

“ЛОГИСТИК СЕРВИС” ВА “ЛОГИСТИК ХИЗМАТ” ТУШУНЧАЛАРИНИНГ ЗАМОНАВИЙ КОГНИТИВ ТАҲЛИЛИ

Бабаев Насимжон

Сам ИСИ, Маркетинг кафедраси
катта ўқитувчиси, и.ф.н.

Аннотация: Мазкур мақолада логистика сервис ва логистика хизмат тушунчаларининг замонавий тушунчалари, когнитив таҳлили ва имкониятлари ифодаб берилган.

Калит сўзлар: логистика, логистик сервис, логистик хизматлар.

СОВРЕМЕННЫЙ КОГНИТИВНЫЙ АНАЛИЗ ПОНЯТИЙ «ЛОГИСТИЧЕСКИЙ СЕРВИС» И «ЛОГИСТИЧЕСКИЙ СЕРВИС»

Бабаев Насимжон

к.э.н., старший преподаватель
кафедры Маркетинга, СамИЭС

Аннотация: В данной статье описаны современные концепции, когнитивный анализ и возможности логистических услуг и логистических услуг.

Ключевые слова: логистика, логистический сервис, логистические услуги.

MODERN COGNITIVE ANALYSIS OF THE CONCEPTS "LOGISTICS SERVICE" AND "LOGISTICS SERVICE"

Babaev Nasimjon

candidate of Economics, Senior Lecturer
Department of Marketing, SamIES

Abstract: This article describes modern concepts, cognitive analysis and the possibilities of logistics services and logistics services.

Key words: logistics, logistics service, logistics services.

Ўқув ва илмий адабиётларда “логистика хизмати” ёки “логистик сервис” тушунчаси етарлича батафсил кўриб чиқилмаган, бу тушунча билан боғлиқ масалалар ҳал этилмаганлигича қолмоқда. Шу туфайли ҳанузгача бу тушунча бир маъноли талқинга эга эмас ва асослашни талаб қилади. Шунини таъкидлаш керакки, ушбу концепция товарларни бозорга олиб чиқиш тизимида асосий ҳисобланади, уни сотиш самарадорлиги ва умуман корхонанинг рақобатбардошлиги бевосита логистика хизмати даражасига боғлиқ.

Харидор ўзига етказиб берилган товарлар учун ҳақ тўлаб, "хизмат" деган умумий тушунча билан бирлаштирилган етказиб бериш жараёнида унга кўрсатиладиган зарур қўшимча хизматларнинг кенг доирасига ишониш ҳуқуқига эга. Ушбу концепция жуда кенг талқинга эга. Умуман олганда, "хизмат" атамасининг бир нечта талқинлари мавжуд. Хусусан, у хизмат кўрсатувчилар ва истеъмолчилар (тор маънода) ўртасида тўғридан-тўғри алоқани талаб қиладиган хизматларнинг бир қисмини ёки шахсга хизмат кўрсатишга қаратилган хизмат кўрсатиш соҳасининг алоҳида таркибий қисмини белгилаш сифатида ишлатилади.

Истеъмолчилар (кенг маънода), хизматни алоҳида хизматлар сектори сифатида кўрадилар. Чет эл амалиётида "хизмат" тушунчасининг иккинчи талқини "сервис" ибораси кўпроқ ишлатилади. Шунини таъкидлаш керакки, инглиз тилида "сервис" ва "хизмат" сўзларидан синоним сифатида фойдаланилади (инглизча service - сервис, хизмат). Аммо рус тилида хизмат жараён ёки жараён натижаси сифатида талқин қилинади. Гарчи жараён ҳақида гапирадиган бўлсак, "хизмат" атамасини ишлатиш тўғрироқ бўлади. Р.В. Шеховцов сервиснинг қуйидаги умумий талқинини таклиф қилган: "Харидорларга(истеъмолчиларга) уларнинг эҳтиёжларини самарали қондириш учун хизмат кўрсатиш жараёнида кўрсатиладиган ягона саноатлашган, институтсионал ёки ижтимоий хусусиятга эга бўлган хизматлар тўплами" [8, п. 110].

