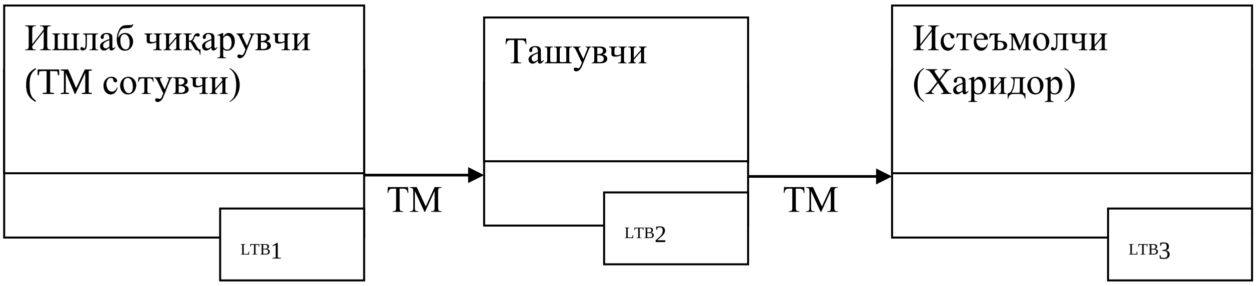
Таркибида бир хил товар ишлаб чиқарувчи фирма, истеъмолчи ва бир дона воситачи бўлган ва фақат моддий оқимлар қаралаётган оддий LZ 2-расмда тасвирланган.

Моҳиятан ушбу LZ ишлаб чиқариш фирмаси тайёр маҳсулотини тақсимлаш (дистрибьюция) занжиридир. Мазкур ҳолатда сотувчи, ташувчи ва харидор LTнинг ўзаро чизиқли боғлиқ бўлган бўғинларини ташкил қилади. Ушбу LZ бўйича товарни харидорга етказиб беришда буюртма олиш ва унга ишлов бериш, ташиш учун етарли миқдордаги товарни тайёрлаш, љоплаш, љадољлаш, ортиш, ташиш, тушириш, тайёр маќсулотни харидорга топшириш, товар-транспорт хужжатларини расмийлаштириш, тўловни амалга ошириш, тайёр маќсулотга эгалик ќуљуљини харидорга бериш каби логистик операциялар бажарилади.

Баён қилинган логистик операциялар турли вариантларда яъни:

а) фақат сотувчи; б) фақат воситачи; в) фақат харидор томонидан; г) учала бўғиннинг иштирокида, д) иккита бўғиннинг турли комбинациялари иштирокида бажарилиши мумкин.

Оддий логистик занжирда ҳам юқорида кўрсатиб ўтилганидаёқ кўп вариантли вазиятнинг мавжудлиги логистик менежмент олдига маъқул вариантни танлаш масаласини қўяди.



2-расм. Оддий логистик занжир.

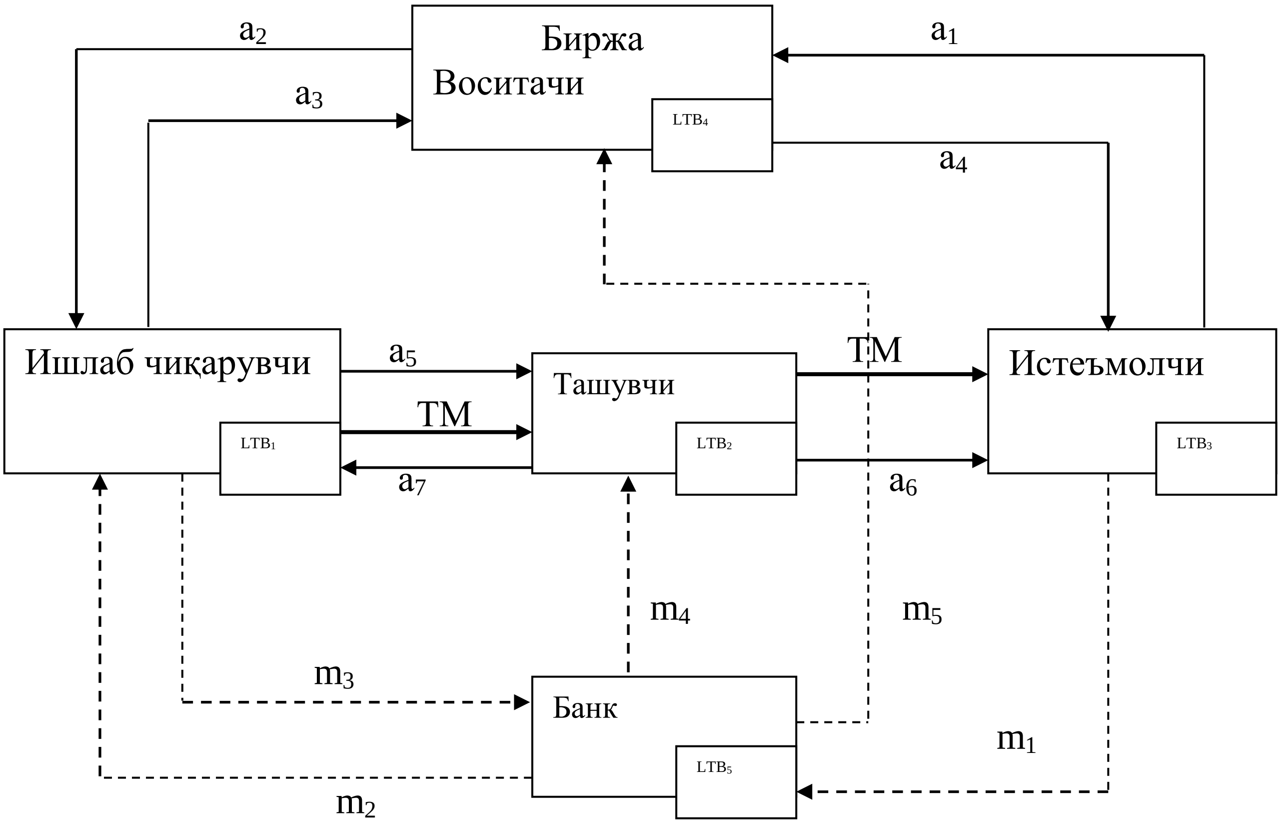
2-расмда қуйидаги белгилашлар ишлатилди:

——→ моддий оқимни; ТМ-тайёр маҳсулот; LTB_1, LTB_3 – логистик тизим бўғинлари.

Танлаш масалани ечиш учун логистика менежери LZда иштирок этувчи барча бўғинларда бажариладиган логистик операциялар тарифлари ва нархларини умумий харажатларни минималлаштириш мезони бйича солиштириб, оптимал вариантларни аниқлайди. Иккинчидан транспорт хизмати бозорида бир нечта транспорт корхонаси фаолият кўрсатаётган бўлса, турли транспорт фирмаларининг ташиш, экспедициялаш ва бошқа

операциялар бўйича тарифларини таққослаб, транспорт корхонасини танлаб олиши талаб қилинади. Учинчидан хизмат сервиси бўйича истеъмолчининг барча талабларини қондириш учун ташувчини танлашда яна юкни ўз вақтида етказиш, бутлигини сақлаш, сифатли етказишни инобатга олиш каби талабларга ҳам эътибор бериш керак бўлади.

Бу ҳолатлар логистик менежмент ҳал қилиши лозим бўлган масалаларнинг кўп омилли ва оптималлаштиришга таълуқли масалалар эканлигини исботлайди.



3-расм. Моддий, ахборот ва молиявий оқимлар бўйича логистик занжир.

3-расмда қуйдаги белгилашлар ишлатилди:

⟶ моддий оқим; ⟶ ахборот оқими; - - -► молиявий оқим;
LTB_1, LTB_5 – логистик занжир бўғинлари; $\overline{a_1, a_7}$ – ахборот оқимлари; $\overline{m_1, m_5}$ – молиявий оқимлар; ТМ – тайёр маҳсулот турлари.

Ушбу етказиб бериш занжирида бир нечта логистик занжирни ажратиб кўрсатиш мумкин, бунда ҳар бир занжир моддий, ахборот ва молиявий оқимлар билан бўладиган аниқ бир логистик функцияга мос қўйилади. Бу ҳолат 2-жадвалда акс эттирилган.

2-жадвал

Ахборот ва молиявий оқимлар бўйича бажариладиган логистик операциялар

Ахборот оқимлари		Молиявий оқимлар	
Белгиси	Логистик операциялар	Белгиси	Логистик операциялар
a_1	Тайёр маҳсулотга буюртма бериш	m_1	Харидор томонидан товар қийматини тўлаш
a_2	Буюртмага ишлов бериш ва уни ишлаб чиқарувчига жўнатиш	m_2	Товар учун харидордан тўловни олиш
a_3	Сотиладиган товар учун счет расмийлаштириш	m_3	Ишлаб чиқарувчи ёки харидор томонидан транспорт, банк ва биржа хизматлари учун тўловни амалага ошириш
a_4	Счётни тўлаш учун харидорга жўнатиш	m_4	Ташувчининг ташиш учун хизмат хақини олиши
a_5	Юк хужжатларини расмийлаштириш ва ташувчига бериш	m_5	Биржанинг ҳизмат ҳақини олиши
a_6	Харидор томонидан юк хужжатларини қабул қилиш ва расмийлаштириш		
a_7	Ташиш учун тўлов счётини ишлаб чиқарувчи ёки харидорга топшириш		

Логистик функциялар ва улар мос келувчи занжирлар 3-жадвалда келтирилган.

Юқорида кўрилган LZ амалда ишлаб чиқариш фирмасининг фақатгина тақсимот хизмати фаолиятигагина хос типик мисолидир. Итисодиётнинг реал секторида оддий ҳолатда ҳам етарли даражада мураккаб логистик тизимлар ва занжирларни лойихалаштириш ва қуришга тўғри келади. Катта ва

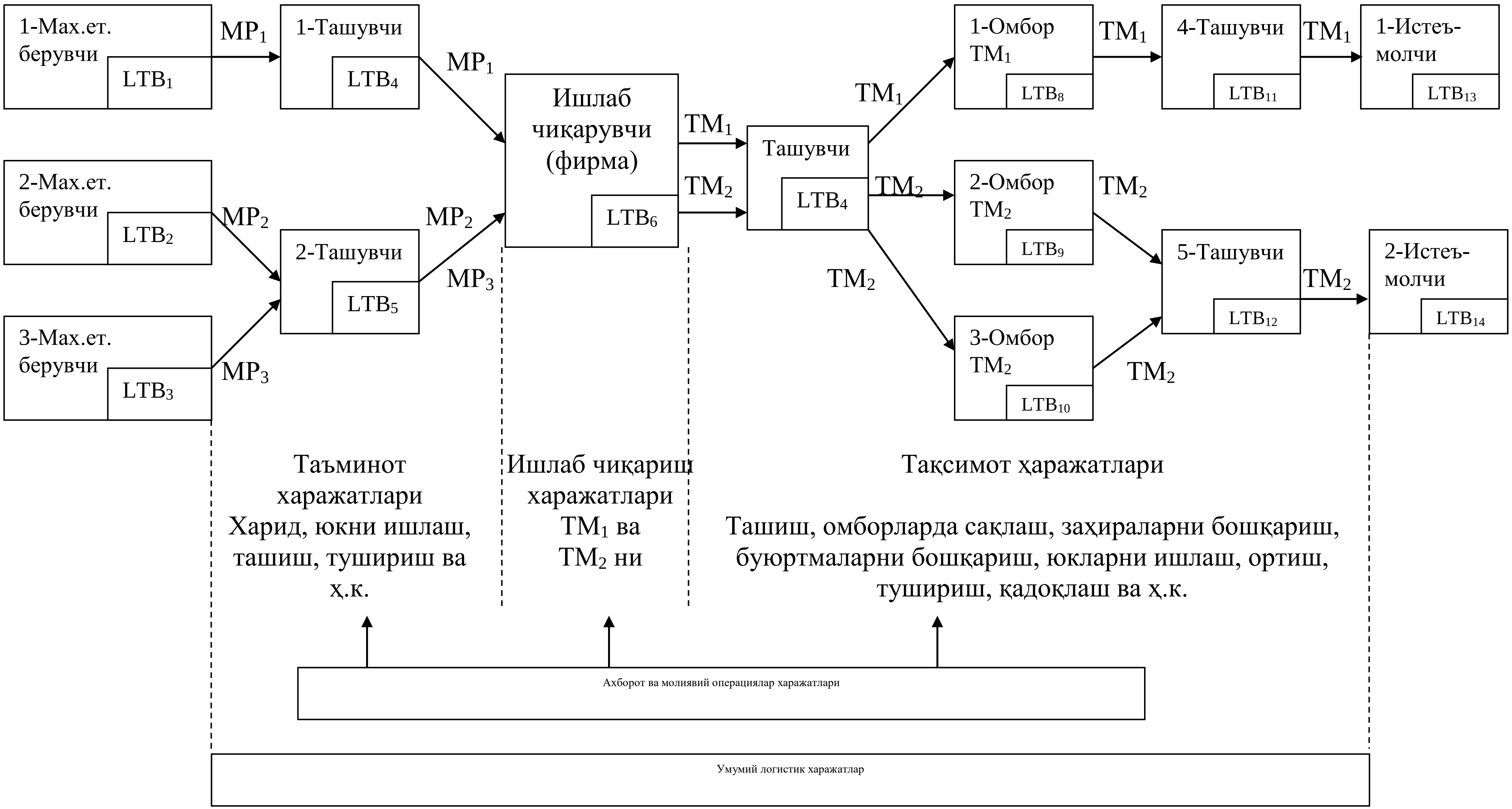
мураккаб тизимларда оқим жараёнларини рационал ташкил қилиш ва уларни оптимал бошқаришнинг аҳамияти тобора ошиб бормода.

3-жадвал

Логистик функциялар ва уларга мос келувчи занжирлар

Логистик занжир	Комплекс логистик функция
$LTB_3\ a_1\ LTB_4\ a_2\ LTB_1$	Буюртмани расмийлаштириш
$LTB_1\ a_5\ LTB_2\ a_6\ LTB_3$	Юк экспедицияси
$LTB_3\ m_1\ LTB_5\ m_2\ LTB_1$	Мулкка эгалик ҳуқуқини бериш ва товар учун тўловни амалга ошириш
$LTB_1\ m_3\ LTB_5\ m_4\ LTB_2$	Транспорт хизмати учун тўловнинг ишлаб чиқарувчи томонидан амалга оширилиши.
$LTB_1\ m_3\ LTB_5\ m_5\ LTB_4$	Биржа хизмати учун тўловнинг ишлаб чиқарувчи томонидан амалга оширилиши.
$LTB_3\ m_1\ LTB_5\ m_5\ LTB_4$	Биржа хизмати учун тўловнинг харидор томонидан амалга оширилиши
$LTB_3\ m_1\ LTB_5\ m_4\ LTB_2$	Транспорт хизмати учун тўловнинг харидор томонидан амалга оширилиши
LTB_1 ™ LTB_2 ™ LTB_3	Моддий оқим

Ҳозирги замон ишлаб чиқаришида товарлар ассортименти ва улар учун ишлатиладиган хом-ашё ва материал ресурслар номенклатурасини турли туманлиги, таъминот, ишлаб чиқариш ва тақсимот жараёнларининг тармоқланганлиги, ҳамда сервис жараёнларига кўплаб логистик воситачиларнинг қатнашиши ҳисобга олинса, бундай тизимлар ўта мураккаб ташкилий структурали бўлишини тушуниш ийин эмас. Бундай микрологистик тизимлар ташкилий структураси ва улар учун килинадиган ҳаражатлар модели 4-расмда кўрсатилган.



4-расм. Микрологистик тизим умумий харажатларининг модели

4-расмда қуйидаги белгилашлар ишлатилди:

LTB_1, LTB_{14} –логистик занжир бўғинлари; M_1, M_2, M_3, -моддий ресурс турлари; TM_1, TM_2-тайёр маҳсулот турини ифодалайди.

2-расмда келтирилган LZ уч бўғиндан, 3-расмдаги эса саккиз бўғиндан таркиб топган бўлса, 4-расмдаги логистик тизим ўнтўрт бўғиндан таркиб топган ва унда фақатгина моддий оқим қаралаяпти. Бу тизимда бир нечта LZ ларни ажратиб кўрсатиш мумкин. Интеграл логистика нуқтаи назаридан бу ўринда тўла логистик занжир (TLZ) тушунчасидан фойдаланиш мақсадга мувофиқ бўлади.

Моддий ресурсларни дастлабки манбадан ишлаб чиқариш жараён-ларигача, тайёр маҳсулотни эса, охирги истеъмолчигача етказиб берувчи LTB ларининг тартибланган тўпламига тўла логистик тўплам дейилади.

Агар 4-расмдаги схемада TM_1 ни ишлаб чиқариш учун фақатгина MP_1 ишлатилади деб фараз қилсак, $\{LTB_1 \rightarrow LTB_4 \rightarrow LTB_6 \rightarrow LTB_7 \rightarrow LTB_8 \rightarrow LTB_{11} \rightarrow LTB_{13}\}$ кетма-кетлик моддий оқим бўйича тўлиқ логистик занжирни ташкил қилади. TM_1 ни ишлаб чиқариш учун MP_1 дан ташқари яна MP_2 ва MP_3 лар ҳам ишлатилса, у ҳолда тўлиқ логистик занжир логистик каналга айланади.

Логистик операция ва функциялар мос LTBлари томонидан бажарилади ва улар учун харажатлар қилинади. Баъзи бўғинлар логистик тизимдан фойдаланаётган бизнес субъекти ёки бошқарув субъекти таркибига кирмаслиги мумкин. Бу ҳолда ушбу воситачи бўғинлар хизматига уларнинг тарифлари асосида ҳақ тўланади.

Микрологистик тизимларда етказиб бериш харажатларини умумлашган ҳолда қуйидагича аниқлаш мумкин:

1. Харид-таъминот бўлимидаги логистик функцияларни бажариш учун қилинадиган харажатлар, яъни: MP_1, MP_2, MP_3 ларни харид қилиш, ташиш, юкларни ишлаш билан боғлиқ ортиш-тушириш, тагдонларга қўйиш, комплектлаш, қадоқлаш харажатлари;.
2. Ишлаб чиқариш жараёнидаги логистик функцияларни бажариш учун қилинадиган харажатлар.
3. Тақсимот жараёнидаги логистик функцияларни бажариш учун қилинадиган харажатлар, яъни TM_1, TM_2 ни ташиш тайёр маҳсулот омборларида сақлаш буюртмалар ва заҳираларни бошқариш харажатлари ва бошқалар.
4. Ахборотларни йиғиш қайта ишлаш ва жўнатиш билан боғлиқ бўлган алоқа ва ахборот компютер технологиялари хамда молия-банк операциялари учун қилинадиган харажатлар.

Харажатлар ва логистик менежмент харажатлари суммаси қаралаётган микрологистик тизим етказиб бериш харажатларини ташкил қилади.

Кейинги даврларда логистик тизим структурасида оптималлаштириш масалаларини ҳал қилувчи бўғинларнинг пайдо бўлиши билан умумий логистик харажатлар таркибида материал ресурслар, тугалланмаган ишлаб чиқариш ва тайёр маҳсулотнинг нормадан ортиқ даражада музлатилиши (иммобилизация) натижасида фойданинг йўқотилиши ҳамда таъминот

тизими, ишлаб чиқариш ва тайёр маҳсулот дистрибьюцияси жараёнлари ҳамда логистик сервиснинг етарли даражада ривожланмаганлигидан кўриладиган зарарлар миқдорини ҳам ҳисобга олиш имкониятлари пайдо бўлди. Демак, логистик менежментга оид умумий харажатлар таркиби қуйидаги учта гуруҳ харажатларнинг йиғиндисидан иборат бўлар экан:

1. Жами логистик операциялар ва функцияларни бажариш учун қилинадиган харажатлар;
2. Ресурсларнинг заҳирада бўлишидан кўриладиган зарарлар, бундай зарарлар иммобилизация йўқотишлари ҳам дейилади;
3. Логистик менежмент ва сервис сифатининг етарли даражада эмаслигидан кўриладиган зарарлар (йўқотишлар).

Кўпчилик ҳолларда харажатлар таркибидаги кейинги икки бандда белгиланган зарарлар ва йўқотишлар баҳоланмайди ва уларнинг миқдори ҳисобланмайди.