Адабиётларда "логистик сервис" тушунчаси кўплаб олимлар томонидан кўриб чиқилган бўлсада, аммо ҳозиргача ягона талқини мавжуд эмас. А.М. Гаджинскийга кўра логистик сервис "тарқатиш жараёни билан узвий боғлиқ бўлиб, товарларни етказиб бериш жараёнида кўрсатиладиган хизматлар тўпламидир" [216]. А.И. Дрожжин ҳам шунга ўхшаш фикрга эга бўлиб, ушбу хизматлар нафақат етказиб бериш жараёнида, балки маҳсулотларга буюртма бериш, сотиб олиш ва ундан кейинги хизмат кўрсатиш жараёнида ҳам тақдим этилишини таъкидлайди [4, п. 56]. "Тижорат логистикаси" дарслиги муаллифлари логистик сервисни "моддий ва маълумотлар оқимини бошқариш жараёнида истеъмолчилар талабини максимал даражада қондиришни таъминлайдиган номоддий логистик операциялар тўплами" деб таърифлайдилар. Т.Н. Скоробогатова ушбу тушунчага "логистик сервис-бу хизмат оқимларини бошқаришдир"деб таъриф беради.[6, п. 86]. В.И. Сергеевнинг таъкидлашича, логистик сервис "ҳар бир маҳсулотни ўз вақтида, жойига етказиб бериш орқали, улардан самарали фойдаланишни таъминлай оладиган логистик тизим фаолиятининг натижасидир" [5, п. 270].

Биз логистик сервисни моддий, молиявий ва ахборот оқими жараёнида корхона ва истеъмолчи ўртасидаги алоқани таъминловчи логистик операциялар ва функциялар мажмуи сифатида тушунишни таклиф қиламиз.

Логистик сервис турларини таснифлаш уни ташкил этиш ва бошқариш жараёнларида муҳим амалий аҳамиятга эга. Логистик сервисни таснифлашда турлича ёндашувлар мавжуд. Таснифлашда [2, 4, 7] манбаъларнинг муаллифлари бир хил фикрдалар ва улар логистик сервиснинг қуйидаги турларини ажратиб кўрсатишади. Аммо муаллифлар ишларида таснифлаш тамойилларини келтиришмаган:

1. Истеъмолчи талабини қондириш сервиси - хизматлар кўрсатиш ва уни режалаштириш соҳасида компания сиёсатини аниқлаш. Бу сиёсат

мижозларга хизмат кўрсатиш даражасининг барча характеристикасини қамраб олади (етказиб бериш муддати, етказиб бериш учун доим дайёрлик ва етказиб бериш частотаси, ишончилиги ва ўз вақтидалиги, мураккаблиги, сифати, ҳажми, юклаш ва тушириш, буюртма бериш усули).

2. Саноат (ишлаб чиқариш) талабини қондириш сервис-яъни ишлаб чиқарилаётган маҳсулотларга хом ашё ва моддий ресурсларни етказиб бериш бўйича хизмат кўрсатишнинг таклиф этилаётган турларининг йиғиндисини, яъни моддий ресурсларни сотиб олиш шартномаси тузилган пайдан то маҳсулот етказиб берилгунга қадар истеъмолчига кўрсатиладиган хизматлар мажмуини қамраб олади (қайта кўриб чиқиш ва ўзгартириш, ўрнатиш ва ишга тушириш, синов, носозликларни бартараф этиш, ходимларни ўқитиш, фойдаланишни ташкил этиш).

3. Сотишдан кейинги сервис-маҳсулотнинг бутун ҳаётий даври давомида мавжуд иқтисодий шароитларда товардан самарали фойдаланишни таъминлаш учун зарур бўлган хизматлар мажмуаси (ишлаш кафолати, мониторинг. таъмирлаш ишлари, таъмирлаш ходимларини ўқитиш, алмаштириб бериш).