3. Туризм соҳасида тизимли қарашнинг моҳияти ва туристик логистик тизимлар

Логистикада тизимли таҳлил ва қарашнинг принципларини қуйидагича ифодалаш мумкин. Ижтимоий-иқтисодий объектлар ва уларда қўлланилаётган тизимлар мураккаб ва катта тизимлардир. Мураккаб ва катта тизимларни бир-биридан фарқлай олиш керак. Етарли миқдордаги ўзаро алоқадор элементлар (қуйи тизим)дан ташкил топган тармоқланган таркибга эга бўлган, айрим элемент (қуйи тизим)лар ишдан чиқсада ўз иш қобилиятларини йўқотмайдиган тизимга мураккаб тизим дейилади. Бутун тизимнинг мақсадига бўйсинувчи, лекин ўз мақсадларига эга бўлган бир нечта ўзаро алоқадор қуйи тизимлар тўпламидан таркиб топган мураккаб тизимга катта тизим дейилади. Бундай тизимларни лойиҳалаш ва қуришда тизимли таҳлил қилиш усуллари ва тизимли қараш принципларидан фойдаланиш талаб қилинади. Туризм логистикасида тизимли таҳлил қилишнинг моҳияти шундан иборатки, у туристик логистик тизимни мураккаб, кенг тармоқланган юқори даражада табақалашган яхлит тизим деб қарайди.

Туристик логистик тизимнинг мураккаблиги ундаги элементлар (бўғинлар) сонининг кўплиги, бажариладиган функцияларнинг турли туманлиги, кўплаб ташқи муҳит стохастик омилларининг таъсири, мураккаб ташкилий бошқарувнинг мавжудлиги каби белгилар билан тавсифланади.

Табақаланганлик чизиқли ёки функционал логистик бошқарувда қуйи даражадаги элемент (бўғин)ларнинг ундан юқорироқ даражадаги элемент (бўғин)га бўйсунишини ифодалайди.

Структуравийлиги – бу қўйилган масалаларни ҳал қилиш учун ўзаро алоқадорликда бўлган бошқариш объекти ва бошқарув субъектидан иборат ташкилий тузилма (структура)нинг мавжудлиги.

Яхлитлиги дейилганда логистик тизим олдига қўйилган вазифаларни, логистик тизим бўғинлари ёки қуйи тизимлар эмас, балки бутун туристик логистик тизимнинг бажариши тушинилади.

Туризм соҳасида логистикага тизимли таҳлилни қўллаш натижасида қуйидагиларга эришилади:

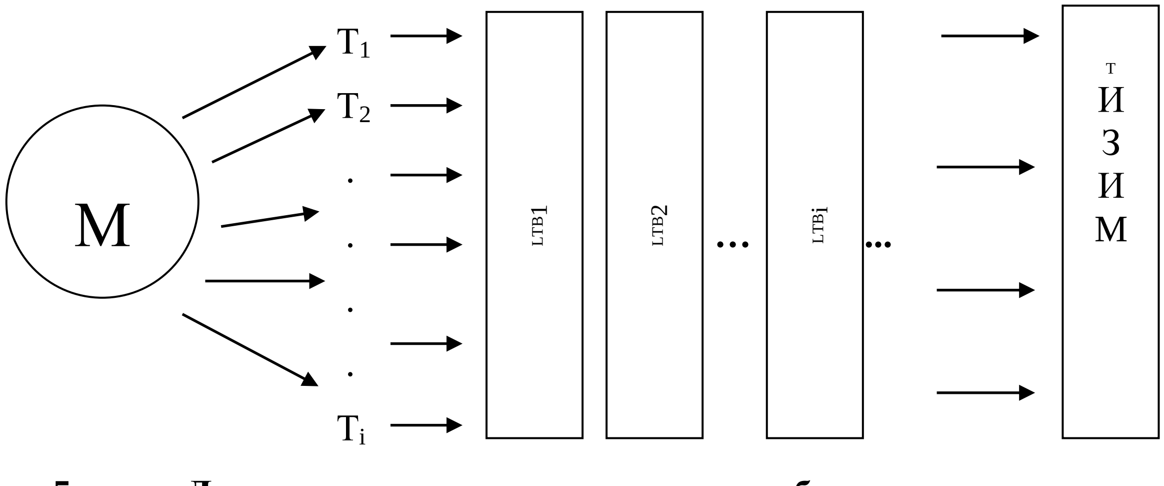
- Туристик логистик тизимнинг мақсадлари, элементлари, параметрлари, масалалари ва ресурслари аниқланади ва тартибга солинади, пировард натижада эса логистик тизимнинг мазмун моҳиятини кўрсатувчи унинг ички хусусиятлари ўрганилади ва аниқланади;
- Туристик логистик тизим элементлари ўртасидаги алоқалар аниқланади ва гуруҳларга ажратилади;
- Туристик логистик тизимнинг мўтадил фаолият олиб боришига таъсир қилувчи омиллар, ноаниқликлар, нозик жойлар, ечилмаган муаммолар аниқланади;
- Туристик логистик тизим ва унинг бўғинлари бажариши лозим бўлган функциялар ва уларни амалга ошириш кетма-кетлиги аниқланади.

Фаолият кўрсатаётган кўплаб логистик тизимлар ва занжирлар бўғинлари логистик бошқарув объекти ва субъекти синтезидан (умумлашувидан) иборатдир. Бу синтез ташкилий функционал структура (тузилмаси)га, ҳамда локал функциялари бўйича оптималлаштириш (критерия) мезонларига эга бўлиши мумкин. Аммо булар умуман логистик тизим глобаль мақсадларига мос келмаслиги мумкин. Буларнинг барчаси логистик тизимни бошқаришни мураккаблаштиради, ҳамда логистик тизим бўғинлари фаолиятларини мувофиқлаштириш ва интеграциялаштириш учун олий логистика менежмент органини тузишни тақозо этади.

Туризм логистикасида тизимли таҳлил шу принципларга асосланади. Чет эл адабиётларида логистик тизимларни лойиҳалаш ва яратишда қуйидаги тамойилларга амал қилиш талаб этилади.

Туристик логистик тизимни яратишда изчил босқичма-босқич харакат қилиш тамойили.

Бу тамойил схемаси қуйидаги 5-расмда тасвирланган.



5-расм. Логистик тизимларни яратишнинг босқичлари.

I-босқичда туристик логистик тизим фаолиятининг мақсади аниқланади ва ифодаланади.

II-босқичда туристик логистик тизим мақсади ва ташқи муҳит параметрларининг таъсирини таҳлил қилиш асосида тизимга қўйиладиган талаблар аниқланади.

III-босқичда аниқланган талаблар негизида туристик логистик тизимнинг керакли бўғин (қуйи IV-тизим)лари шакллантирилади.

IV-босқич анча мураккаб босқич ҳисобланиб, бунда барча бўғинлар ўрганилиб, таҳлил этилиб, улар орасидаги муносабатлар ўрнатилиб, улар бир бутун тизим сифатида шакллантирилади.

Такрорлаш учун саволлар:

1. Тизим тушунчаси таърифини айтинг. Тизимларга фан, иқтисод, жамият ва ҳаётдан мисоллар кетиринг.
2. Тизимнинг таркиби деганда ниман тушунасиз? Мисоллар келтиринг.
3. Тизимни ташкил этиш деганда нимани тушунасиз?
4. Тизимни ташкил этишда қандай омиллар ҳисобга олинади?
5. Тизимнинг функцияси деганда нимани тушунасиз? Бу тушунчани ташкилий-иқтисодий тизимлар мисолида тушунтиринг.
6. Элементлар ёки таркибий қисимлар тўплами тизим бўла олиши учун улар қандай хусусиятларга эга бўлиши керак?
7. Тизимнинг интегратив хусусияти деганда нимани тушунасиз? Буни мисолларда тушунтиринг.
8. Логистик тизим таърифини айтинг. Логистик тизимларга мисоллар келтиринг.
9. Логистик тизимнинг элементлари қандай объектлардан ташкил топади?
10. Логистик тизим бўғини деб нимага айтилади?
11. Тизим хусусиятларининг логистик тизимлар учун ҳам хослигини тушунтиринг.
12. Логистик занжир деб қандай тўпламга айтилади?
13. Логистик занжирларга мисоллар келтиринг.
14. Логистик тизимда логистик занжирларни ажратишнинг моҳияти нимада? Мисолларда тушунтиринг.
15. Логистик занжирда иштирок этувчи бўғиннинг тарифлари деганда нимани тушунасиз?
16. Логистик харажатлар таркибига нималар киради?
17. Ахборот-коммуникация ва молиявий-инвестиция операциялари учун бўладиган харажатларга нималар киради?
18. Умумий логистик харажатлар таркибига нмалар киради?
19. Иммобилизация харажатларига нималар киради?
20. Туризм логистикасида тизимли ёндашув тамойили деганда нимани тушунасиз?
21. Туристик логистик тизимни яратишнинг босқичларини айтинг.

5 –Мавзу: Логистикада стратегия ва прогнозлаш

Режа:

1. Стратегик қарорлар, уларнинг турлари ва стратегик режалаштиришнинг аҳамияти.
2. Логистик стратегия ва унинг турлари.
3. Логистикада прогнозлашнинг моҳияти, аҳамияти ва услублари.

1. Стратегик қарорлар, уларнинг турлари ва стратегик режалаштиришнинг аҳамияти.

Бошқарув қарорлари кўламига кўра стратегик, тактик ва оператив қарорларга бўлинади. Стратегик қарорлар ривожланишнинг умумий йўналишларини акс эттириб, вақт нуқтаи назаридан анча узоқ муддатга мўлжалланади. Бу қарорларнинг ижроси жуда катта маблағларни талаб қилиши мумкин ва таваккалчилик даражаси ҳам юқори бўлади. Тактик қарорлар ўрта муддатларга мўлжалланган бўлиб, бунда стратегик қарорлар тактик қарорлар кўринишида деталлаштирилади (аниқлаштирилади, майдалаштирилади). Бу қарорларнинг ижроси нисбатан оз маблағни талаб қилади ва тавккалчилик даражаси паст бўлади. Оператив (тезкор) қарорлар анча яқин келажакка мўлжалланган бўлиб, бунда юқори поғонада турувчи стратегиялар вақт ва бошқа параметрлар бўйича янада деталаштирилади. Бу қарорларнинг ижроси тўлиқ таъминланади ва таваккалчилик деярли бўлмайди.

Стратегик қарорларнинг бир нечта тури мавжуд. Уларга миссия, корпоратив стратегия, бизнес стратегия ва функционал стратегиялар киради. Стратегик қарорларнинг туркумланиши 8-расмда тасвирланган. Корхонанинг умумий мақсадлар тўғрисидаги баёноти, унинг миссиясидир. Корхона миссиясини амалга ошишини таъминловчи қарорлар унинг корпоратив стратегиясини ташкил қилади.

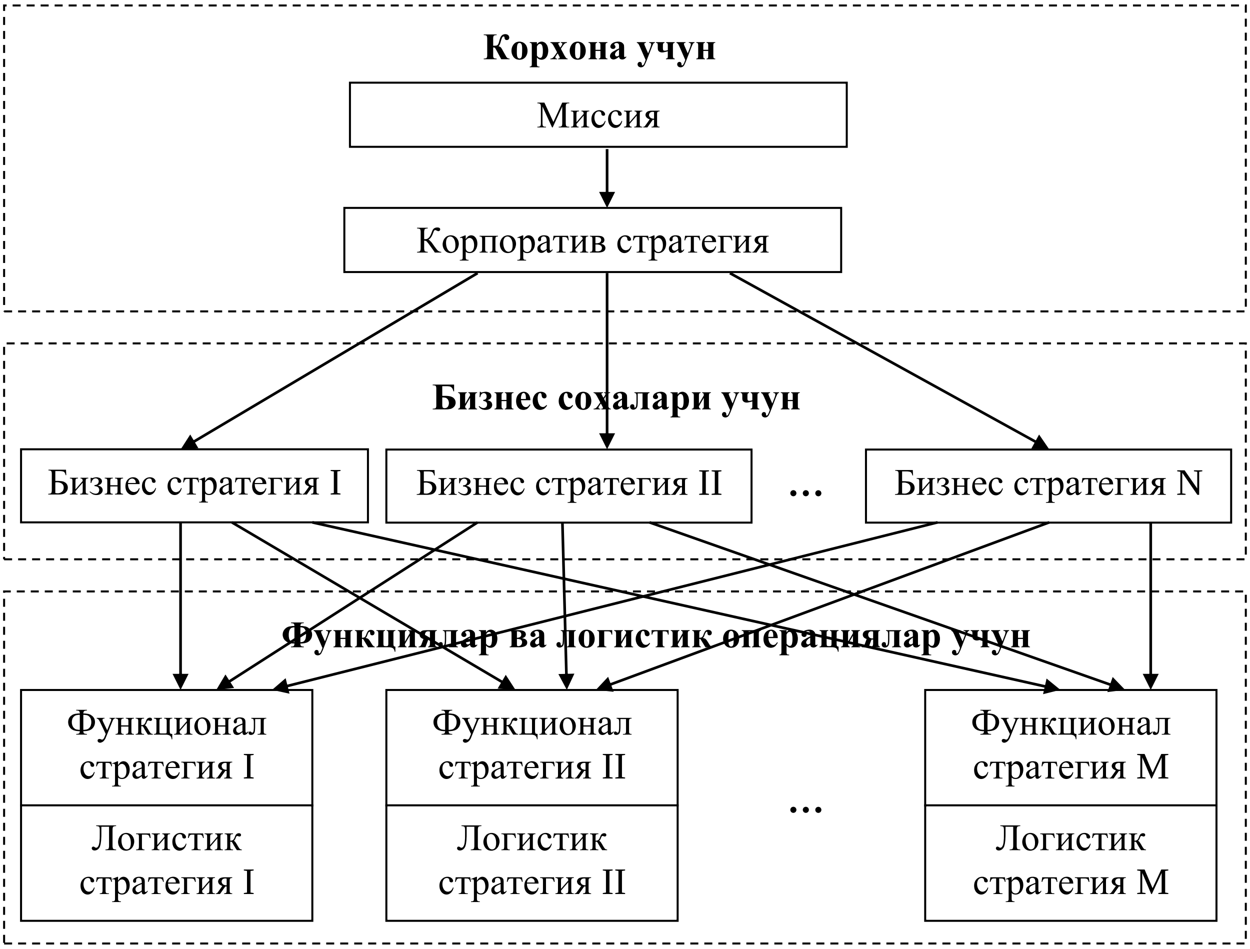
Миссия ва корпоратив стратегияни бажариш мақсадида бизнеснинг ҳар бир соҳаси бўйича ишлаб чиқилган қарорлар тўплами корхонанинг бизнес стратегиясини ташкил қилади.

Функционал стратегия – бу стратегиялар иерархияси (поғонаси)да энг қуйида турувчи ва ўзидан юқорида турувчи стратегияларнинг ижросини таъминловчи функция ва вазифалар бўйича қабул қилинган қарорлардир. Логистик операция ва функциялар бўйича қабул қилинадиган қарорлар ҳам функционал стратегиялар таркибига киради.

Стратегия грекча (strategos) сўз бўлиб, «генерал санъати» деган маънони билдиради. Демак, бу атама ҳарбий сохадан кириб келган. Ўзбек тилининг изохли луғатида стратегия атамаси қуйидаги маъноларда талқин қилинган:

- йирик харбий операциялар ва умуман уруш олиб бориш санъати;
- ижтимоий сиёсий курашга рахбарлик қилиш санъати ва илми.

Ҳарбий сохада хозир ҳам бу атама юқори қўмондонлик томонидан ҳарбий операцияларни режалаштириш санъати маъносида ишлатилади.



8-расм. Стратегик қарорлар турлари.

Истиқболни аниқ башорат қилиш учун стратегия зарурдир. Стратегия бу қўйилган мақсад ва вазифаларни амалга оширишга қаратилган ҳаракатлар режасидир. Демак, стратегия ва режа бир бирини тўлдирувчи, бири иккинчисининг зарурлигини тақозо этувчи тушунчалардир.

Режалаштириш – бу турли шарт шароитлар ва ҳолатларни баҳолаган ҳолда, мақсад, восита ва ҳаракатлар тўғрисида қарор қабул қилиш тизимидир. Режалаштириш жараёни қуйидаги тўрт босқичдан иборат:

- компаниянинг бош мақсадини аниқлаш;
- компания ривожланишининг ҳар бир босқичи учун мақсадини аниқлаштириш ва деталлаштириш;
- бу мақсадларга эришишнинг иқтисодий ва бошқа воситалари, ҳамда йўлларини аниқлаш;
- мақсадга эришишни назорат қилиш.

Режалаштиришни бир нечта мезонлар бўйича гурухларга ажратиш мумкин:

а) қамраб олиш даражаси бўйича:

- умумий режалаштириш, компания фаолиятининг барча соҳаларини ўз ичига олади;

- хусусий режалаштириш, фаолиятнинг маълум бир соҳалари бўйича режалаштиради;

b) режалаштириш мазмуни бўйича:

- стратегик режалаштириш, янги имкониятларни излаб топишни ўз ичига олади;
- тактик режалаштириш, оператив режалаштирш имкониятларини тезкор амалга ошириш.

c) режалаштириш предмети бўйича:

- мақсадли режалаштириш, мақсадларни аниқлаш;
- воситаларни режалаштириш, моддий ресурслар, меҳнат ресурслари, жиҳозлар, молия ва ахборотларни режалаштириш;
- ҳаракатларни режалаштириш, маркетинг ва бошқаларни режалаштириш.

d) фаолият соҳалари бўйича:

- ишлаб чиқаришни режалаштириш;
- сотишни режалаштириш;
- молиявий режалаштириш;
- персонални режалаштириш.

e) вақтга кўра:

- қисқа муддатли, ярим йиллик, квартал, ойлик, ҳафталик режалаштириш;
- ўрта муддатли, бир йилдан беш йилгача, узоқ муддатли, беш йил ва ундан ортиқ.

f) режанинг ўзгариш эҳтимолига кўра:

- қатъий режалаштириш;
- ўзгарувчан (мослашувчи) режалаштириш.

Иқтисодиётнинг тез суръатлар билан ривожланиши, рақобатнинг кескин кучайиши, ташқи муҳитнинг активлашиши каби омиллар ўтган асрнинг 50-йилларидан бошлаб йирик компания ва фирмаларни узоқ муддатли режалаштиришга ўтишга мажбур қилди. Дастлаб узоқ муддатли режалаштириш йирик ва ўрта даражадаги фирмаларда қўлланилди.

60-йиллардан бошлаб стратегик режалаштириш назарияси ривожлана бошлади. Стратегик режа – бу корхона олдидаги узоқ муддатга мўлжалланган, шу жумладан бизнеснинг янги имкониятларини ўзлаштиришга йуналтирилган вазифалар мажмуи бўлиб, у жорий ва йиллик режалар учун асос, мўлжал бўлиб хизмат қилади.

Стратегик режа беш йил, ўн йил ва ундан кўпрок муддатга тузилади. Стратегик режа корхона учун қуйидаги имкониятларни яратади:

- мақсадни аниқ белгилаш ва уни ифодалаш;
- ташқи мухитга мослашиш;
- самарали бошқариш тизими ва унинг таркибий структурасини яратиш;
- таркибий структурадаги барча бўғинлар фаолиятини мувофиқлаштириш;

- ➢ корхона барча ресурслари, яъни ишчи кучи, молия, айланма ва асосий активларнинг оптимал тақсимотини таъминлаш.

Стратегик режа одатда корхона раҳбарияти томонидан консалтинг ташкилоти мутахассисларини жалб қилган ҳолда ишлаб чиқилади. Стратегик режалаштириш жараёни қуйидаги босқичларни ўз ичига олади:

1. корхона мақсади ва вазифаларини аниқлаш. Бу босқич стратегик режалаштириш жараёнининг энг дастлабки ва масъулиятли босқичи бўлиб, режалаштиришнинг қуйидаги барча бўлимлари учун мўлжал вазифасини ўтайди. Танланган мақсад қуйидаги мезонларга мос келиши лозим:

- аниқ ўлчовга эга бўлиши;
- давр (вақт)нинг аниқ кўрсатилиши;
- амалга оширишнинг реаллиги;
- устуворликка эга бўлиши.

2. ташқи ва ички муҳит омилларини инобатга олиш ва таҳлил қилиш. Иқтисодий омилларни таҳлил қилишда инфляция суръати, солиқ ставкаси, халқаро тўлов балансига эътибор берилади. Технологик омилларни таҳлил қилиш ишлаб чиқаришдаги технологиянинг ҳолатини, унинг замон талабига жавоб бера олишини ўз ичига олади. Рақобат омилларини таҳлил қилиш рақобатчи корхоналар хатти-харакатини кузатиш имконини беради. Рақобатчи бозорга нимани таклиф қилаяпти? Рақобатчи нима қилаяпти ва нима қилиши мумкин? деган саволларга жавоб топиш орқали унинг имкониятларини баҳолайди.

3. корхона фаолиятининг кучли ва кучсиз томнларини таҳлил қилиш. Айниқса, ишлаб чиқаришнинг кучли ва кучсиз томонларини таҳлил қилиш бозор ўзгаришларига тезроқ мослашишга ва рақобат курашига тайёр туришига ижобий ёрдам беради. Бундай таҳлил жараёнида қуйидаги саволларга жавоб олинади:

1. Товар ва хизматларни рақобатчиларга нисбатан кам харажатлар билан ишлаб чиқариш ва истеъмолчиларга арзонроқ таклиф қилиш мумкинми?
2. Корхонанинг товарни модификациялаш ва янги товарни ишлаб чиқариш ёки янги хизмат турларини таклиф қилиш имкониятлари борми?
3. Янги ёки модификацияланган товарни ишлаб чиқариш учун янги хом-ашёни жалб қилиш имкониятлари мавжудми?
4. Хом-ашёни етказиб берувчиларни танлаш имкони борми?
5. Жихоз ва ускуналарнинг ҳолати қандай, улар замонавийми, уларга хизмат кўрсатиш даражаси қандай?
6. Талаб камлиги туфайли тўпланиб қолган тайёр маҳсулот захирасини камайтириш учун қандай ишлар режалаштирилган?
7. Моддий ресурсларнинг кирими, ишлаб чиқариш жараёнидаги ҳаракати ва тайёр маҳсулотнинг чиқиб кетишини бошқарувчи ва назорат қилувчи тизим мавжудми, яъни логистик тизим мавжудми?
8. Рақобатчи корхоналар кира олмайдиган бозорларга кириш имконияти борми?
9. Маҳсулот (товар) сифатини назорат қилишнинг самарали усулига эгами?

4. алтернатив (муқобил) вариантларни таҳлил қилиш, стратегияни танлаш ва уни амалга оширишни режалаштириш. Бу босқичда муқобил стратегиялар аниқланади, муқобил стратегия қиёмига етказилади, қиёмига етказилган стратегияга баҳо берилади.

Танланган стратегияни амалга ошириш мақсадида режалар, дастурлар ишлаб чиқилади, улар асосланади, молиявий таъминот масалалари ҳал қилинади, хуллас стратегиянинг ижроси таъминланиши керак. Старатегияни амалга ошириш учун 10-расмда келтирилган режалар тизимини ишлаб чиқиш талаб қилинади.

10-расм. Стратегияни амалга оширишнинг режалар тизими.

2. Логистик стратегия ва унинг турлари

Оқим жараёнига таалуқли бўлган барча узоқ муддатли қарорлар логистик стратегияни ташкил қилади.

Корхона корпоратив стратегиясининг ижросини таъминловчи ва етказиб бериш занжирини бошқариш бўйича қбул қилинган барча стратегик қарорлар, усуллар, методлар ва режалар логистик стратегия дейилади.

Логистик стратегия логистик мақсадлар, функциялар, тизимлар, бўғинлар ва тузилмалардан иборат бўлган қуйидаги бўлимлардан таркиб топади:

1. Логистик стратегиянинг қисқа тавсифи.

2. Корхонада логистиканинг мақсади, фаолият кўрсаткичлари ва уни аниқлаш усуллари.

3. Логистик мақсадларга эришишнинг усуллари.

4. Корхона юқори стратегияларида белгиланган қарорларнинг бажарилишида ҳар бир логистик функциянинг иштироки ва уларнинг улуши.

Логистик стратегияда қуйидаги муаммолар қўйилиши ва ечилиши мумкин.

- логистик харажатларни камайтириш;
- истеъмолчиларга хизмат кўрсатиш сифати ва даражасини ошириш;
- моддий ресурслар ва товарларни етказиб бериш вақтини қисқартириш ёки буюртмачи ўрнатган вақтда етказиб бериш;
- етказиб бериш соҳасида замонавий технологияларни яратиш ва улардан фойдаланиш;
- логистик занжир бўғинларини оптимал жойлаштириш.

Логистик стратегияларни умумлаштирган ҳолда «тор» стратегия, динамик стратегия ва стратегик иттифоқларга асосланган стратегияларга ажратиш мумкин. «Тор» стратегияга моҳият жиҳатидан харажатларни камайтириш тамойилларига асосланган стратегиялар киритилади. Бу стратегиянинг мақсади ҳар бир операцияни бажаришда ишлатиладиган ресурсларни тежашдан иборат. Ресурслар сифатида ишчи кучи, захиралар, вақт, жиҳозлар, иш майдони ва ҳ.к.лар қаралади.

Ушбу стратегияда унумдорлиги паст ва йўқ бўлган ресурслардан воз кечилади. Менежмент бўйича таниқли мутахассис Роберт Таунсенднинг фикрича кўпчилик корхоналарда мавжуд ресурсларнинг камида 50 %и ишлатилмайди ёки самарасиз ишлатилади. Логистик занжирда ресурсларнинг ишлатилмаслиги ёки самарасиз ишлатилиши қуйидаги ҳолатларда намоён бўлади:

- истеъмолчига сифатсиз ёки паст сифатдаги моддий ресурслар етказиб берилганда;
- ишлаб чиқариш қувватлари талаб қилинадиганидан кўп бўлганда;
- логистик жараёнлар самарасиз ташкил қилинганда, яъни мураккаб ва керак бўлмаган жараёнларнинг мавжудлиги, ҳамда бу жараёнларга ортиқча вақтнинг сарфланишида;
- логистик операцияларни амалга ошириш жараёнида ресурсларнинг узоқ вақт, ноқулай ва беҳуда ҳаракатланишида;
- ортиқча захираларнинг мавжудлигида.

«Тор» стратегияни амалга оширишда ўзига хос (типик) ёндашув қуйидагича бўлиши мумкин: жорий операция ва функцияларни тўла ўрганиш, таҳлил қилиш асосида қиймат қўшмайдиган операциялардан воз кечилади, етказиб беришда мукаммал технологиялардан фойдаланилади, ресурсларнинг ҳаракатланиш схемаси соддалаштирилади, транспорт харажатларини камайтириш мақсадида логистик тизимнинг бўғинлари оптимал жойлаштирилади, етказиб бериш занжиридаги ортиқча бўғинлар тугатилади. Шуни таъкидлаш лозимки, ўзгарувчан ва ноаниқ ҳолатлар мавжуд бўлган шароитларда «тор» стратегиянинг логистик операцияларидан

фойдаланиб бўлмайди. Бундай ҳолларда ўзгаришларга мослашувчан стратегиялардан фойдаланиш мақсадга мувофиқ бўлади. Динамик стратегия шундай стратегиялар жумласидандир. Динамик стратегиянинг мақсади мутлақо янги шарт-шароитга ёки бўлмаса ўзгарган шарт-шароитга мослашган ҳолда истеъмолчи (логистик тизим бўғини)га моддий ресурсларни етказиб бериш бўйича сифатли хизмат кўрсатишдан иборат. Динамик стратегияга муҳим икки жихат ҳосдир:

1. ташқи муҳит ўзгаришларига реакция қилиш(жавоб бериш, мослашиш) тезлиги;
2. ўзгаришларга мос равишда логистик операция ва функцияларни корректировка (тўғирлаш, мослаштириш) қилиш қобилияти.

Динамик стратегияда логистик тизимнинг фаолияти (салоҳияти) тўлиқ истеъмолчига йўналтирилади ва ҳар қандай шароитда ҳам унинг эҳтиёжлари қондирилади. Бунинг учун логистик тизим шундай лойиҳаланадики, унда тизимга кирувчи барча истеъмолчиларнинг ҳамма талаблари инобатга олинади.

Стратегик иттифоқчиликка асосланга стратегияда етказиб бериш занжирининг бўғинлари ҳамкорлар сифатида логистик фаолият олиб борадилар ва логистик тизимнинг корпоратив манфаатларини таъминлайдилар. Бўғинлар фақатгина ўзларига таалуқли бўлган локал логистик функцияларни бажарадилар. Шу сабабли улар ушбу логистик функцияларни бажариш соҳасида керакли тажрибани орттирадилар, ҳамда етарли даражада қувватларга ҳам эгалик қиладилар. Буларнинг барчаси капитал қўйилмалар ва логистик функцияларни бажаришга сарфланадиган инвестицияларни анча камайтириш имкониятини яратади. Логистик ҳамкорлик асосан транспорт ташкилотлари, омбор хўжалиги корхоналари, хизмат кўрсатиш, импорт-экспорт операциялари ва ахборотларга ишлов бериш соҳасида амалга оширилиши мумкин.

3. Логистикада прогнозлашнинг моҳияти, аҳамияти ва услублари.

Логистик тизим томонидан бажариладиган логистик функциялар ҳажми (миқдори) моддий оқимга бўлган талаб миқдорига боғлиқ бўлади.

Моддий оқим ҳажмининг прогноз (истиқболдаги) қийматлари тўғридан-тўғри товарлар бозори прогнозига боғлиқ. Моддий оқим ҳажмини прогнозлаш учун прогноз қилинаётган даврда товарлар бозорида қайси товарга қанча миқдорда талаб бўлишини аниқлаш керак. Товарлар номенклатураси ва ассортименти бўйича бозор талаби аниқлангандан сўнг ҳар бир товар тури бўйича, ушбу товарни ишлаб чиқариш ва охирги истеъмолчигача етказиб бериш бўйича бажариладиган логистик операция ва функциялар таркиби ва ҳажми прогноз қилинади. Демак моддий оқим ҳажмини прогнозлаш товарлар бозори ҳажми (талаб)ни прогнозлашдан бошланади.

Товарлар бозори прогнозини аниқлашда қуйидаги талаблар этиборга олиниши лозим.

1. Бозор конъюктурасига таъсир қилувчи омиллар;
2. Прогнозлашда бир неча усуллар (воситалар)дан фойдаланиш, бунда уларнинг натижалари бир хил ёки яқин бўлишини;
3. Фойдаланилган услубларнинг илмий асосланганлиги;
4. Натижа ва хулосаларнинг аниқ ва равон тилда, ҳамда тушунарли бўлишлиги.

Жаҳон мамлакатлари тажрибасида прогнозлашнинг юздан ортиқ илмий услублари ишлатилади. Улар орасида энг кўп ишлатиладиганлари экспертлар баҳолашларига асосланган усул, моделлаштириш усули, динамик қаторларни экстрополяция қилиш усули ва динамик қаторларни интерполяция қилиш усулларидир. Прогнозлаш усулини танлаш, прогнозлаш мақсадига, прогнозлашнинг ахборот таъминотига, прогноз натижаларига таъсир қилувчи омиллар ва бошқа шарт шароитларга боғлиқ.

Прогнозлаш амалиётида ахборотлар билан таъминланганлик унинг усулини танлашда бош сабаб бўлади.

Ўтган даврлар бўйича статистик маълумотларнинг мавжудлиги ва етарлилиги, бу маълумотлар иқтисодиётнинг барча кўрсаткичлари бўйича ва умумлашган кўрсаткичлар бўйича доимий равишда ҳисобга олиб борилиши прогнозлашда динамик қаторларни экстраполяция қилиш усулидан фойдаланишнинг имкониятларини оширади. Шу сабабли бу усулнинг турли моделлари прогнозлаш амалиётида кенг қўлланилади. Бу усулнинг энг оддий шакли ўртача ўсиш суъати моделидир. Лекин прогнозлашда бу усулни қўллашда ўртача хатолик анча юқори бўлади. Ўртача хатолик қуйидаги формула орқали аниқланади.

$$\mu = \pm\sqrt{\frac{\delta^2}{k}}$$ бу ерда:

$$\delta^2 = \sum_{i=1}^{n}(x_i - \overline{x_i})^2 ,$$

μ - ўртача хатолик,

δ^2 - дисперсия ёки ўртача квадратик четланиш,

k – динамик қатордаги ҳадлар сони,

x_i - і-чи ҳад қиймати,

$\overline{x_i}$ - ҳадлар йиғиндисининг ўртачаси.

Прогнозлашда экстраполяция усулидан фойдаланиш самарадорлиги динамик қатор жуфт ҳадлари (йиллар ва кўсаткич қийматлари) ўртасидаги боғлиқлик формаси (қонунияти)ни қай даражада аниқ ва тўғри топишга боғлиқ. Бундай боғлиқлик қуйидаги кўринишларда бўлиши мумкин.

$y = ax + b$ - чизиқли боғлиқлик,

$y = \frac{a}{x}$ - тескари пропорционал боғлиқлик,

$y = ax^b$ - даражали боғлиқлик,

$y = ab^x$ - кўрсаткичли боғлиқлик,

$y = a_0 + a_1x + a_2x^2 + \ldots + a_nx^n$ - кўп ҳадли боғлиқлик.

Бу формулаларда

у – Прогнозланаётган кўрсаткич (талаб) қиймати.

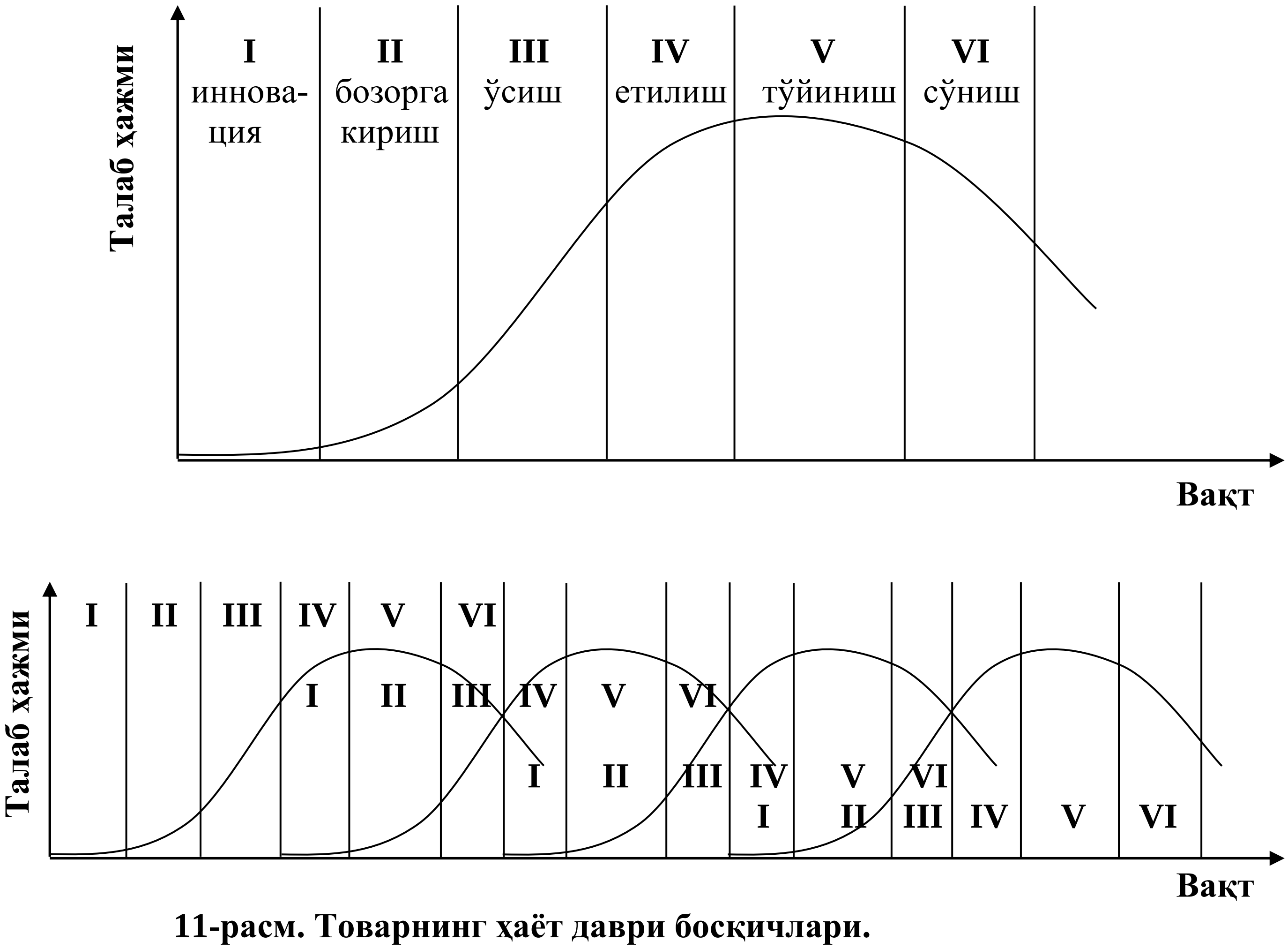
х – омилларнинг кўрсаткичдаги агрегатлашган қиймати.

$a, b,$ $\overline{a_1, a_n}$ лар ўзгармас коэффициентлар.

Товарга бўлган талабни прогнозлашда товарнинг бозордаги ҳаётий даври босқичларини тўғри таҳлил қилиш ва ҳисобга олиш талаб қилинади.Чунки бозордаги рақобат натижасида ҳар қандай товар эртами-кечми барибир сифатлироқ ва замонавийроғи билан алмаштирилади ва бозордан сиқиб чиқарилади. Демак ҳар бир товар ўз умрига эга.

Истеъмол товарларининг ҳаёт даврини ўрганиш ва таҳлил қилиш қуйидагича хулоса қилишга асос бўлади. Барча товарлар ҳаётий даврида: 1. товарни яратиш (инновация), 2. ишлаб чиқаришни йўлга қўйиш ва бозорга киритиш, 3. оммавий ишлаб чиқариш ва ўсиш, 4. етилиш, 5. тўйиниш ва 6 тушкунлик босқичларидан ўтадилар.

Товарнинг ҳаётий даври босқичлари 11-расмда келтирилган.



11-расм. Товарнинг ҳаёт даври босқичлари.

11-расмдаги эгри чизиқ талаб эгри чизиғи дейилади. Бу эгри чизиқ вақтнинг ўзгариши билан товарга бўлган талабнинг ўзгариши орасидаги функционал боғлиқликни кўрсатувчи графикдир.

Бу боғлиқликнинг математик кўринишини америкалик маркетолог Ферхьюлд аниқлаган. У қуйидаги формула кўринишида:

$$y=\frac{A}{1+10^{a+bx}}+c \qquad \textbf{(1)}$$

у – фунция (талаб) қийматти.
х – аргумент қиймати, йиллар.
с – қуйи ассимптота қиймати.
А – Юқори ва қуйи ассимптоталар орасидаги масофа.
а, в – тенгламанинг топилиши керак бўлган параметрлари.
(1) тенгламани қуйидагича соддалаштирамиз.

$$\frac{A}{1+10^{a+bx}}=y-c\,,\ \ 1+10^{a+bx}=\frac{A}{y-c}\,,\ \ 10^{a+bx}=\frac{A}{y-c}-1 \qquad \textbf{(2)}$$

(2) тенгликнинг иккала томонини логарифмлаймиз.

$$a+bx=\lg\left(\frac{A}{y-c}-1\right),\ \ \frac{A}{y-c}-1=z \text{ белгилашни киритамиз}$$

$$\lg z=a+bx \qquad \textbf{(3)}$$

(3) чизиқли тенгламадаги *а* ва *в* параметрлар қуйидаги нормал тенгламалар системасини ечиш орқали топилади.

$$\begin{cases}\sum\lg z=na+b\sum x\\ \sum x\lg z=a\sum x+b\sum x^2\end{cases} \qquad \textbf{(4)}$$

Ушбу системани ечиш учун энг кичик квадратлар усулидан фойдаланамиз ва қуйидаги корреляцион жадвални тўлдирамиз.

x	**y**	x^2	**z**	**lgz**	**xlgz**
x_1 x_2 … x_n	y_1 y_2 … y_n	x_1^2 x_2^2 … x_n^2	z_1 z_2 … z_n	lgz_1 lgz_2 … lgz_n	x_1lgz_1 x_2lgz_2 … x_nlgz_n
Σx		Σx^2		Σ*lgz*	Σxlgz

Σx, Σx^2, Σ*lgz* ва Σxlgz ларнинг қийматларини (4) тенгламалар системасига қўйиб, тенгламалар системасини ечиш натижасида *a* ва *b* параметрларнинг қийматларини топамиз. Топилган *a* ва *b* параметрларнинг қийматларини Ферхьюлц тенгламасига қўйиб, товарларга бўлган талаб (прогноз) формуласини келтириб чиқарамиз. Формуладаги *А* ва *с* ассимптоталарнинг қийматлари эса, динамик қаторнинг берилган қийматлари асосида аниқланади. Келтириб чиқариладиган формула ҳақиқий статистик маълумотлар асосида берилган аниқ бир динамик қаторнинг функционал боғлиқлик формуласи бўлади. Бу формулада *х* давр (вақт) ўрнига даврнинг прогноздаги қийматини қўйиб *у* нинг қийматини ҳисобласак, бу қиймат талабниг прогноз қиймати бўлади.