4. Ахборот хизмати сервис-ахборотни қайта ишлаш ва узатишнинг замонавий техник воситалари (реклама фаолияти, каталоглар ва нарх-наволар, техник ҳужжатлар, қабул қилиш қоидалари ва кафолатлари) ёрдамида истеъмолчига маҳсулот ва уларга техник хизмат кўрсатиш тўғрисидаги маълумотларни тақдим этиш.

5. Молия-кредит хизматлари сервис-турли хил тўлов вариантлари мажмуидан иборат, жумладан, товарни олгандан кейин, бўлиб-бўлиб тўлаш, транзаксия вақтида белгиланган нарх бўйича тўловнинг фючерс шакллари, мижозларга тақдим этиладиган турли чегирмалар ва имтиёзлар, шунингдек, кредитлашнинг турли шаклларини таклиф қилиш.

Т.Н.Скоробогатова логистик сервиснинг қуйидаги таснифини таклиф қилади [6, п. 88]:

1. Вақт параметрига кўра логистик сервис қуйидаги уч турга ажратилади:

а) сотишдан олдинги сервис-хизматлар кўрсатиш бўйича компания сиёсатини аниқлаш, шунингдек, сервис турлари бўйича сотиш ҳажмини режалаштириш;

б) логистик сервис бўйича режалаштирилган ишлар(мажбуриятлар)ни бажариш-буюртмаларни қабул қилиш ва уларга ишлов бериш, ассортиментни шакллантириш, қадоқлаш, юк бирликларини шакллантириш, товарларнинг ҳаракати тўғрисидаги маълумотларни тақдим этиш ва бошқалар;

в) сотишдан кейинги сервис-кафолатли хизмат кўрсатиш, мижозларнинг даъволарини кўриб чиқиш мажбуриятлари, алмаштириб бериш ва бошқалар.

Сотишдан олдинги сервис қуйидаги хизматларни ўз ичига олади: маҳсулотни савдо нуқтасигача етказиб бериш, юклаш-тушириш ва ташиш операциялари пайтида юзага келган нуқсонларни бартараф этиш, ўрнатиш, шунингдек, маҳсулотни ташиш, сақлаш, ишлатиш хусусиятлари бўйича истеъмолчиларга маслаҳатлар бериш; ва б. Сотилган жараёнидаги сервис тижорат битими контрагентларининг шартнома шартларида кўрсатилган мажбуриятларига боғлиқ бўлади. Савдодан кейинги сервис моҳиятан савдо ва логистик операциялар иштирокчиларининг ўзаро боғлиқлигини кучайтириб, савдо жараёнининг узлуксизлигини таъминлайди.

2. Тўлов шаклига кўра логистик сервис пуллик ва бепул турларга бўлинади. Бепул сервис-бу муомала харажатлари(ни ҳисоблашда) калькуляциясида ҳисобга олинadиган хизматлар мажмуини акс эттириб, улар етказиб бериш нархига киритилади. Одатда, буларга сотишдан кейинги кафолатли хизматлар киради. Пуллик логистик сервис-бу истеъмолчи алоҳида счё-т-фактура асосида тўлайдиган хизматлар тўпламидир.

3. Хизмат мазмунига кўра логистик сервис моддий ва номоддий турларга бўлинади. Моддий хизматлар тўғридан-тўғри товар-моддий бойликлар оқимига йўналтирилади, яъни сервис хизмат оқимга кўрсатилади. Номоддий хизматлар оқимларни бошқариш(диспетчерлаш), маслаҳатлар бериш билан боғлиқ. Сўнгги пайтларда уларнинг улуши кескин ошмоқди.

4. Йўналиш бўйича тўғридан-тўғри ва билвосита логистика хизматлари фарқланади. Тўғридан-тўғри хизмат шартнома бўйича тақдим этилади. Билвосита хизмат кўрсатиш ҳамкорлик учун шароит яратишга қаратилган

5.Эҳтиёжларга мослашиш даражасига кўра логистик сервис стандартлаштирилган ва индивидуаллашган хизмат турларига бўлинади. Стандартлаштирилган хизмат мижозларга тез-тез керак бўладиган хизматлар тўпламини ўз ичига олади. Унинг афзаллиги - ташкилотнинг нисбатан паст харажатлари. Индивидуал хизмат, бир томондан, мижоз ва унинг муаммоларини чуқур билишни талаб қилса, иккинчи томондан, мослашувчан хизмат кўрсатиш технологиялари, тегишли жиҳозлар ва ходимларнинг мавжудлигини назарда тутадиган эҳтиёжларни қондиришнинг оптимал усулларини талаб қилади.