Таянч иборалар: Стратегия, режалаштириш, стратегик режа, стратегик қарорлар, тактик қарорлар, оператив қарорлар, миссия, корпоратив тсратегия,

бизнес стратегия, функционал стратегия, логистик стратегия, “тор” стратегия, динамик стратегия, иттифоқчиликка ассоланган стратегия, логистик стратегияни ишлаб чиқиш, прогнозлаш, прогнозлаш моделлари, прогнозлашда хатолик, дисперсия, экстраполяция, моддий оқим ҳажмини прогнозлаш, талабни прогнозлаш, Ферхьюлц тенгламаси.

2-боб: ЛОГИСТИКАНИНГ ТАДБИҚИЙ АСОСЛАРИ

6-мавзу: ТУРИСТИК ЛОГИСТИК ТИЗИМ БЎҒИНЛАРИНИ ЛОЙИҲАЛАШ ВА ИШЛАБ ЧИҚИШ АСОСЛАРИ

Режа:

1. Туристик логистик тизим функционал бўғинларининг ўзига хос хусусиятлари.
2. Туристик логистик тизим структураси ва инфраструктураси.

1. Туристик логистик тизим функционал бўғинларининг ўзига хос хусусиятлари

Туризмда логистик тизимни лойиҳалаш ва ишлаб чиқишда қуйидаги омил ва элементларни ҳисобга олиш талаб қилинади:

1. Туристлар сони, уларнинг классификацияси, ҳар туристик гуруҳнинг қизиқишлари ва минталитети;
2. Туристларга хизмат кўрсатувчи субъектларнинг сони, уларнинг жойлашиш ўрни ва хизмат кўрсатиш салоҳияти;
3. Туристик фирма филиалларининг сони, жойлашиш географияси ва уларнинг ресурс салоҳияти;
4. Туристик фирма ва туризм индустрияси инфратузилмаси элментлари ўртасидаги функционал алоқаларнинг мавжудлиги ва бу алоқалар даражаси;
5. Туристик фирма, унинг филиаллари ва туризм инфратузилмаси элементлари ўртасидаги ахборот алоқаларининг мавжудлиги ва бу алоқаларнинг даражаси;
6. Туристик фирма ва туризм инфратузилмаси ўртасидаги алоқалар моделининг ишлаб чиқилганлиги.

Ўзбекистон Республикасидаги туристик фирма ва компанияларнинг логистика соҳасидаги фаолиятини ўрганиш қуйидаги хулосалар чиқаришга асос бўлди. Ҳозирги пайтда фаолият кўрсатаётган корхоналарнинг бирортасида ҳам логистик тизим ва унинг элементлари фаолият кўрсатмайди. Туристик корхоналар учун логистик тизимни лойиҳалаганда бу тизим таркибида қуйидаги функционал бўғинларнинг мавжуд бўлиши мақсадга мувофиқдир:

- Ташиш-транспорт бўғини;
- Жойлаштириш-меҳмонхона ишлари бўғини;
- Саёҳатлар ва экскурсияларни ташкил қилиш бўғини;
- Ахборот коммуникациялар бўғини;
- Кадрлар бўғини.

Ушбу функционал бўғинлар турмаҳсулот таркибига кирувчи асосий ва ёрдамчи хизматларни туристларга етказиб беришни ташкил қилади ва уларни оптимал бошқаради. Туристларга етказиб бериладиган (кўрсатиладиган) асосий хизматлар туризм индустрияси инфратузилмасини ташкил қилувчи кўплаб миқдордаги ва турлича салоҳиятли ҳар хил корхоналар томонидан амалга

оширилади. Логистика концепцияси нуқтаи назаридан бу корхоналар туристларга турмаҳсулот (хизмат)ни етказиб берувчилар сифатида қаралади. Бу ўринда туристик фирманинг кўплаб миқдордаги туризм индустрияси корхоналари билан ишлашни логистик асосда ташкил қилиши лозим бўлади, яъни туристик фирма туризм бозордаги кўплаб миқдордаги туристик хизмат кўрсатувчилар орасидан талабга жавоб берадиганларини танлаши ва улар билан кейинги муносабатларни ўрнатиш тўғрисида қарор қабул қилиши талаб қилинади. Демак, туристик фирма томонидан туризмга оид масалаларни ечиш танлов масаласини ечишга келар экан. Танлов масаласини ечиш бу оптималлаштириш масаласидир. Оптималлаштириш эса логистиканинг бош масаласи ҳисобланади. Бунда туристик фирманинг логистика менежменти бошқарув мақсадига асосан танланган меъзонлар (критериялар) асосида хизматлар кўрсатувчи корхоналар имкониятларини баҳолайдилар ва хизмат кўрсатувчилар тўпламидан ишончли хизмат кўрсатувчиларни ажратадилар.

2. Туристик логистик тизим структураси ва инфраструктураси

Логрстик бошқарув макро ёки микроиқтисодиётдаги моддий, молиявий, ахборот ва сервис оқимлари билан иш кўради. Логистиканинг объекти моддий оқимлардир. Иқтисодиётда моддий оқим хом ашё ва меҳнат предметлари, яъни, деталлар, ярим фабрикатлар, бутловчи қисмлар ҳамда тайёр маҳсулотни дастлабки манбадан охирги истеъмолчигача етказиш жараёнларида бажариладиган аниқ мақсадли ҳаракатлар натижасида рўй беради. Бундай ҳаракатларга моддий ресурсларга бўлган талабни аниқлаш, талабни қондириш учун буюртмалар бериш, етказиб берувчилар томонидан берилган буюртмаларни тайёрлаш учун турли мобор операцияларни, яъни, саралаш, комплектлаш, тайёрланган буюртмаларни транспорт воситаларига юклаш, уларни ташиш, ташиб келтирилган юкларни тушуриш, омборларга жойлаштириш каби ишлар киради. Ушбу ишларнинг бажарилиши катта миқдордаги ишларни талаб қилади. Шу сабабли бундай жараёнларни самарали ташкил қилиш ва оптимал бошқариш муаммоси ҳозирги куннннинг долзарб муаммоси ҳисобланади. Логистика айнан ана шу маамоларни хал қилиш билан шуғулланади. Логистикада моддий оқим деганда хом ашёни хом ашё манбаидан дастлабки ишлов бериш жойигача ундан ишлаб чиқариш цехлари ёки бўғинлари орқали деталлар ва бутловчи қисмларни тайёр маҳсулотни йиғиш цехигача ҳамда, омбордаги тайёр маҳсулотни воситачилар орқали ёки воситачиларсиз охирги истеъмолчигача етказиб бериш жараёнлари алоҳида-алоҳида ҳолда эмас, балки яхлит бир бутун жараён сифатида қаралади.

Демак, етказиб бериш занжирининг барча бўғинларидан ўтиб, такрор ишлаб чиқариш жараёнининг бир бутун тугалланган “хом ашё – тайёр маҳсулот” даврини таъминловчи оқим жараёни логистиканинг объекти ҳисобланади. Логистиканинг объекти оқим жараёни экан, иқтисодиётнинг ҳозирги замонда тез ривожланаётган туризм соҳасида бу жараённинг қандай рўй беришини уларнинг мазмун-моҳиятини ўрганиш ҳам долзарб масала ҳисобланади. Туризм соҳасида икки кўринишдаги оқим амала қилади:

1. Туристлар оқими;
2. Туристик маҳсулотлар оқими.

Туристлар оқими ва туристик маҳсулотлар оқимини логистик нуқтаи назаридан ўзаро мослаштириш масаласи ҳам муҳимдир. Туризм соҳасидаги бизнеснинг самарадорлиги ушбу икки кўринишдаги оқимни бошқариш усулларига ва улардан фойдаланиш даражасига боғлиқ бўлади. Туризм бозорида асосан икки хил субъект фаолият олиб боради:

1. Туристик маҳсулотларни яратувчи ва сотувчи сифатида маҳсулотларни бозорга таклиф қилувчи туристик корхоналар;
2. Харидор сифатида ушбу маҳсулотни истеъмол қилувчи туристлар.

Туристик маҳсулотлар туризм бозорининг энг актив иштирокчилари ҳисобланган туроператорлик корхоналари томонидан лойиҳаланади ва ишлаб чиқарилади. Бу маҳсулотлар бозорнинг бошқа иштирокчилари, яъни турфирмалар ва турагентликлар орқали ёки бевосита бозорнинг турли сегментларига жойлаштирилади ва сотилади. Туристлар эҳтиёжини қондирувчи асосий ва қўшимча хизматлар ҳамда моддий кўринишдаги товарлар тўпламига туристик маҳсулот дейилади. Туристларнинг эҳтиёжлари турлича бўлганлиги сабабли турмаҳсулотлар ҳам хилма хил бўлади. Турмаҳсулот таркибининг асосини асосий хизматлар, яъни ташиш, жойлаштириш, овқатлантириш, экскурсия ва ахборот хизматлари ташкил қилади. Бу хизматларни туризм инфратузилмасига кирувчи туризм индустриясининг турли туман корхоналари амалга оширади. Бу ерда турмаҳсулотни сотувчи фирманинг бош вазифаси бўлиб туризм индустриясининг мавжуд потенциалини ва улар томонидан тақдим қилинадиган хизматлар хусусиятини туристларнинг талабини ҳисобга олган ҳолда хизматлар ва туристлар ўртасида максимал мутангосибликни таъминлашга қаратилган қарорларни қабул қилишдан иборат бўлади. Шу нуқтаи назардан қараганда туризм соҳасини бошқаришда логистик ёндашувнинг моҳиятини қуйижагича изоҳлаш мумкин. Туризмда бошқарув объекти сифатида туристлар ва турмаҳсулотлар ўз ичига олувчи турпакетлар қаралади. Туристик фирмалар бўлса бошқарув субъекти сифатида кўрилади. Туристлар ва турпакетлар тўплами муайям макон ва замонда ўзларида оқимнинг хусусиятларини тўла намоён қилади. Чунки, макон ва замонда улар асосан динамик ҳолатда бўладилар. Туристик фирманинг бошқарув субъекти сифатидаги асосий вазифаси қабул қилинадиган бошқарув қарорлари орқали бошқарув объектлари бўлган туристларва турмаҳсулотларга таъсир ўтказиб, туристларнинг эҳтиёжларини максимал қондириш ва фирманинг туристик бизнес мақсадига эришишидан иборатдир. Қарорлар қабул қилишда диққат эътиборни турмаҳсулотнинг ўзаги бўлган асосий хизматларга қаратиш керак. Туризм индустрияси тез суръатлар билан ривожланаётган соҳадир. Бугунги кунга келиб туризм инфратузилмасининг таркибий қисм бўғинлари шакллантирилиб бўлинди. Бу бўғинларнинг элементлари сифат ва миқдор жиҳатдан ривожланиб ормоқда. Туризм истиқболли бўлган ҳудудларда жойлаштириш, ташиш, овқатлантириш, экскурсиялар ва ахборот хизматлари индустриясининг турли сифатдаги (классдаги) объектлари кўпайиб бормоқда. Хулоса қилиб айтганда туризм индустриясининг кенг тармоқланган инфратузилмаси яратилди ва у тобора

ривожланмоқда. Қайси бир туристик фирма ушбу инфратузилма объектларининг салоҳият ва барча имкониятларини баҳолай олганолда улар хизматидан фойланишни оқилона йўлга қўя олса, ўша фирма ўз мижозлари, яъни туристлар сонини кўпайтира борпиб ўта рақобатли туризм соҳасида барқарор ишлай олади. Бундай мақсадга эришиш учун фикримизча туристик фирма таркибий тузилмасида логистик бошқарувни ташкил қилиш мақсадга мувофиқ бўлади. Фирма фаолиятида логистик бошқарувни ташкил қилишда қуйидаги омилларни ҳисобга олишни тавсия қиламиз:

1. Туристик фирма жалб қилиши мумкин бўлган мижоз (турист)лар сони, уларнинг турли сегмент (гуруҳ)лари, ушбу сегментларнинг умумий ҳоҳиш истакларини;
2. Турпакетдаги асосий хизматларни таклиф қилувчи туризм индустрияси объектлари сони, уларнинг ресурс салоҳияти ҳамда географик жойлашиш ўрнини;
3. Туристик фирма ва туристик инфратузилма объектлари ўртасидаги турли (функционал, молиявий, ахборот, ўзаро ишонч, эътика ва ҳ.к.) муносабатлар даражасини;
4. Туристик фирманинг шахсий ёки ўз туристик потенциалини, яъни туристик маҳсулот таркибидаги асосий хизматларни кўрсатиувчи ўз шахсий корхоналари ва филиаллари сони уларнинг хизмат кўрсатиш қувватларини.

Туризмда логистик бошқарувнинг мақсадини, вазифалари, концептуал асослари ҳамда юқорида келтирилган омилларни ҳисобга олган ҳолда туристик фирма логистик бошқаруви таркибида қуйидаги функционал бўлимларнинг мавжуд бўлишини тавсия қиламиз ва мақсадга мувофиқ деб ҳисоблаймиз:

- Ташиш-транспорт бўғини;
- Жойлаштириш-меҳмонхона ишлари бўғини;
- Саёҳатлар ва экскурсияларни ташкил қилиш бўғини;
- Ахборот коммуникациялар бўғини;
- Кадрлар бўғини.

Бу функционал бўғинлар турмаҳсулот таркибига кирувчи асосий хизматларни туристларга етказиб беришни ташкил қилади. Айрим ҳолларда, хизматлар туристик фирма таркибига кирувчи корхоналар (фирма меҳмонхонаси транспорти, меҳмонхонадаги ресторан ёки бар) кўрсатса аксарият ҳолларда бундай хизматларни туристик фирмага тааллуқли бўлмаган туристик инфратузилманинг махсус ихтисослашган ва юқори классад хизмат кўрсатиш сервис қувватларига эга бўлган корхоналар кўрсатадилар. Бу корхоналар логистик ёндашув тамойилларига биноан турмаҳсулот (хизмат)ларни истеъмолчи (турист)ларга етказиб берувчи бўғинлар сифатида қўрилади. Туристик фирма логистик бошқаруви бозорнинг мақсадли сегментлари учун ишлаб чиқилган ҳар бир турмаҳсулот бўйича хизматларни етказиб бериш (кўрсатиш) занжири ёки логистик занжирни лойиҳалаши ва ишлаб чиқиши керак бўлади. Логистик занжирни лойиҳалаш ва ишлаб чиқиш қуйидаги уч босқичда амалга оширилади:

1. Ҳар бир турмаҳсулотнинг таркибини ўрганиш ва уни баҳолаш асосида хизматларни кўрсатиш (етказиб бериш) тартиби аниқланади ва унинг схемаси ишлаб чиқилади;
2. Истеъмолчи (турист)ларнинг феъл-атворлари, ҳоиш-истаклари, ижтимоий-демографик жиҳатлари ва менталитетининг хусусиятларини ўрганган ҳолда улар гуруҳларининг ҳар бирига мос келувчи хизмат кўрсатиш объектлари танланади, яъни логистик занжирнинг бўғинлари аниқлаб олинади;
3. Биринчи босқичда ишлаб чиқилган схема асосида логистик занжирнинг бўғинлари ўзаро боғланади ва логистик тизим қурилади.

Юқорида келтирилган босқичлар асосида лойиҳаланадиган ва ишлаб чиқиладиган логистик занжирнинг самарали фаолият юритиши кўп жиҳатдан ушбу занжир бўғинларининг нақадар тўғри танланганлигига боғлиқдир. Туризм инфратузилмасига кирувчи хизмат кўрсатиш корхоналарининг сони ва тури кўпайиб бормоқда. Уларнинг туристларга хизмат кўрсатиш бўйича имкониятлари ва салоҳияти турлича. Туристик фирма логистик бошқаруви учун хизмат кўрсатувчилар орасидан маъқулини аниқлаб олиш муҳим масала ҳисобланади. Ҳозрги кунда танлов масаласини ечишнинг кўплаб назарий ва амалий усуллари ишлаб чиқилган. Бу усуллардан самарали фойдаланилаётган усул балл тизими асосида баҳолаш усулидир. Бу усулдан фойдаланганда дастлаб балл тизими аниқланади. Кейин эса баҳолаш мезонлари (критериялари) аниқланади.

7-мавзу. ТУРИЗМ СОҲАСИДА АХБОРОТ ЛОГИСТИКАСИ

Режа:

1. Ахборотлар ёрдамида туристик оқимни ва турмаҳсулотларни етказиб беришни бошқариш.
2. Туризм соҳасида ахборот тизимини ташкил қилиш ва уни бошқариш.
3. Туристик ахборот тизимларининг структураси ва турлари.

1. Ахборотлар ёрдамида туристик оқимни ва турмаҳсулотларни етказиб беришни бошқариш

Туризмдаги логистик тизим асосида компьюер-коммуникация базасини ташкил этилиши, бошқаришда зарур бўлган стратегик ва тактик вазифаларни ҳал этишда туристик ахборотларни йиғиш ва уларни ажратиб олиш асосий роль ўйнайди. Туристик ахборотларнинг характери ва сифати қабул қилинадиган қарорларнинг натижасига катта таъсир кўрсатади.

Бу шу нарса билан боғлиққи, туристик ахборотлар туризм инфратузилмаси объектлари, улардаги хизмат кўрсатувчи ресурсларнинг миқдори, қуввати, туристик маҳсулотларнинг турлари ва таркиби ҳамда туристлар ва улар тўғрисидаги турли маълумотларни ўз ичига олади. Туристлар ва туризм индустриясининг объектлари тўғрисидаги ахборотлар хилма-хил ва кўп ҳажмлидир. Бунда, гап фақат ахборотлар сонида эмас, балки туристик ва

турмаҳсулотлар оқими бўйича стратегик ва тактик қарорларни ишлаб чиқиш ҳам ҳисобга олиниши талаб қилинади. Бу ерда, биринчи навбатда ахборотларнинг тўлиқлиги, тўғрилиги, етарлилиги ва ўлчовга эга бўлишига эътибор бериш талаб қилинади.

Туризмдаги логистик тизимнинг таркибий тузилмаси амалиётда туризмга оид ахборотларни тўғри ажрата олишни, уларни таҳлил қилиб, туристик корхонанинг кучли ва кучсиз томонларини ўрганиб, ахборотларни йиғиш, қайта ишлаш ва натижавий ахборотларни тайёрлашда туризмнинг асосий кўрсаткичларига таянади.

Туризм соҳасидаги кучли рақобат шароитида ахборот таъминотини тезкор ва таҳлилий маълумотларга асосланган ҳолда яратиш долзарб ҳисобланади. Шунинг учун туристик рақибларни тўғри баҳолаш, маълум миқдорда шу корхонани бошқаришдаги камчиликларга барҳам беради.

Туризмда ахборотларни маълум тузилмага солиш ахборотларнинг бир кўриниши ҳисобланади.

Туризм логистикаси бўйича ахборотларнинг қуйидаги кўринишлари мавжуд:

1. Туристик бозорнинг ҳолати бўйича умумий ахборотлар;
2. Турпакетлар бўйича ахборотлар;
3. Туризм индустриясининг инфратузилмаси элементлари тўғрисида ахборотлар;
4. Бошқа меъёрий ахборотлар.

Бу ахборотлар туристик ахборотлар базасида алоҳида файллар кўринишида шаклантирилиши лозим. Бу файллардар туристик фирма ўз фаолиятини олиб боришида тўғри қарорлар қабул қилиши учун бирламчи маълумотлар сифатида фойланади. Ушбу маълумотларни қайта ишлаш асосида туристик фирма қуйидаги кўринишдаги натижавий маълумотларни шакллантиради:

- Туристик фирма мижозлари (туристлар), уларнинг гуруҳлари (сегментлари) тўғрисида йиғма аналитик ахборотлар;
- Туристик маҳсулотни сотиш натижалари ва улардан олинадиган даромадлар тўғрисидаги ахборотлар;
- Туристик бозор коньюнктураси тўғрисида ахборотлар;
- Рабобатчи туристик фирмалар тўғрисида ахборотлар.

2. Туризм соҳасида ахборот тизимини ташкил қилиш ва уни бошқариш

Ҳар қандай ахборот тизимларида бўлганидек туристик ахборот тизими ҳам тескари алоқали ахборот тизими тушунчаси асосий тузилмани тузишда, логистик тизимни бошқаришдаги жараёнларнинг турли томонларини интеграциялашда асос бўлиб хизмат қилади. Тескари алоқага эга ахборот атроф - муҳит имконияти яратилган, маълум тўғри қарорлар қабул қилиниб, улар шу муҳитни яхшилашга таъсир кўрсатган жойда мавжуд бўлади ва ЭҲМ базасида логистик ахборот тизимларини кўриш мобайнида бир қанча тамойилларга риоя қилинади ва улар қуйидаги тамойилларга амал қилади.

1. Аппарат ва ахборот модулларини ишлатиш тамойили. Аппарат модули асосида радио аппаратуралар бош вазифасини мустақил бажарилган буюм сифатида тушунилади. Дастур ва аппарат модуллари тамойилига риоя қилиш шуни тақозо этади: бошқарувнинг турли даражаларидаги, ҳисоблаш техникаси ва дастурлар билан таъминлаш; логистика ахборот тизимлари вазифаси фойдасини кўтариш; улар нархини тушириш;

2. Шароитдан келиб чиққан ҳолда босқичма - босқич тизимини яратиш тамойили. Бошқа автоматлаштирилган бошқариш тизимлари каби ЭҲМ базасида қурилган логистика ахборот тизимлари доимий ривожланишдаги тизимдир. Бу шуни билдирадики, лойҳалаштирилаётган вақтда доимий автоматлаштирилган объектларнинг ўсишини олдиндан кўриш, ахборот тизимлари орқали тарқатилаётган вазифалар ва ечиладиган масалалар сонини кенгайтириш. Лекин шуни назарда тутиш кераки, биринчи ўринли масалаларни танлаш логистик ахборот тизимларининг ривожланиши ва уни фойдали ишлатишга катта таъсир кўрсатади;

3. Тўғри келган жойини жуфтлаш.Тўғри келиш жойларида, материал ва ахборотлар тўплами, ўз вазифаси чегарасидан ўтиб кетади. Шу тўғри келиш жойларидан ўзгарувчанлик билан ўтиб кетиш логистиканинг асосий вазифаларидан бири ҳисобланади;

4. Ўзгарувчан тизим тамойили.5. Тизимдан фойдаланувчиларга қулайлиги тамойили «Инсон ва машина».

3. Туристик ахборот тизимларининг структураси ва турлари

Туризм логистикасида ахборот тизимлари уч гуруҳга бўлинади: - режали; - диспозицион; - тезкор (вазифа ўтайдиган).

Ҳар хил гуруҳларга кирадиган логистика ахборот тизимлари ўз вазифаси ва таъминлайдиган тизимлари билан ажралиб туради. Вазифавий тизимлари ечиладиган масалалар таркиблари билан ажралади. Таъминловчи ахборот тизимлари ўзининг техникавий, ахборот ва математик таъминлаш элементлари билан ажралиб туриши мумкин. Биз алоҳида бир ахборот тизимларига тўхтаб ўтамиз.*Режали ахборот тизимлари.* Бу тизимлар маъмурий бошқариш даражасида яратилади ва стратегик характерли узоқ муддатли ечимларни қабул қилиш учун хизмат қилади. Ечиладиган масалалар ичида қуйидагилар бўлиши мумкин: - логистик гуруҳлар занжирини яратиш ва кенгайтириш; - доимий-шартли ёки кам ўзгарувчан тизималар.

Истеъмолчилар (туристлар)га хизмат кўрсатиш бўйича қарорлар туризм индустрияси объектлари бўйича туристик маҳсулотга буюртмалар бериш билан боғлиқ бўлади. Тескари алоқага эга ахборот тизими қуйидаги тавсифга эга: Тузилма.Кечикиши. Тизимнинг кучайиши. Тузилма тизимда маълум қисмларнинг ўзаро боғлиқлигини кўрсатади. Кечикиш ахборотларни қабул қилишда мавжуд бўлади.

Тизимларни лойиҳалаш ва яратиш тамойилларига кўра, ҳар қандай тизим аввало ташқи омиллар билан боғланиши, сўнг тизим ичида тизим элементлари ўртасидаги ўзаро боғланишларни аниқлашни шарт қилиб қўяди.

Бу тамойил тизимнинг босқичма-босқич яратилиши тамойилидир. Логистика ахборот тизимларини лойиҳалаштириш вақтида бу тамойилга риоя қилиш шарт.

Туризм логистикасида ахборот таъминотини яратиш уч босқичда амалга оширилади:

Биринчи – оператив-тезкор маълумотлар базасини яратиш.

Иккинчи – меъёрий-сўров маълумотлари базасини яратиш. Бу маълумотлар ахборот тизимларини яратиш жараёнида бир маротаба ишлаб чиқилади ва фақат қачонгина бу маъумотлар базасида меъёрий ҳужжатларда ўзгариш содир бўлганда корректировка (тўғирлаш) киритилади.

Учинчи – оператив-тезкор маълумотлар ва меъёрий сўров маълумотларини қайта ишлаш асосида натижавий маълумотлар базаси яратилади. Бу маълумотлар базасини яратиш учун махсус моделлар асосида ишчи дастурлар тузилади.

Режали ахборот тизимларида логистик тизимни туристик фирманинг умумий вазифалари билан боғлайдиган масалалар ҳал этилади. Шу билан бирга туристик маҳсулотни «ишлаб чиқариш – тарқатиш – сотиш» режаси занжири бажарилади. Бу ишлаб чиқаришнинг фойдали тизимини ташкил қилишга ёрдам беради. Шу билан бирга режали тизимлар, логистик тизимлар ташқи омил билан боғлангандай бўлади.

Диспозитив ва бажариш тизимлари белгиланган режаларни деталлаштиради, яъни, бажариш вақтлари бажарувчилар ва бажариш жойлари бўйича қисмларга ажратади ва уларнинг бажарилишини таъминлайди.

Ҳар хил гуруҳларга тегишли бўлган логистик ахборот тизимларининг концепциялари асосида улар якка ахборот тизимига жамланади. Улар вертикал ва горизонтал интеграцияларга ажратилади. Вертикал интеграция режали, диспозитив ва бошқариш тизимлари ўртасидаги алоқа ҳисобланади. Горизонтал интеграция эса ахборот тўпламлари орқали диспозитив ва бажариш тизимларидаги алоҳида масалалар мажмуи орасидаги омил ҳисобланади.

Интеграциялаштирилган ахборот тизимларининг барча ютуғи қуйидагиларда акс этади:

– ахборот алмашуви тезлиги ошади;
– турмаҳсулотларни лойиҳалаш ва ишлаб чиқиш режалаштирилади;
– туристик хизматларга буюртмалар бериш автоматлаштирилади;
– буюртмаларни бажариш ўз вақтида малага оширилади.

Диспозитив ахборот тизимлари.

Бу тизимлар туристик фирма ёки компания даражасида яратилади. Бу ерда қуйидаги масалалар ҳал қилиниши мумкин:

– буюртмаларни тўлиқ бошқариш;
– ташиш схемалари ва транспорт тизимидан самарали фойдаланиш;
– меҳмонхоналарга жойлаштириш, уларга хизмат кўрсатиш.

Назорат ва мулоҳаза саволлари

1. Логистикада ахборот тизимлар.
2. Логистика ахборот тизимларининг турлари.
3. Логистика ахборот тизимларини кўриш тамойиллари.
4. Логистика ахборот технологиялари.
5. Қайси ахборот логистика ахбороти билан таъминланади?

8-мавзу. Туризмда транспорт логистикаси.

Режа:

1. Туризм соҳасида транспорт логистикасининг моҳияти ва вазифалари.
2. Туризмда транспорт воситалари турини танлашнинг хусусиятлари.
3. Туризмда транспорт тарифлари ва уларни қўллаш қоидалари.

1. Туризм соҳасида транспорт логистикасининг моҳияти ва вазифалари

Туристларга кўрсатиладиган хизматларнинг асосий қисмини ташиш хизматлари ташкил қилади. Ташиш хизматлари турли транспорт корхоналари улардаги турли трансопрт воситалари ёрдамида амалга оширилади.

Туризмда ташиш (транспорт) хизматлари туристик фирманинг ўз транспорт воситлари ва турли транспорт корхоналаридаги транспорт воситалари ёрдамида амалга оширилиши мумкин. Туризмда транспорт логистикаси деганда туристларни турпакетда кўрсатилган ташиш хизматлари бўйича уларни керакли пунктда кутиб олишдан бошлаб, турли маршрутлар орқали белгиланган пунктларгача етказиб боришда турли транспорт типлари ва улардаги турли транспорт воситаларидан фойдаланган ҳолда транспорт тарифларидаги харажатлар таркибини минимум даражага етказиш орқали сифатли ташиш хизматини ташкил қилиш ва оптимал бошқариш тушунилади. Туристларни ташишда транспорт тизимининг икки хил кўринишидан фойдаланилади:

1. Умумий фойдаланишдаги транспорт тизми;
2. Умумий фойдаланишга мўлжалланмаган транспорт тизими.

Туризмда туристларни ташишнинг аралаш формаси кўп ишлатилади. Тушишнинг аралаш формаси деганда икки ёки ундан ортиқ типдаги транспорт тизимларидан фойдаланиш тушунилади. Ташишнинг аралаш формасидан фойланганда туристик корхонада қўлланиладиган логистик тизим қуйидаги тайилларга асосланиши лозим:

1. Ташишни ташкил қилиш ва бошқаришда ягона операторнинг мавжудлиги;
2. Барча ташиш жараёни учун ягона ҳужжатнинг расмийлаштирилиши;
3. Барча ташиш ждараёнида ягона тариф ставкасининг амал қилиши.

Туризмда транспорт логистикаси ҳал қилиши лозим бўлган масалаларга қуйидагилар киради:

a) транспорт каридори, транспорт тармоғи ва транспорт тизмини лойиҳалаш ҳамда яратиш;
b) ташиш жараёнларини туристларга кўрсатиладиган хизматларнинг бошқа турларини ҳисобга олгна ҳолда режалаштириш;
c) туристларни ташишнинг оптимал маршшрутларини лойиҳалаш ва ишлаб чиқиш.
d) туристларни ташиш учун транспорт воситаларининг маъқул тури ва типини танлаш.

Туризмда транспорт воситаларидан фойдаланиш кўламига кўра 2 та асосий гуруҳга ажралади.

1. Умумий фойдаланишга мўлжалланган транспорт воситалари.
2. Умумий фойдаланишга мулжалланмаган транспорт воситалари.

Умумий фойдаланишдаги транспорт воситалари туристларга ва аҳолининг бошқа қатламларига хизмат кўрсатади. Уларга темир йўл транспорти, сув транспорти ва ҳаво транспорти киради.

Умумий фойдаланишга бўлмаган транспортга фақатгина туристларга ташиш хизматларини кўрсатувчи турлича автомобил паркига эга бўлган автокорхоналар киради.

Транспорт логистикасида қуйидаги вазифалар амалга оширилади:

- транспорт тизимларини яратиш, шу жумладан транспорт йўналишлари ва транспорт заҳираларини ташкил этиш;
- ташишда транспорт воситалари турини танлаш;
- ташишда транспорт воситалари типини танлаш;
- экскурсия-саёҳатлар, транспорт ва меҳмонхона хўжалиги логистик жараёнларининг ягона технологик тизимин ташкил этиш;
- транспорт жараёнларини меҳмонхона-жойлаштириш ва экскурсия-саёҳатлар жараёнлари билан комплекс равишда режалаштириш;
- транспорт жараёнларини турли транспорт воситалари ва турларидан фойдаланиш нуқтаи назаридан режалаштириш.

2. Туризмда транспорт воситалари турини танлашнинг хусусиятлари

Туристларни ташишда транспорт турларини танлаш икки усулда амалга оширилади:

1. Логистик тизимнинг бошқа масалалари билан ўзаро боғлиқликни назарда тутган ҳолда, яъни транспорт турини туристларнинг хоҳиш-истаги, туристик гуруҳнинг катта-кичиклиги, туристик объектларнинг географик жойлашуви ва бошқа омилларни ҳисобга олган ҳолда танлаш.
2. Туристларни ташиш жараёнида транспорт воситалари типи ва турининг афзалликлари камчиликларини ҳисобга олган ҳолда танлаш:

Туристларнинг катта гуруҳларини ташишда темирйўл транспорти ва автомобил транспортининг йўловчи сиғими катта бўлган турини танлаш.

Кичик ва оилавий гуруҳларни ташишда замонавий микроавтобуслар ва енгил автомобиллар хизматидан фойдаланилади.

Транспорт турини танлашга олти омил таъсир қилади. Бу омиллар қуйидагилар:

1. Ташиш таннархи.
2. Етказиш муддати.
3. Ташишнинг интенсивлиги.
4. Туристларни туристик объектларга етказиш графигига риоя қилиш.

Амалиётда транспорт турини таъминлашда қуйидаги уч омил хисобга олинади:

1. Ташиш таннархи.
2. Етказиш муддати.
3. Етказишда графика риоя этиш.

3. Туризмда транспорт тарифлари ва уларни қўллаш қоидалари

Транспорт ҳаражатлари тарифлар ставкалари асосида хисоб китоб қилинади. Ҳар бир транспорт турининг ўз тарифлари мавжуд.

Темир йўл транспортида умумий, имтиёзли ва маҳаллий тарифлар ишлатилади. Асосий тарифлар ёрдамида туристларни темир йўлда ташиш миқдори аниқланади.

Автомобиль транспортида юкларни ташиш ҳаражатларини аниқлашда қуйидаги тарифлар ишлатилади:

- ишбай тарифлар, т-км/сўм;
- вақтбай тарифлар, соат./сўм
- харакат таркиби (подвижной состав) ни олиб борганлиги учун тарифлар км / сўм.
- шартномавий тарифлар.

Амалиётда туристларни ташиш нархи қуйидагича аниқланади.

а) ишбай тариф ставкаси бўйича

$$N_и = T_1 + AT_2$$

б) вақтбай тариф ставкаси бўйича

$$N_{\hat{a}} = T_1 + \tilde{N}T_3$$

Бу ерда,

T_1 – буюртманинг тариф ставкаси, сўм

T_2 – темир йўл вагонларининг турли класслар бўйича 1 киши/км нинг тариф ставкаси

T_3 – бир автомобиль-соатнинг тариф ставкаси, сўм

С – автомобилнинг буюртма учун ишлаган вақти, авт.соат.

Автомобил транспорти фаолиятининг асосий техник-иқтисодий кўрсатгичлари қуйидагилар:

1) Автомобилларни техник тайёргарлиги коэффициенти

$$\alpha_t = \frac{A_T}{A_ж}$$ бу ерда,

$A_т$ – ишлатилишга тайёр турган автомобиллар сони

$A_ж$ – жами автомобилларсони

2) Автомобиллардан фойдаланиш коэффициенти

$$\alpha_ф = \frac{A_э}{A_ж}$$ бу ерда,

$А_э$ – экспулатация қилинадиган автомобиллар сони

$А_ж$ – жами автомобилларсони

Назорат ва мулоҳаза саволлари

1. Транспорт логистикасининг моҳияти ва вазифалари.
2. Транспорт тизими турлари ва унинг техник - иқтисодий хусусиятлари.
3. Транспорт турларининг моддий техника базаси.
4. Автотранспорт хизматлари.
5. Маҳсулотларни етказиб бериш тизимини бошқариш.

9-Мавзу. Туризмда жойлаштириш ва овқатлантириш хизматлари логистикаси

Режа:

1. Туризмда жойлаштириш хизматларининг моҳияти ва уни логистика тамойиллари асосида ташкил қилиш.
2. Туризмда овқатланиш хизматлари моҳияти ва уни логистика тамойиллари асосида ташкил қилиш.

1. Туризмда жойлаштириш хизматларининг моҳияти ва уни логистика тамойиллари асосида ташкил қилиш

Туризмда жойлаштириш хизматларининг объектлари бўлиб меҳмонхоналар, мотеллар, кемпинглар ва туристик комплекслар ҳисобланади. Меҳмонхоналарни категориялар бўйича таснифлаш қуйидаги талабларга асосланади:

- Моддий-техник таъминланганлиги;
- хизмат турлари ва сифатли хизматлар кўрсатиш;
- хизмат кўрсатиш даражаси.

Категориялар «*» юлдуз белгилар орқали таснифланади. Хизматлар даражаси қанчалик юқори эканлигини юлдузлар сони кўплиги билан аниқланади.

Меҳмонхоналар 5та тоифага бўлинади.

Îëèé äàðàæàëè ìåҳìîíõîíàëàð 5òà ***** þëäóç áèëàí áåëãèëàíàäè. Ýíã ïàñò äàðàæàëè ìåҳìîíõîíà «*» 1òà þëäóç áèëàí áåëãèëàíàäè.

Ҳàð áèð íîìåðäà ðàäèî, òåëåâèçîð âà òåëåôîí àëîқàëàðè áèëàí òàúìèíëàíãàí á¢ëèøè çàðóð. Òààìèë âà ñóíúèé ¸ðèòèëèø ìåú¸ðëàðèãà æàâîá áåðèøè øàðò.

Íîìåð ôîíäè áèð âà èêêèòàëèêè ¢ðèíëàð áèëàí òàúìèíëàíãàí íîìåðëàð 60 ôîèç áèð «*» þëäóçëè ìåҳìîíõîíàëàð, 80 ôîèç èêêè «**» þëäóçëè âà 100 ôîèç ó÷ «***», ò¢ðò «****» âà áåø «*****» þëäóçëè ìåҳìîíõîíàëàðãà õîñ. Ê¢ï õîíàëè íîìåðëàð (àïàðòàìåíò) ó÷ âà óíäàí îðòèқ þëäóçëè ìåҳìîíõîíàëàðäà ìóæàññàìëàøãàíäèð.

Ìåҳìîíõîíà õîíàëàðèíèíã ìàéäîíè қ¢éèäàãè÷à á¢ëèøè êåðàê:

- 1 õîíàëè 1 ¢ðèíëè 8 êâ.ì. áèð ¸êè èêêè þëäóçëè, 10 êâ.ì. èêêè þëäóçëè, 12 êâ.ì. ó÷ þëäóçëè, 16 êâ.ì. ò¢ðò þëäóçëè, 18 êâ.ì. áåø þëäóçëè ìåҳìîíõîíàëàð ó÷óí;
- 1 õîíàëè 2 ¢ðèíëè íîìåð 12 êâ.ì. áèð ¸êè èêêè þëäóçëè, 14 êâ.ì. ó÷ þëäóçëè, 20-25 êâ.ì. ò¢ðò þëäóçëè âà áåø þëäóçëè ìåҳìîíõîíàëàðãà õîñ;

- 4 þëäóçëè âà 5 þëäóçëè ìåõìîíõîíàëàðäà òðåíàæ¸ð çàëëàðè, áàññåéíëàð, ñàóíà, ä¢êî âà ìàèøèé ñîòóâ øàõîá÷àëàðèäà õàì õèçìàò ê¢ðñàòèëàäè;
- 2 âà óíäàí îðòèқ þëäóçëè ìåõìîíõîíàëàðäà îâқàòëàíòèðèø õèçìàòëàðè ê¢ðñàòèëàäè, 2 þëäóçëè ìåõìîíõîíàëàð êàôå ¸êè ðåñòîðàíãà ýãà á¢ëàäè, 3 þëäóçëè ìåõìîíõîíàëàð ðåñòîðàí âà áàð, 4 âà 5 þëäóçëè ìåõìîíõîíàëàðäà ðåñòîðàííèíã áèð íå÷à çàëëàðè, àëîõèäà õîíàëàðè, áàíêåò çàëëàðè, êîíôåðåíöèÿ çàëëàðè, òóíãè êëóáëàðãà ýãà á¢ëàäè.