6. Ташкил этиш шаклига кўра логистик сервис марказлаштирилмаган (ўз-ўзидан амалга ошириладиган) ва ўз-ўзига хизмат кўрсатиш (истеъмолчи ўз номидан ва ўз ҳисобидан хизмат кўрсатишни ташкил қилади) турларига бўлинади.

7. Кўлами бўйича логистик сервис маҳаллий ва минтақавий, миллий ва халқаро тоифаларга бўлинади. Бундай таснифлаш логистика хизматларининг ички ва халқаро бозорининг ўзига хос хусусиятлари, тадбиркорлик фаолиятини ташкил этиш ва амалга оширишни тартибга солувчи қонунчилик базаси билан боғлиқ.

Юқорида айтилганларга асосланиб, логистик сервиснинг турлари турли мезонларга кўра гуруҳларга бирлаштирилиши мумкин бўлган жуда катта кўрсаткичлар билан тавсифланади, деган хулосага келишимиз мумкин, масалан: хизмат кўрсатиш вақтида тақдим этиладиган хизматлар номенклатураси, хизматлар миқдори, сифати, вақти, нархи, хизмат кўрсатиш ишончилиги, хизматлар тўғрисида маълумот ва ҳ. Логистик сервис хизмат кўрсатиш соҳасидаги фаолият тури сифатида мавжуд анъанавий товарларга жой, вақт, шакл ва боша параметрлар бўйича қулайлик ва нафтилиқ каби янги хусусиятларни беради. Логистик сервис моддий ресурслар(оқими)дан фойдаланиш самарадорлигини, товарларга берилган янги хусусият, яъни етказиб бериш жараёнида сервис даражасини ошириш эвазига мижозларнинг қониққанлик даражасини ошириш имкониятини яратади.

Фойдаланилган адабиётлар рўйхати.

1. Албеков, А.У. Логистика коммерции [Текст] / А.У. Альбеков, В. П. Федько, О. А. Митько. – Ростов н/Д: Феникс, 2001. – 511 с.
2. Аникин, Б.А. Логистика [Текст]: учебник/ Б.А. Аникин. – М.: Инфра-М, 2005. – 368 с.
3. Бауэрсокс Д., Клосс Д. Логистика: интегрированная цепь поставок / Пер. с англ. – М.: ЗАО "Олимп - Бизнес", 2001. – 640с.
4. Гаджинский, А.М. Логистика [Текст]: учебник для высших и средних специальных учебных заведений / А.М. Гаджинский. – М.: Дашков и Ко, 2010. – 484 с.
5. Дрожжин, А.И. Логистика [Текст] : учеб. курс (учебно-методический комплекс) / А.И. Дрожжин. – М.: Маркетинг, 2008. – 256 с.
6. Сергеев, В. И. Управление качеством логистического сервиса [Текст] / В.И. Сергеев // Логистика сегодня. – 2008. – № 5. – С. 270.
7. Скоробогатова, Т.Н. Логистика [Текст] : учеб. пособие / Т. Н. Скоробогатова. – Симферополь: ДиАйПи, 2005. – 116 с.

8. Хаксевер К., Рендер Б., Рассел Р., Мердик Р.. Управление и организация в сфере услуг, 2-е изд./ Пер. с англ. Под ред. В.В. Кулибановой. – СПб.: Питер, 2002., стр 43

9. Чудаков, А.Д. Логистика [Текст] : учебник / А.Д. Чудаков. – М.: Изд-во РДЛ, 2001. – 480 с. 8. Шеховцов, Р.В. Сервисная логистика [Текст] / Р.В. Шеховцов. – Ростов н/Д: АПСН СКНЦ ВШ, 2003. – 240 с.