Ðàõáàðëàð âà õîäèìëàð êàñáèé òàé¸ðãàðëèêëàí ¢òãàí á¢ëèøè øàðò. Ýíã àñîñèé òàëàá – ÷åò òèëëíè áèëèø. 3äàí 5 þëäóçãà÷à á¢ëãàí ìåõìîíõîíàëàðäà õîäèì áèðîí áèð ÷åò òèëëàðà áåìàëîë ãàïëàøà îëèøè êåðàê, õèçìàò äàâðèäà 2-3òà ÷åò òèëëãà òàðæèìà қèëèøè õàì çàðóð á¢ëàäè.

Ìîòåë – àâòîòóðèñòëàð ó÷óí ìåõìîíõîíà. қóëàé íîìåðëàðäàí òàøқàðè òóðèñòëàðãà àâòîìàøèíàëàðèíè òóðàð æîéëàðè áèëàí õàì òàúìèíëàíàäè. Îäàòäà ìîòåëëàðäà ðåñòîðàí, áàð, êèíî-âèäåîçàëëàð ê¢ðèø, êîíôåðåíöèÿ çàëëàðè, ñïîðò áèëàí øóғóëëàíèø âà ¢éèí ìàéäîíëàðè, áàññåéí, òåííèñ êîðòëàðè õàì õèçìàò ê¢ðñàòàäè.

Êåìïèíã – îäàòäà øàõàð ÷åêêàñèäà ìîòåëäàí óçîқ á¢ëìàãàí åðäà æîéëàøãàí á¢ëàäè. Àâòîòóðèñòëàð, ìîòîòóðèñòëàð âà âåëîòóðèñòëàð ó÷óí қóëàéëèê ÿðàòèëãàí á¢ëàäè. Òóðèñòëàðãà ¸òèø ó÷óí õîíà áåðèëàäè, ê¢ïèí÷à ïàëàòêà ¸êè ¸çãè óé÷àëàð âà áàúçè қóëàéëèêëàðè áèëàí æèõîçëàíãàí îøõîíàëàðäà ìàõñóñ òàîìëàðíè òàé¸ðëàø ìóìêèí.

«Ðîòåëü» – õàðàêàòëàíóâ÷è ìåõìîíõîíà, âàãîí ê¢ðèíèøèäàãè 1 ¸êè 2 ¢ðèíëè íîìåðãà ýãà á¢ëãàí, êèéèíèø õîíàñè, óìóìèé îâқàòëàíèø, óìóìèé õîæàòõîíàãà ýãà á¢ëãàí ìåõìîíõîíà.

Ôëîòåëü – ñóçóâ÷è ìåõìîíõîíà êåìàñè. Ñóâäàãè óëêàí ìîòåë, ìàõñóñ æèõîçëàíãàí á¢ëàäè. қóëàé íîìåðëàðäàí òàøқàðè, ÿõòè äàì îëèø ó÷óí қóëàéëèê ÿðàòèëãàí, âàқòèí÷àëèê ìîòîðãàí ôîéäàëàíèø, ïîðòàòèâ âîñèòà àëîқàëàðè: òåëåôîí, òåëåêñ, ôàêñ âà áîøқà õèçìàòëàð ê¢ðñàòèëàäè.

Áîòåëü – óí÷àëèê êàòòà á¢ëìàãàí ñóâäàãè ìåõìîíõîíà. Æèõîçëàíãàí қóëàéëèêëàðãà ýãà á¢ëãàí êåìà.

Òóðèñòèê комплекс – áó òóðèñòèê ìàæìóà á¢ëèá óíèíã òàðêèáèãà òóðèñòëàðíè қàáóë қèëèø âà æîéëàøòèðèø áèíîñè õàìäà ôàîë äàì îëèøíè òàúìèíëîâ÷è õèçìàòëàð êèðàäè. Òóðèñòèê áàçàëàð àñîñàí ôàîë òóðèçì áèëàí øóғóëëàíóâ÷è òóðèñòëàðíè қàáóë қèëàäè. Óëàðãà àëïèíèñòëàð, ñóâ, ÷àíғè ñïîðòè áèëàí øóғóëëàíóâ÷èëàð âà áîøқàëàð êèðàäè.

Áàõîëàð äàðàæàñèãà қàðàá ìåõìîíõîíàëàð қóéèäàãèëàðãà á¢ëèíàäè:
- áþäæåòëè (25-35 ÀҚØ äîëëàðè);
- èқòèñîäèé (35-55 ÀҚØ äîëëàðè);
- ¢ðòà÷à (55-95 ÀҚØ äîëëàðè);
- áèðèí÷è êëàññ (95-195 ÀҚØ äîëëàðè);
- àïàðò-îòåëè (65-125 ÀҚØ äîëëàðè);
- ëþêñ-îòåëè (125-525 ÀҚØ äîëëàðè).

Õàð áèð ìåõìîíõîíà ¢ç é¢íàëèøè á¢éè÷à õèçìàò ê¢ðñàòèø á¢ëèìëàðèãà ýãà. Àñîñèé õèçìàòëàð á¢ëèìè - òóðèñòëàðíè қàáóë қèëèø âà æîéëàøòèðèø ¸êè ïîðòüå

õèçìàòëàðè, õîíà òîçàëàø õèçìàòëàðè, àíèìàöèîí õèçìàòëàð, ìóõàíäèñ-òåõíèê õèçìàòëàð, òèæîðàò âà ìàúìóðèé õèçìàòëàð.

Ïîðòüå õèçìàòè – áó ìåõìîíãà ìóàììî ïàéäî á¢ëãàíèäà äîèì áèðèí÷è ìóðîæààò қèëàäèãàí æîé. Àéíàí ìèæîç ïîðòüå õèçìàòèäàí ìåҳìîíõîíà õàқèäà òàúñóðîò îëàäè. Ïîðòüåíèíã àñîñèé âàçèôàñè ìåҳìîíëàðíè қàáóë қèëèø âà áðîíëàíãàí íîìåðëàðãà æîéëàøòèðèøäèð. Ìåҳìîí ð¢éõàò âàðàқàñèíè ò¢ëäèðàäè, ïàñïîðò ìàúëóìîòëàðè, äîèìèé ÿøàø ìàíçèëè ê¢ðñàòèëãàí á¢ëàäè. Ðàñìèé áåëãèëàá îëèíãàíäàí ñ¢íã þê òàøóâ÷è ìåҳìîííè íîìåðãà÷à þêëàðèíè ýëòèá áåðàäè. Ïîðòüåíèíã ÿíà àñîñèé ôóíêöèÿëàðèäàí áèðè ÿøàø ҳèñîá-êèòîáèíè þðèòèøäèð.

Ҳàð áèð õîäèìíèíã àñîñèé âàçèôàñè ìåҳìîíëàðãà õèçìàò қèëèø âà ìåõðèáîí÷èëèê ê¢ðñàòèøäèð.

Õîíà õèçìàò÷èëàðèíèíã áîøëèғè õîäèìëàðíèíã íîìåðëàðíè òîçàëèãè, îôèñ, èøëàø æîéëàðèíèíã îçîäà ñàқëàíèøè á¢éè÷à îëèá áîðèëà¸òãàí èøëàðãà æàâîáãàðäèð. Áîø õèçìàò÷è âàçèôàëàðíè îëàäè âà á¢éñóíóâ÷èëàðãà òàқñèìëàá á¢ëàäè. Õèçìàò÷èëàðíèíã ҳàð êóíãè ìàæáóðèÿòè íîìåð á¢ø ¸êè áàíäëèãèäàí қàòúèé íàçàð íîìåð òîçàëèãèíè ñàқëàøäèð.

Àíèìàöèÿ õèçìàòè. Çàìîíàâèé èíñîí ýҳòè¸æèíèíã ¢çãàðèøè, óíèíã ÿøàø òàðçèíè ¢çãàðèøèãà îëèá êåëäè âà óíèíã äàì îëèø õîõèøèãà õàì òàúñèð ¢òêàçäè. Àíúàíàâèé äàì îëèø ¢çãàðäè. Òóðèçìäà ÿíãè «Àíèìàöèÿ» òóøóí÷àñè ìàâæóä. Àíèìàöèÿ – áó äàì îëóâ÷èëàðíè á¢ø âàқòëàðèíè ñïîðò âà ê¢íãèëõóøëèêè äàñòóðè àñîñèäà âàқòè ÷îғëèê áèëàí ¢òêàçèøèíè òóøóíèøèìèç ìóìêèí. Êóðîðò âà êëóáëè îòåëëàð òóðèñòëàðãà ò¢ëèқ àíèìàöèÿ äàñòóðèíè òàêëèô ýòèø ó÷óí (òåííèñ êîðòè, áàñêåòáîë, âîëåéáîë, àêâàëàíãäà ø¢íғèø, øóíèíãäåê áàññåéíëàð, ïëÿæ áàðëàðè, «òàâåðíà»ëàð, êå÷êè êëóáëàð) èìêîíèÿòëàðè êåíã á¢ëãàí èíôðàñòðóêòóðàãà ìóõòîæäèð. Áó îáúåêòëàðíèíã äèçàéíè àëîõèäà ýúòèáîðíè òàëàá қèëàäè. Óøáó ôàîëèÿò ê¢ðñàòà¸òãàí ìàðêàçëàð áèð-áèðèäàí óçîқ æîéëàøìàãàí á¢ëèøè, äåíãèç ¸íèäà, ñîòóâ íóқòàëàðè (áàðëàð âà îâқàòëàíèø æîéëàðè) ÿқèíèäà æîéëàøãàí á¢ëèøè êåðàê.

Àíèìàöèÿ áèëàí ìóñòàқèë á¢ëèì øóғèëëàíèøè ¸êè á¢ëìàñà àéíàí ìåҳìîíõîíà òóðèñòëàðíè àíèìàöèÿãà á¢ëãàí òàëàáëàðèíè қîíäèðèøãà қàðàòèëãàí á¢ëèøè êåðàê. Áó á¢ëèìäà õèçìàò қèëóâ÷èëàð þқîðè ìàëàêàëè ìóòàõàññèñëàð á¢ëèøè, ðóõèÿòíè, ìóñèқà, ðàññîì÷èëèê ñàíúàòè, ÷åò òèëëàðèíè áèëàäèãàí á¢ëèøëàðè øàðò.

Àíèìàòîðëàð áèðèí÷è ìåäèöèíà òèááèé ¸ðäàì ê¢ðñàòèøíè áèëèøëàðè, ãèìíàñòèêà, àýðîáèêà ìàøқëàðèíè îëèá áîðà îëèøëàðè, áóíäà äàì îëóâ÷èëàðíè ¸øëàðèíè ҳèñîáãà îëèøè øàðò. Ýíã àñîñèéñè óëàð õóøìóîìàëà á¢ëèøëàðè øàðò. Îòåë áîøëèқëàðè øóíè ýñäà òóòèøëàðè êåðàêêè – àíèìàòîðëàð àëîҳèäà õèçìàò÷èëàð, óëàðãà þқîðè ýúòèáîð қàðàòèø çàðóð.

Ìóõàíäèñ-òåõíèê õèçìàò. Áó õèçìàò ñàíèòàð-òåõíèê âîñèòàëàðíè ìàðîìëè èøëàøèíè âà ýëåêòð қóðèëìà ҳàìäà ñèñòåìàëàðíè òàúìèðëàø âà қóðèëèø õèçìàòëàðèíè, øóíèíãäåê è÷êè âà òàøқè қóëàéëèêëàðíè ÿðàòèøíè òàúìèíëàéäè.

Òèæîðàò õèçìàòè. Òèæîðàò õèçìàòè ñòðàòåãèê âà îïåðàòèâ ðåæàëàøòèðèø, ìàðêåòèíã, õ¢æàëèê âà ìîëèÿâèé ôàîëèÿòíèíã íàòèæàëàðèíè òàõëèëè áèëàí øóғóëëàíàäè. Áó õèçìàòíè òèæîðàò äèðåêòîðè, äèðåêòîð ¢ðèíáîñàðè ¸êè ìîëèÿâèé-èқòèñîäèé ìàñàëàëàð á¢éè÷à ìåíåæåð øóғóëëàíàäè.

Ìàúìóðèÿò (àäìèíèñòðàöèÿ) õèçìàòè. Ìàúìóðèé õèçìàò ìåҳìîíõîíà ìàæìóàñèíèíã áàð÷à õèçìàò á¢ëèìëàðèíèíã èøèíè òàøêèëëàøòèðèëèøèãà æàâîá áåðàäè. Ó ìîëèÿ,

õîâèìëàð (êàäðëàð) áèëàí òàúìèíëàø ìàñàëàëàðè áèëàí øóғèëëàíàäè, õîâèìëàðãà åòàðëè èø øàðîèòëàðèíè ÿðàòèø, òåõíèêà õàâôñèçëèãèãà, ýêîëîãèÿ âà ¸íғèíãà қàðøè қ¢éèëãàí íîðìàòèâ òàëàáëàðíè áàæàðèëèøèíè íàçîðàò қèëàäè, õàìêîðëàð âà òàøқè àëîқàëàð áèëàí øóғèëëàíàäè. Áó á¢ëèìíè îëèé òîèôàëè ìåíåæåð ¸êè ìåҳìîíõîíà äèðåêòîðèíèíã ¢çè áîøқàðàäè.

Õàâôñèçëèê õèçìàòè. Áó èøãà îòåë õèçìàò÷èëàðè æóäà æèääèé ìóíîñàáàòäà á¢ëàäèëàð. Ìèæîçëàðíè âà óëàðíè áóþìëàðèíè õàâôñèçëèãèíè òàúìèíëàø ìåҳìîíõîíà õèçìàò÷èëàðèíèíã äàñòëàáêè ìàæáóðèÿòëàðèäàí áèðè ҳèñîáëàíàäè. Øóíèíãäåê õàâôñèçëèê õèçìàòè ¸íғèí ÷èқèø õàâôñèçëèãèãà ҳàì æàâîáãàðäèð. Õàâôñèçëèê õèçìàòè êåíã ìàúíîäà æèñìîíèé õàâôñèçëèê âà ìåҳìîíëàðíè ìóëêëàðè âà ìåҳìîíõîíàíèíã õóñóñèé ìóëêëàðèíèíã õàâôñèçëèãèãà æàâîáãàð.

Æèñìîíèé õàâôñèçëèêêà қóéèëàäèãàí êèðàäè:

Áèíî âà áèíîíèíã õóäóäè, îòåë õóäóäèäàãè òóíãè ¸ðèòãè÷ëàð, îòåë ¸íèäàí ¢òóâ÷è é¢ëîâ÷èëàðäàí âà áåçîðèëàðäàí ñàқëàø, ñóâäàãè õàâôñèçëèêíè òàúìèíëàø, âåñòèáþëäàãè áóþìëàðíè, îòèñäàãè àëîқà õèçìàòèíè øóíèíãäåê ðåñòîðàí âà áàðäàãè ìóëêëàðíè ÿõøè ñàқëàíèøèíè òàúìèíëàøäèð.

Ìóëêëàðíè õàâôñèçëèãèíè òàúìèíëàøíèíã àñîñèé øàðòè ҳàð қàíäàé õîëàòãà қàðøè ñèãíàëèçàöèÿ ¢ðíàòèëãàíëèãèäèð. ¨íғèí ÷èққàíäàãè ñèãíàëèçàöèÿ õàììà îòåëëàðäà áîð ҳèñîá.

Ìåҳìîíõîíàëàðäà øóíèíãäåê ¸ðäàì÷è âà қ¢øèì÷à õèçìàòëàð ìàâæóä. ¨ðäàì÷è õèçìàòëàð: êèð þâèø, ÷îéøàáëàð àëìàøòèðèø, õîíà òîçàëàø õèçìàòëàðè, êèéèì òîçàëàø âà áîøқàëàð.

Қ¢øèì÷à õèçìàòëàð: êè÷èê òàúìèðëàø, ñàðòàðîøëèê, ñàóíà, áàññåéí, áèçíåñ ìàðêàç, ñàâäî øàõîá÷àëàðè, ñïîðò-ñîғëîìëàøòèðèø ìàðêàçè âà áîøқàëàð.

2. Туризмда овқатланиш хизматлари моҳияти ва уни логистика тамойиллари асосида ташкил қилиш

Туристларга овқатланиш хизматларини кўрсатишга буюртма олиш, буюртмани тайёрлаш ва етказиб бериш ҳамда хизматлар оқимини оптимал бошқариш функциялари киради.

Хизматларни ишлаб чиқариш, хизматларга буюртма олиш, уларн туристларга етказиб бериш ва сотиш, моддий товарларни ишлаб чиқариш ва сотишдан фарқ қилади. Бу фарқ қуйидаги ҳоллар билан изохланади:

-хизматни ишлаб чиқариш ва сотиш вақти бир-бирига мос келади, яъни хизматлар захираси яратилмайди.

- турист (харидор) ишлаб чиқариш жараёнида иштирок этмайди, хизмат кўрсатиш жараёнида эса бевосита иштирок этади.

-хизматлар микдори (хажми)ни натурал кўрсаткичларда кўп ҳолларда ифодалаб бўлмайди.

Хизматлар кўрсатиш жараёнида логистик сервиснинг даражасини белгиловчи асосий кўрсаткичлар бўлиб: хизмат вақти; хизмат сифати ва хизмат нархи ҳисобланади.

Масалан логистик сервис даражасини хизмат вақти кўрсаткичи бўйича баҳолашда ҳар бир хизмат тури бўйича, хизмат кўрсатишнинг ўртача вақти берилиши керак.

Шу ўртача вақтга асосан логистик менежмент хизматларни бошқаришни йўлга қўйиш керак.

Ðåñòîðàíäà õèçìàò қèëèøíèíã қóéèäàãè àíúàíàâèé øàêëëàðè қ¢ëëàíèëàäè:

1. Êóíäàëèê õèçìàò.
2. Áàíêåòëàðäà õèçìàò қèëèø.
3. Õèçìàò қèëèøíèíã ìàõñóñ øàêëè.
4. Туристларга хизмат кўрсатиш.

Ðåñòîðàíãà ìåҳìîíëàðíèíã îқèìè êåëèøè óçëóêñèç äàâîì ýòãàíäà ìèæîçëàðãà êóíäàëèê õèçìàò қèëèø êó÷àÿäè. Ðåñòîðàí õèçìàòè қóéèäàãè àñîñèé ýëåìåíòëàðäàí èáîðàò:

- õ¢ðàíäàëàðíè êóòèá îëèø âà æîé -æîéèãà ¢òқàçèø;
- áóþðòìàëàð қàáóë қèëèø;
- áóþðòìàëàðíè áàæàðèø;
- áóþðèëãàí òàîì âà è÷èìëèêëàðíè îëèá êåëèá áåðèø;
- õèçìàò ñ¢íããèäà ҳèñîá-êèòîá қèëèø.

Ðåñòîðàí çàëèãà êèðèøäà êåëóâ÷èëàð êóòèá îëèíàäè, ñòîëëàðãà êóçàòèá қ¢éèëàäè, ¢òқàçèëàäè âà òàîìíîìà áèëàí òàíèøòèðèëàäè. Òàîì âà è÷èìëèêëàð òàíëàøäà ¸ðäàì áåðèëàäè. Áóþðòìà қàáóë қèëèíàäè.

Êåëóâ÷èëàðíè êóòèëãàí àçèç ìåҳìîí êàáè, áèðèí÷è êèìãà ð¢ïàðà á¢ëñà, óëàð êóòèá îëàäè: ýíã àââàë ìåҳìîíëàðíè øâåéöàð âà ãàðäåðîá ñîҳèáè, ñ¢íãðà áîø îôèöèàíò âà îôèöèàíò қàáóë қèëàäè.

Ãàðäåðîá ñîҳèáè êåëóâ÷èëàðíèíã óñò êèéèìè áèëàí áèðãà қ¢ëëàðèäàãè ïîðòôåë, äèïëîìàò âà áîøқà íàðñàëàðíè ҳàì òîïøèðèøíè òàâñèÿ қèëàäè.

Áîø îôèöèàíò ìèæîçëàð áèëàí ðåñòîðàí õèçìàò қèëóâ÷èëàðèíè áèð-áèðèãà áîғëîâ÷è çâåíî. Áîø îôèöèàíò ðåñòîðàí çàëè îëäèäà òóðèá, ìåҳìîíëàðíè êóòèá îëèøè øàðò, óëàð òàíëàãàí æîéãà êóçàòèá қ¢éèøè ¸êè ¢çè æîé ê¢ðñàòèá ¢òқàçèøè êåðàê. Øó áèëàí áèðãà áîø îôèöèàíò ìåçáîíëèê âàçèôàñèíè áàæàðàäè: êåëóâ÷èëàðíè ҳóø êåëèáñèç äåá êóòèá îëèøè, óëàðãà қàðàá ìóëîéèì æèëìàéèøè ëîçèì. Ìåҳìîíëàðíèíã îëäèäà òî ñòîëãà÷à þðèá, ¢òèðèøãà ¸ðäàì қèëàäè âà òàîìíîìà òàâñèÿ ýòàäè.

Àãàð ìåҳìîí ¢çè æîé òàíëàãàí á¢ëñà, áîø îôèöèàíò óíèíã îðқàñèäàí áîðàäè, òàíëàíãàí òàқäèðäà óëàð îëäèäà áîðèá õîҳëàãàí æîéèãà ¢òқàçàäè. Êåëóâ÷èëàð ãóðóҳ á¢ëñà, íå÷à êèøèãà æîé êåðàêëèãè âà çàëíèíã қàéñè òîìîíèäàí á¢ëèøèíè ñ¢ðàéäè. Óëàìèíã õîҳèøèíè ҳèñîáãà îëèá, áîø îôèöèàíò ñòîëëàðíè ê¢ðñàòàäè âà ìåҳìîíëàðíè ¢òқàçàäè, ó åðãà áîðèø ó÷óí қóëàé é¢ëíè ê¢ðñàòèá, ¢çè ñàë îëäèíðîқäà áîðàäè.

Áîø îôèöèàíò ¸êè îôèöèàíò ìèæîçëàðäàí êèìíèíã қàåðãà ¢òèðèøè ëîçèìëèãèíè òàâñèÿ қèëàäè âà óíèíã áèëàí áèðãà àõëîқ-îäîá þçàñèäàí қóéèäàãèëàðíè àìàëãà îøèðèøè ìóìêèí:

- ¢òèðèøãà òàêëèô қèëèíãàí îäàì ñòîëèíè қóëàéðîқ қèëèá қ¢éèá áåðèø;

- îëäèí à¸ëëàðíè, ñ¢íãðà ýðêàêëàðíè ¢òқàçèø êåðàê, à¸ëëàð ýðêàêëàðäàí ¢íã òîìîíäà, ýðêàêëàð ñòîëèíèíã ¢íã áóð÷àãèäà ¸êè à¸ëãà қàðàìà-қàðøè òîìîíäà ¢òèðèøè ëîçèì;

- àãàð ìèæîç à¸ë áèëàí êåëñà, à¸ëíè ýðêàêäàí îëäèí ¢òқàçàäè, ýðêàêêà ýñà ¢òèðèøäà áîø îôèöèàíò ¸ðäàì қèëàäè;

- áîðäè-þ à¸ë îôèöèàíò õèçìàò ʞèëà¸òãàí á¢ëñà, ó ҳîëäà ¸øè óëóғëàðãààãèíà ¢òèðèøää ¸ðääì ʞèëèøè ìóìêèí;

- ìèæîçëàð ¢çëàðè æîé òàíëàá ¢òèðèá îëñàëàð, óëàðíè ááçîâòà ʞèëèá, áîøʞà ñòîëãà ¢òʞàçèøíèíã ҳîæàòè é¢ʞ;

- áèð æîéäàí èêêèí÷è æîéãà ¢òʞàçèø ìèæîçëàð õîҳèøè áèëàíãèíà á¢ëèøè ìóìêèí;

- òàé¸ðëàíìàãàí ñòîëãà òàêëèô ʞèëèø ìóìêèí ýìàñ;

- äîèìèé ìèæîçëàð êåëñà, óëàðíè ҳàð äîèì ¢òèðàäèãàí æîéãà òàêëèô ʞèëèø êåðàê;

- èø þçàñèäàí ó÷ðàøàäèãàí ìåҳìîíëàð êåëñà, óëàðíè ҳàì ¢çëàðèãà ʞóëàé æîéãà ¢òʞàçèø ìàʞñàäãà ìóâîôèʞäèð;

- ãóëëàð ñòîëíèíã ìàðêàçèãà ʞ¢éèëàäè.

Ðåñòîðàíãà ãóðóҳ ìåҳìîíëàð òàêëèô ʞèëèíãàíäà òàêëèô ʞèëãàí êèøè óëàðíè êóòèá îëàäè. Áóíèíã ó÷óí áîø îôèöèàíò êóòóâ÷èíèíã ʞàåðäà òóðèøè êåðàêëèãèíè îëäèíäàí àéòàäè.

Òàêëèô ʞèëèíãàíëàð ðåñòîðàí îëäèäà ò¢ïëàíèøè âà çàëãà áàðîáàð êèðèøëàðè ìóìêèí. Òàêëèô ʞèëãàí êèøè àëááòòà óëàðíè áîøëàá îëäèíãà êèðàäè.

Òàîì òàðʞàòèø îôèöèàíò õèçìàòèäà ýíã ìóðàêêàá âà ìóҳèì èøäèð. Ðåñòîðàí èø ôàîëèÿòèäà òàîìëàð òàðʞàòèøíèíã ó÷òà àñîñèé óñóëè ʞ¢ëëàíèëàäè:

- áóþðòìàãàí òàîìíè ìàõñóñ àíæîìëàð ¸ðäàìèäà õ¢ðàíäà òàðåëêàñèãà ñîëèá áåðèëàäè (ôðàíöóç óñóëè);

- ñòîëãà áèòòà èäèøäà îâʞàò êåëòèðèá òàʞñèìëàíàäè (ðóñ óñóëè)

- ãàçàê âà òàîì ìèæîçíèíã èäèøèãà ¸ðäàì÷è ñòîëäà ñîëèíàäè, (èíãëèç÷à óñóë). Ôðàíöóç óñóëè á¢éè÷à õèçìàò ʞèëèø òåõíèêàñè óìóìèé òàðçäà ʞóéèäàãè èøëàðäàí èáîðàò:

- îâʞàò ñîëèø àíæîìëàðè-îøõîíà ʞîøèʞëàðè, ñàí÷ʞèëàð, êóðàê÷àëàð, ʞèñʞè÷ëàð îëèá êåëèíãàí òàîìäà á¢ëàäè;

- ÷àï ʞ¢ëãà ñî÷èʞ÷à òàøëàíãàí, ýíã ÷åòèíè ááêèòèá òóðàäè. ¡íã ʞ¢ë áèëàí òàîìíè îëèá, ñî÷èʞ÷à óñòèãà ʞ¢ÿäè âà ìèæîçãà òóòàäè, òàîì âà óíèíã óøëàãè÷è ìèæîçãà ʞàðàòèëàäè;

- ҳàììà òàîìëàð èäèøëàðäà, âàçàëàðäà, ñàëàò èäèøëàðèäà êåëòèðèëãàí ìàҳñóëîòëàð ÷àï ʞ¢ëäà á¢ëàäè, ìèæîçíèíã ÷àï òîìîíèäàí áîðèëàäè âà ÷àïäàí òàîì ʞ¢éèëàäè;

- òàîìíè òèðñàê áàðìàʞëàðèäà ê¢òàðãàí îôèöèàíò ìèæîç îðʞàñèäà ò¢õòàéäè, ñ¢íãðà, ÷àï ʞ¢ëèäàãè òàîìíè ê¢òàðèá ÷àï î¸ғè áèëàí áèð ʞààäàì òàøëàéäè âà îâʞàòíè ñòîëãà îëèá êåëàäè, îëîá ʞîëäàñèãà áèíîàí ¢íã ʞ¢ëíè îðʞàñèãà ʞèëèá òóðàäè. Òàîìëàð ê¢ï âà îғèð á¢ëñà, ¢íã ʞ¢ë áèëàí ҳàì óøëàéäè;

- îâʞàòíè ìèæîçãà îëèá êåëèá, óíèíã òàðåëêàñèãà ÿʞèíëàøòèðàäè, òàðåëêàãà òåãìàéëè, îôèöèàíò êåëòèðãàí èäèø ÷åòè ìèæîç òàðåëêàñè óñòèãà ò¢ғðèëàíàäè âà òàîì ñîëèíàäè;

- òàîìíè ÷àï ʞ¢ëè áèëàí óøëàá, îøõîíà ʞîøèғè âà ñàí÷ʞè ¸ðäàìèäà ҳàð áèð ìèæîçíèíã òàðåëêàëàðèãà ñîëàäè.

Áó óñóë îôèöèàíòäàí ìàҳñóëîòíè áèð èäèøäàí èêêèí÷èñèãà ñîëà áèëèøíè òàëàá ʞèëàäè. Áóíèíã ó÷óí ʞóéèäàãèëàðíè èç÷èëëèê áèëàí àìàëãà îøèðèø ëîçèì:

- қîøèқ ñîïèíè ¢ðòàñèäàí áàðìîқëàð îðàñèãà îëèíàäè, ñàí÷қè ñîïèíè ¢ðòà òàãèäàí áîø áàðìîқ áèëàí óøëàíàäè, ñîïèíèíã ó÷è æèìæèëîқ áàðìîқ àñîñèãà òåãèá òóðèøè êåðàê. Ê¢ðñàòêè÷ áàðìîқ áèëàí ñàí÷қèíèíã òèø òîìîíè ê¢òàðèëàäè, қîøèқ áèëàí òàîì îëèíàäè, ñ¢íãðà áîø áàðìîқ áèëàí îâқàòíè èëãàí ñàí÷қè қèñèëàäè âà ìèæîç òàðåëêàñèãà ñîëèíàäè; øó áèëàí áèðãà îôèöèàíòíèíã ¢íã қ¢ë òèðñàãè ìèæîç ãàâäàñèãà òàқàëàäè, øó ïàéò қàíäàéäèð ýñòåòèê òóéғó ҳîñèë á¢ëàäè. Òàîì áåðèøíèíã þқîðèäà àéòèëãàí òàðêèáèäàí ¢ç-¢çèãà õèçìàò қèëèø ҳàì ¢ðèí îëàäè, ìèæîç òàðåëêàñèãà òàîìíè ¢çè ñîëèá îëèøè ҳàì ìóìêèí. Áóíäàé ҳîëàòëàðäà îôèöèàíò òàîìíè ìèæîç òàðåëêàñè ¸íèäà óøëàá òóðàäè. Îâқàòíè ñòîë óñòèãà қ¢éèø ¸êè æóäà áàëàíä ê¢òàðèá þáîðèø ҳàì ìóìêèí ýìàñ. Îôèöèàíò òàîìíè ìèæîç òàðåëêàñèãà òîìîí ñàë қèéøàéòèðàäè. Ìèæîç òàðåëêàñèãà òàîì ñîëèíà¸òãàíäà îâқàò àíæîìëàðè îôèöèàíò қ¢ëëàã á¢ëèøè, áèðîқ òàîìäàí áàëàíääà óøëàá òóðèøè ëîçèì; òèðñàêëàðíè ¢ç áèқèíèãà ýқèí òóòèøè, òàîì ñîëèøãà, àëáàòòà, îøõîíà àíæîìëàðèíè èøëàòèøè êåðàê.

Ðóñ÷à óñóë. Áóþðèëãàí òàîìëàðíè àíæîìëàð áèëàí áèðãà ñòîëãà қ¢éèëàäè, òàðåëêàëàðãà ñîëèíàäè. Îâқàòëàðíè ìèæîçëàðíèíã ¢çëàðè ñîëèá îëàäè, îôèöèàíò ¸ðäàì áåðèá òóðàäè. Èññèқ òàîì èäèøè îñòèãà ñòîëãà ñî÷èқ÷à ñîëèá қ¢яäè. èäèø қîïқîғè âà êîñàëàð ìàõñóñ òàðåëêàëàðãà қ¢éèëàäè.

Ñîâóқ ãàçàê âà òàîìëàð ñòîëãà áèð ïàéòäà, èññèқ òàîìëàð ýñà íàâáàòè áèëàí áåðèëàäè. Îôèöèàíò îâқàò қ¢éèøäàí îëäèí èøëàòèëãàí èäèø-òîâîқëàðíè éèғèøòèðèá îëàäè âà ýíãèñèíè қ¢яäè.

Õèçìàòíèíã áó øàêëè è÷ìèëëèêëàðãà ҳàì òåãèøëè. Èññèқ è÷ìèëëèêëàð - қаҳâà âà ÷îé қаҳâà èäèøèäà âà ÷îéíàêäà, øóíèíãäåê, ñàìîâàðäà êåëòèðèëàäè, áóôåòäàí îëèíãàí è÷ìèëëèêëàð - øèøà, ãðàôèí, ê¢çà÷àëàðäà áåðèëàäè.

Òàîì ìèæîçíèíã èäèøèãà ¸ðäàì÷è ñòîëäà (èíãëèç÷à) ñîëèíàäè, îôèöèàíò îâқàò òàðқàòèø á¢ëèìèäàí îëèá êåëãàí òàîìíè ìèæîçëàðãà ê¢ðñàòàäè, ñ¢íãðà óëàð ðóõñàòè áèëàí òàðåëêàëàðãà ñóçàäè âà ñòîëãà îëèá êåëàäè.

Áóíäàé øàðîèòäà õèçìàò қèëèø òåõíèêàñè қóéèäàãè ҳàðàêàòëàðäàí èáîðàò:

1. Îôèöèàíòíèíã ҳàðàêàòíè ìèæîçëàð ê¢ðèøè ó÷óí îâқàòëàíàäèãàí ñòîë ¸íèãà þðàäèãàí êè÷èêðîқ ñòîë îëèá êåëèíàäè.

2. Áó ñòîëãà îëèá êåëèíàäèãàí òàîìëàð âà èñèòèëãàí òàðåëêà қ¢éèëàäè.

3. Ìèæîçëàð ê¢ç ¢íãèäà àíæîìëàð ¸ðäàìèäà îôèöèàíò òàîìëàðíè óëàðíèíã òàðåëêàëàðèãà ñîëàäè.

4. Òàîìíè îëèá êåëèá, ¢íã òîìîíäàí ¢íã î¸ғè áèëàí îëàèíãà áèð қàäàì áîñãàí ҳîëäà ¢íã қ¢ëè áèëàí ìèæîçëàðãà òàðқàòàäè. ¡çèãà қóëàéðîқ á¢ëèøè ó÷óí èäèø-òîâîқëàð îâқàòëàíèø ñòîëèäà қàíäàé á¢ëñà, ¸ðäàì÷è ñòîëäà ҳàì øó òàðòèáäà òåðèëàäè. Îäàòäà, àñîñèé ìàҳñóëîòëàð áèëàí òàîì ñòîëèíèíã ÷àï қèñìèäà, ãàðíèð ¢íã қèñìèäà æîéëàíàäè. Ñòîëèíèíã ¢ðòàñèäà òàðåëêàëàð òóðàäè.

Òàîìëàðíè ïîðñèÿ (óëóø)ëàðãà á¢ëèø қóéèäàãè÷à àìàëãà îøèðèëàäè:

- êîòëåò, ëàíãåò, áèôøòåêñ, êàðòîøêà, ñààçâàîò ãàðíèðëàðèíè ñîëèøäà, óëàðíèíã òàãèãà қîøèқ òèқèëàäè âà ñàë ê¢òàðèëàäè, òåïàñèäàí ñàí÷қè áèëàí áèð îç áîñèëèá, ê¢÷èðèá îëèíàäè âà èñòåúìîë÷èëèíã òàðåëêàñèãà қ¢éèëàäè;

- ïèøèðèëãàí ã¢øò á¢ëàãèíè îëèøäà қîøèқ âà ñàí÷қèíè ã¢øòíèíã òàãèãà òèқèá ê¢òàðàäè âà ìèæîç òàðåëêàñèãà ñîëàäè, қîøèқ ñàë îëàèíðîқ á¢ëèøè ¸êè ҳàð èêêàëàñè áèð қàòîðäà áàðîáàð òóðèøè ìóìêèí;

- òàîìëàðíè ñîëèøäà îôèöèàíò қîøèқíè ¢íã қ¢ëèäà, ñàí÷қèíè ÷àï қ¢ëèäà óøëàéäè, қîøèқ áèëàí ñàí÷қè áèð-áèðèãà ïàðàëëåë ҳîëäà á¢ëàäè.

Áàúçè òàîìëàðãà ãàðíèð ¸êè қàéëà àëîҳèäà áåðèëàäè, áóíè ҳèñîáãà îëãàí îôèöèàíò á¢ø òóðãàí îôèöèàíòíè ¸ðäàìãà ÷àқèðèøè ìóìêèí. Áèðèí÷è îôèöèàíò òàîìíè ïîðñèÿëàðãà á¢ëèá áåðàäè, èêêèí÷èñè ãàðíèð ñîëàäè. Àãàð òàîì óí÷à ê¢ï á¢ëìàñà, ïàòíèñäà ҳàì òàîìíè, ҳàì ãàðíèðíè îëèá êåëèø ìóìêèí.

Òàîì êåëòèðèëèøäà îôèöèàíò ìèæîçíèíã ¢íã òîìîíèäàí êåëàäè. ×àï òîìîíäàí êåëñà ҳàì á¢ëàäè, ëåêèí áóíäà îôèöèàíò ÷àï қ¢ëè áèëàí èøëàøãà ò¢ғðè êåëàäè.

Òàîìíè ê¢÷ìà ¸ðäàì÷è ñòîëäà òðàíñôóç÷à ¸êè èíãëèç÷à áåðèøäà òåãèøëè қîèäàëàðãà ðèîÿ қèëèø êåðàê á¢ëàäè:

1. Àñîñèé ìàҳñóëîò - ã¢øò, áàëèқ, ïàððàíäà ã¢øòè - òàðåëêàëàðäà ñòîë ¢ðòàñèäà қ¢éèëàäè, ìóðàêêàá ãàðíèðëàð ó÷óí ÷àï ¸êè ¢íã òîìîíèãà ê¢êàòëàð - ïåòðóøêà, óêðîï, ñåëäåðëàð қ¢éèëàäè.
2. Қàéëà òàðåëêàíèíã ¢íã òîìîíèãà ñîëèíàäè.
3. Ïîðñèÿëàðãà á¢ëèø қóéèäàãè òàðòèáäà á¢ëàäè:

àñîñèé ìàҳñóëîò, қàéëà, ãàðíèð (êàðòîøêà ¸êè ìàêàðîí ìàҳñóëîòè), ñàáçàâîò âà ê¢êàòëàð;

¢ç ìàíçàðàñè á¢éè÷à қàéòàäàí òàðåëêàãà ñîëèíãàí òàîì îøïàç áåçàãàí ê¢ðèíèøíè é¢қîòìàñëèãè ëîçèì.

Ìèæîçëàð áèëàí ҳèñîá-êèòîá қèëèø

Ìèæîçëàð áèëàí áóþðòìàëàí îâқàò âà è÷èìëèêëàð ó÷óí ҳèñîá-êèòîá ñ÷¸ò á¢éè÷à àìàëãà îøèðèëàäè.

Ìåҳìîíõîíàäà îâқàò òàøèá õèçìàò қèëèíãàíäà áåëãèëàíãàí ìèқäîðäà қ¢øèì÷à ҳàқ îëèíàäè âà ñ÷¸òãà àëîҳèäà қàòîðäà ¸çèëàäè. Îôèöèàíò ñ÷¸òäàãè ¸çóâ ò¢ғðèëèãèíè òåêøèðèá, óòìèé ñóììàíè ÷èқàðàäè, ÷åãà қ¢ë қ¢éàäè, ïàòíèñ ¸êè òàðåëêàäà ìèæîçãà òàқäèì ýòàäè. Àãàð ìèæîç øó çàҳîòè¸қ ïóë ò¢ëàìқ÷è á¢ëñà, îôèöèàíò óíèíã îëäèäàí êåòìàñäàí ïóëíè îëàäè âà қàéòèìèíè áåðàäè. Áîðàè-þ, îôèöèàíòäà ìàéäà ïóë á¢ëìàñà, êå÷èðèì ñ¢ðàá ïóëíè ìàéäàëàøãà êåòàäè. Êàññàãà êåëèá, ïóëíè ìàéäàëàòàäè, ïàòíèñäà ïóë áèëàí ñ÷¸òíè ìèæîçãà îëèá êåëèá áåðàäè.

Éèë ôàñëëàðèãà қàðàá туристларга хизмат кўрсатувчи овқатланиш корхоналарида òóðëè õèë ìåíþ (òàîìíîìà)ëàð èøëàá чиқилади. Туристëàðãà ¢ðòà÷à èêêè õèë ìåíþ òàқäèì ýòèëàäè. Ìåíþ (òàîìíîìà)ëàðäà ¢ðòà÷à 50 õèë ãàçàêëàð, 10 õèë áèðèí÷è òàîìëàð, 40 õèë èêêèí÷è òàîìëàð, 10 õèë äåñåðò, êåíã àññîðòèìåíòäàãè ñïèðòëè âà ÿõíà è÷èìëèêëàð íîìëàðè êåëòèðèëãàí.

Ðåñòîðàí ê¢ðñàòàäèãàí õèçìàòëàðíèíã àñîñèé òóðëàðè қóéèäàãèëàð:

- туристларни кутиб олиш ва жой-жойига ўтказиш;
- туристларга менюни тақдим этиш;
- меню бўйича керакли маслаҳатларни бериш;
- буюртмаларни ёзма равишда қабул қилиб олиш;
- буюртмаларни ўз вақтида бажарилишини таъминлаш;
- туристлар билан ҳисоб-китобни амалга ошириш.

Ресторанда туристларга хизмат кўрсатувчи ходимларнинг барчаси юқорида келтирилган вақт меёрларига қатьий риоя қилишлари керак. Мижознинг буюртмасини, мижоз кўзи билан қараганлда, асосан официант бажаргандай бўлиб кўринади, аслида бу буюртмани бажаришда газак цехи

ходимлари, ошпазлар, бармен ва кассир ҳам иштирок этади. Буюртмани қабул қилиб олгандан кейин официант қуйидаги схема асосида иш олиб боради. Официант идиш товоқ ва бошқа ошхона жиҳозлари турадиган хонадон, керакли жиҳозларни олиб чиқади, булар асосан совуқ таом учун тарелкалар ва приборлар, ҳамда спиртли ичимлик ва яхна ичимликлар учун рюмка ва фужерлар. Мижоздан олган буюртмасини гуруҳларга ажратиб буюртмани тайёрловчилар, яъни совуқ цехга газаклар тайёрловчиларга, иссиқ цехнинг биринчи таомлар тайёрловчи ошпазларга, иккинчи таомлар тайёрловчи ошпазларга, ичимликлар бўйича буюртмаларни барменга топширади. Касса машинасида маҳсулотларни олиш учун чек ёздиради. Ишлаб чиқилган вақт меъёрларига риоя қилган ҳолда навбати билан тайёрлангàí ìàҳñóëîòëàðíè ìèæîç ñòîëèãà åòêàçèá áåðàäè.

Туристларнинг сони, вақтнинг тиғизлиги, бошқа мижозларнинг кўплиги, каби омиллар буюртмаларни бажаришнинг янада мураккаб схемаларини ишлаб чиқишни талаб этади. Шу сабабли буюрттмаларни бажаришнинг оптимал схемасини ишлаб чиқиш ва унинг бажарилишини вақт, сифат ва миқдор меъёрларини комплекс ҳолда ҳисобга олиб бажариш мақсадга мувофиқдир.

Асосий тушунчалар: Меҳмонхона, асосий хизматлар, классификация, хўжалик биноси, интерьер, анимация хизмати, портье хизмати, мотел, кемпинг, ротель, флотель, ботель, туристларни овқатлантириш, ресторанларда туристларга овқатланиш хизматларини кўрсатиш хусусиятлари, меню, таом, таом турлари .

Назорат саволлари:

1. Жойлаштириш индустрияси тўғрисида умумий тушунча.
2. Меҳмонхона классификацияси.
3. Меҳмонхонанинг асосий хизмат бўлимлари.
4. Туристларга ресторанларда хизмат кўрсатиш турларини санаб беринг.
5. Туристларга овқатланиш хизмати кўрсатиш даражасининг меъёрлари.
6. Ресторан хизматлари қандай элементлардан иборат?

10 - мавзу. ТУРИЗМДА СЕРВИС ХИЗМАТ ЛОГИСТИКАСИ

Режа:

1. **Сервис хизмати логистикасининг мазмуни ва аҳамияти.**
2. **Ëîãèñòèê ñåðâèñ äàðàæàñèíè áàҳîëàø ìåçîíëàðè.**

Ҳозирги даврнинг самарали хўжалик фаолияти шундан иборатки, жаҳон бозорининг юқори талабларига жавоб берувчи юқори сифатли илғор маҳсулотларни ишлб чиқариш фирма муваффақиятининг фақат ярмигагина хосдир, қолган иккинчи ярмини эса сотишни билиш ҳамда севис хизматисиз тасаввур қилиш қийиндир. Фирма маҳсулотига истеъмолчи қизиқишини

уйғота билиш керак. Бунда юқори даражада сотиш ва сервис хизмат кўрсатиш муҳим ўрин эгаллайди.

Агар корхона бозор талабига мос ҳолда ишлаб чиқарилган маҳсулот ҳамда даромадларнинг бошқарувида ўзаро муносабатга эга бўлса, у ҳолда бу корхона ташкилий - иқтисодий мустаҳкам тизим ҳисобланади. Бозор талаби товарга бўлган талаб билан чегараланмайди. Истеъмолчи у ёки бу товарни етказиш бўйича жамғариш - сотув жараёнида унга кўрсатиладиган хизматлар таркиби ва сифати миқёсида ҳам ўз шартларини қўйди. Хизмат ўзида наф келтирувчи кимнингдир фаолиятини акс эттиради. Сервис деб хизмат кўрсатишдаги, яъни кимнингдир эҳтиёжларини қондиришдаги амалга оширадиган иш (меҳнат)га айтилади.

Сервис яхлит ҳолда тақсимот билан чамбарчас боғлиқ ва у ўзида буюртма, харид, етказиб бериш ва маҳсулотга кейинги кўрсатиладиган хизматлар мажмуасини акс эттиради. Сервис баҳосини характерловчи кўрсаткич истеъмолчи талабини қондириш сервис даражаси деб аталади. Сервис объекти моддий оқим истеъмолчилари ҳисобланади: ишлаб чиқариш корхоналари, тақсимловчи марказлар ва охирги истеъмолчилар. Сервис ёки ишлаб чиқарувчи корхона ўзи томонидан ёки бўлмаса моддий оқимларга сервис хизматини кўрсатиш соҳасига ихтисослашган ва ишлаб чиқариш - сотиш жараёнида иштирок этувчи алоҳида мустақил корхоналар томонидан амалга оширилиши мумкин.

Шунинг учун корхона фаолияти объекти сифатида қуйидагилар ажратилади: қиймат ёки натура ўлчовда баҳоланадиган, саноат ва носаноат мазмунидаги маҳсулотлар, турли корхона хизматлари ва бошқа иқтисодий фаолиятлар (таъмирлаш ишлари, қурилиш, транспорт, алоқа ва ҳоказолар) йиғиндиси қурилишдаги маҳсулотнинг (ёки моддий оқимларининг) сервис хизматини кўрсатиш.

Маҳсулотнинг сервис хизматини кўрсатишда бозор талабларига мос ҳолда маҳсулотнинг етказиб бериш вақти, жойи, нархи, миқдори, сифати ва номенклатураси каби кўрсаткичлар бўйича ахборот ҳамда моддий оқимларнинг ҳар бирида алоҳида «корхона - истеъмолчи» алоқаларини таъминловчи корхона тизими остидаги барча фаолият турлари ва функциялар йиғиндисини акс эттиради. Сервис хизмати турлари сифатида қуйидагилар кўрсатилади:

1. Истеъмолчи талабини қондириш сервиси - истеъмолчига хизмат кўрсатиш даражасининг мажмуа тавсифини ифодалайди ва қуйидаги кўрсаткичлар билан аниқланади: вақт, частота, тайёрлик, етказиб бериш сифати ва рад этмаслик, ортиш - тушириш ишларини ўтказиш ва комплектлашни таъминлашга тайёрлик, буюртма методи (усули).

2. Ишлаб чиқариш мазмунидаги хизмат кўрсатиш сервиси чиқарилаётган маҳсулот бўйича таклиф қилинаётган сервис хизматини кўрсатиш турлари йиғиндиси, яъни харидга битим тузилган вақтдан то маҳсулотни етказиб беришгача бўлган вақт оралиғида истеъмолчига кўрсатиладиган хизматлар тўпламини қамраб олади.

3. Сотувдан кейин кўрсатиладиган сервис хизмати маҳсулотнинг белгиланган бутун ҳаётий даври давомида амалдаги иқтисодий шартлар асосида маҳсулотни самарали таъминлашда кўрсалитиши зарур бўлган хизматлар йиғиндисини ўз ичига олади. Сотувдан кейинги сервис хизмати маҳсулот сотувигача ва ундан кейин ҳам амалга оширилади ва қуйидаги асосий тадбирларни қамраб олади:

- сотувдан кейинги хизмат кўрсатишга бўлган талабни уни истеъмолчи билан ишлаб чиқиш босқичида аниқлаш;
- маҳсулот сотувидан кейин истеъмолчига кўрсатиладиган хизматларни аниқлаш;
- маҳсулотни етказиб беришни муҳокама жараёнида маҳсулот сотувидан кейинги хизмат кўрсатиш тартибини белгилаш (ўрнатиш);
- эксплуатацион ва ремонт (таъмирлаш) ишларини ўтказиш учун ходимлар таркибини тайёрлаш, зарур техник ҳужжатларни тайёрлаш ва тасдиқлаш;
- сотувдан кейинги хизмат кўрсатиш таъминоти учун керакли инфратузилмани тайёрлаш;
- маҳсулот турини янгилаш ва эски маҳсулотларни замонавийлаштириш тизимини ишлаб чиқиш.

4. Ахборот сервиси хизмати истеъмолчига кўрсатиладиган маҳсулот ва унинг хизмати ҳақидаги ахборотлар, усуллар (метод) ва тамойиллар, шунинг билан бирга ахборотни узатиш ва қайта ишлаш учун қўлланиладиган техник воситалар йиғиндиси билан характерланади.

5. Молия-кредит сервис хизмати ўзида истеъмолчига тақдим этиладиган тўлов вариантлари, арзонлаштирилган нарх ва имтиёзлар тизими йиғиндисини акс эттиради. Бу ерда кредитнинг турли шаклларини кўриб чиқиш зарурити;мол етказиб бе

увч қисқартирилган қийматига боғлиқ ҳолда;

б) кредитор ким бўлишига қараб: банк, тижорат, давлат, халқаро, фуқаролик, ишлаб чиқариш, истеъмол тузилмаси;

в) алоҳида ҳолатларда кредитнинг тўғри, эгри, аниқ, яширинган, эски, янги, асосий, тўлдирувчи, мукаммал ва номукаммал ҳамда бошқа турларини ҳам эътиборга олиш лозим.

Хизмат кўрсатиш сервиси кенг миқёсдаги кўрсаткичлар тўплами билан тавсифланади. Бу кўрсаткичларни қуйидаги мезонларга асосан гуруҳларга бирлаштириш мумкин: номенклатура ва миқдор, сифат, вақт, нарх, сервис кўрсатишнинг ишончлилиги (сифат, вақт ва миқдор кўрсаткичлари бўйича).

2. Ëîãèñòèê ñåðâèñ äàðàæàñèíè áàҳîëàø ìåçîíëàðè.

Логистик сервис тушунчаси ва сервис турларининг классификацияси. Бозорда истемолчининг товар-моддий ресурсларга бу́лган талаби сифат, нарх, миқдор, товарнинг истъемол хусусиятлари ва бошқа ку́рсаткичлар билангина чегараланмайди. Истъемолчи таъминот-тақсимот жараёнларида товар-моддий ресурсларни етказиб бериш пайтида ку́рсатиладиган хизматлар таркиби ва сифатига ҳам у́з шартларини қу́яди.

Етказиб бериш жараёнида кўрсатиладиган хизматлар таркиби хилма-хил ва кўпсонлидир. Хизматлар таркиби кенгайиб бормоқда. Хизмат деганда ўзгага наф келтириш мақсадида бошқа бировнинг фаолият кўрсатиши тушунилади.

Хизмат кўрсатиш пайтида бажариладиган ишлар, яъни ўзининг эҳтиёжларини қондиришга сервис дейилади.

Логистик сервис таъминот ва тақсимот функциялари билан узвий боғлиқ жараён бўлиб, у ўзида буюртма, харид, ташиш, вақтинчалик сақлаш ва бошқа хизматлар тўпламини акс эттиради.

Логистик сервис баҳосини характерловчи кўрсаткичга логистик сервис даражаси дейилади.

Моддий оқим истеъмолчилари, яъни ишлаб чиқариш корхоналари, турли тақсимот марказлари ва охирги истеъмолчилар логистик сервис объекти бўлиб ҳисобланадилар. Логистик сервис моддий оқим истъемолчиси томонидан ёки логистик сервиснинг маълум бир соҳаларига ихтисослашган махсус корхоналар томонидан амалга ошириш мумкин.

Логистик сервис истеъмолчилари ушбу сервисни кўрсатувчи субъектлар фаолиятини баҳолай олишлари талаб қилинади. Баҳолаш маълум бир мезонлар асосида амалга оширилиши керак.

Логистик сервис даражасини баҳолаш мезонларига қуйидагилар киради:

- Истеъмолчи талабини қондиришнинг логистик сервис даражаси мезонлари;
- Ишлаб чиқаришдаги логистик сервис даражаси мезонлари;
- Сотувдан кейинги логистик сервис даражаси мезонлари;
- Ахборот оқимлари бўйича логистик сервис мезонлари;
- Молиявий оқимлар бўйича логистик сервис мезонлари;

Бу мезонларнинг барчаси таркибан қуйидаги мезонлар тўпламини ўз ичига олади:

1. номенклатура ва миқдор
2. сифат
3. вақт
4. нарх
5. сервиснинг ишончлилиги.

Истеъмолчи талабини қондиришнинг логистик сервис даражаси бўйича «номенклатура ва миқдор» мезони маълум вақт интервалидаги N_i –чи ресурс бўйича M_i миқдордаги истъемолчи талабининг қондирилмай қолган қисми(сони)ни ифодалайди.

Сифат мезони логистик сервис истеъмолчиси талабларига мос ҳолда ҳар бир i турдаги хизматнинг истеъмолчи талабини қондириш сифати(даражаси) 3-гуруҳга бўлинган ҳолда ўрганилади:

1- Юқори сифатли хизмат, рақобатчиларнинг шундай хизматлардан техник - иқтисодий кўрсаткичлар бўйича юқори турувчи хизмат.

2- Рақобатбардош хизмат.

3-Паст сифатли хизмат.

Логистик сервис даражасининг вақт мезони буюртмани бажариш вақти (етказиб беришга буюртма олиш билан ресурсни етказиб бериш вақти орасидаги вақт итервали) бўйича истеъмолчи талабини қондириш имкониятини ҳар бир i- турдаги махсулотни етказиб беришнинг ўртача бозор вақтига нисбатан ифодалайди.

Бундай ифодалашда мумкин бўладиган ҳолатлар бештадир.

1. етказиб бериш вақти (t_x) етказиб беришнинг ўртача бозор вақти($t_б$) дан 10% миқдорда кичик яъни;

$t_x < 0.9t_б$

2. етказиб бериш вақти (t_x) ўртача бозор вақти($t_б$) дан 10% дан ортиқ бўлмаган миқдорда кичик яъни;

$0.9t_б < t_x < t_б$

3. етказиб бериш вақти (t_x) ўртача бозор вақти($t_б$)га тенг;

$t_x = t_б$

3. етказиб бериш вақти ўртача бозор вақтидан 10% ортиқ

4. $t_б < t_x < 1.1\, t_б$ $t_x > 1.1\, t_б$:

Назорат ва мулоҳаза саволлари

1. Сервис хизмат турлари туркумланишидан мисол келтиринг.
2. «Сервис» моҳиятини келтиринг.
3. Сервис хизматларини баҳолаш мезонини тушунтиринг.
4. Сервис хизмат турлари бўйича баҳолаш мезонини тушунтиринг.

Асосий адабиётлар:

1. Каримов И.А. Ўзбекистон ислохотларини чукурлаштириш йўлида. Т.: Узбекистан, 1995
2. Каримов И.А. Ўзбекистон XXI аср бўсахасида: Хавфсизликка тахдид, баркарорлик шартлари ва тараккиёт кафолатлари. Т.: Узбекистан,1997
3. Сергеев В.Н. Логистика и бизнес. Учебник. ИНФРА-М.,2001
4. Альбеков А.У., Митько О.А. Коммерческая логистика. Ростов-на Дону. Феникс, 2002
5. Николай Чук. В.Е. Логистика. М.,2003
6. Киршена М.В. Коммерческая логистика М.: Центр Экономики и маркетинга, 2001
7. Сиркисов С.К. Управление логистикой. М.: ЗАО ИНТЕРСИНТЕЗ,2001
8. Голиков Е.А. Маркетинг и логистика. Учеб. Пособие. 2-ое издание. М.: И.Д.Дашков и Ктт, 2000
9. Логистика. Учеб. пособие под ред. Анискина Б.А. М.: ИНФРА, 2000
10. Неруш Ю.М. логистика. Учебник для ВУЗов. М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2000
11. Захаров Н.В., Цыганок А.О. Логистика, эффективность и риски внешне экономических операций. М., 2000
12. Миротин Л.Б. Некрасов А.Г., Куликова Е.Ю. и др. Интегрированная логистика накопительных и распределительных комплексов М.: Экзамен,2003
13. Стаханов В.Н., Щеховцев Р.В. Торговая логистика. Учеб. пособие И., 2000
14. Эффективная логистика. Л.Б. Миротин, Н.Э. Ташбаев, О.Г. Прошина- М.: Экзамен, 2003
15. Эффективность логистического управления. Под ред. Л.Б. Миротина М.: Экзамен, 2003
16. Гаджинский А.М. Логистика. - М.: Экономика, 1998.
17. Гордон М.П. Функции и развития логистики в сфере товародвижения. Минск, 1993. № 1.
18. Дегтеронко В. Основы логистики маркетинга. -Ростов на Дону, Издательство Ростовского университет, 1990.
19. Дадабоев Ю.Т., Асадулина Р.Т., Абдуллаев М. Логистика. Кувайский учебно-научно-производственный центр, 1999.
20. Родников А.И. Логистика. Терминологический словарь. - М.: Экономика, 1995.
21. Т. Е. Евтодиева. Логистические основы процесса сбытовой деятельности. Самара 2000.
22. Транспортная логистика. под. ред. Л. Б. Миротина. М. Экзамен 2002.
23. Журналы «Логистика», РИСК, Транспорт. 2004 – 2005 гг.
24. А.М.Заваков. Логистика материальных запасов и финансовых активов. М.изд. «Питер» 2005.
25. Гвозденко. Логистика в туризме. Учеб.пособие. М. ФИС 2004г.

26. Гаджинский А.М. Логистика Учеб. II-е изд. Переработ.доп. М. изд. «Дашков и К» 2005.

Кўшимча адабиётлар:

1. Пурлин В. М. Рынок инвестиционных товаров и логистика. М.: Международный университет бизнеса и управления. 1997.
2. Мухитдинов Д. М., Воронкова В. М. и др. Логистика. ТГЭУ. 1996.
3. Рынок и логистика. М.: Экономика 1993.
4. Белов И. В. Экономическая теория транспорта. М.: Транспорт 1996.
5. Букан Д. Ж. Научное управление запасами. М.: Наука. 1996.
6. Котлер Ф. Основы маркетинга. М.: Наука. 2000.
7. Дадабаев К.А. Логистика Тошкент, «Узбекистон ёзувчилар уюшмаси» адабиёт жамгармаси. Тошкент 2004.

Интернет манбалари:

1. www.Logistika.ru
2. www.Logistics.ru