

MARKETING

ILMIY, AMALIY VA OMMABOP JURNAL



RAQAMLI
MARKETING
SAVDO
BIZNES
TARAQIYOT
INNOVATSIYA
WATUJ
BANDUJ

№7 – SON

2025-YIL, IYUL

9710 xalqaro daraja



№240874



ISSN: 3060-4621



zenodo

ORCID

OPEN ACCESS



Marketing

ILMIY, AMALIY VA OMMABOP JURNAL

ELEKTRON NASHR. 31 IYUL, 2025-YIL

JURNALNING MAQSADI

Tadbirkorlik-biznes faoliyatini tashkil etishning marketing asoslarini, yo'nalishlari, echimlari, vositalarini yaratish va rivojlantirish

ALOQA UCHUN MA'LUMOTLAR

TEL: (97) 783-84-64

VEB-SAYT

www.marketingjournal.uz

ELEKTRON POCHTA:

info@marketingjournal.uz

TELEGRAM BOT:

[@marketinjournalbot](https://t.me/marketinjournalbot)

TELEGRAM KANAL:

<https://t.me/tdiumarketingjournal>

MUASSIS

“Tadbirkor va ishbilarmon” MCHJ

JURNALNING ILMIYLIGI

Marketing jurnali O'zbekiston Respublikasi Oliy ta'lim, fan va innovatsiyalar vazirligi huzuridagi Oliy attestatsiya komissiyasi rayosatining **2024-yil 04-oktabrdagi 332/5 sonli qarori** bilan milliy ilmiy nashrlar ro'yxatiga kiritilgan

INDEKSATSIYA



BOSH MUHARRIR

Xakimov Ziyodulla Axmadovich, iqtisodiyot fanlari doktori, dotsent;

BOSH MUHARRIR O'RINBOSARI:

Yusupov Muxamadamin, iqtisodiyot fanlari nomzodi, professor;

TAHRIR HAY'ATI:

Abduraxmanova Gulnora Kalandarovna, i.f.d., prof., TDIU Ilmiy ishlar va innovatsiyalar bo'yicha prorektori;

Ergashxodjayeva Shaxnoza Djasurovna, i.f.d., prof., TDIU Marketing kafedrasini mudiri;

Soliyev Axmadjon Soliyevich, i.f.d., NaMTI Marketing kafedrasini professori;

Ikramov Murad Akramovich, i.f.d., TDIU Marketing kafedrasini professori;

Tursunov Boburjon Ortiqmirzayevich, i.f.d., prof., TDIU Iqtisodiy xavfsizlik kafedrasini mudiri, Xalqaro statistika instituti kengashi doimiy a'zosi;

Zarova Elena Viktorovna, i.f.d., G.V.Plexanov nomidagi Rossiya iqtisodiyot universiteti professori, Xalqaro statistika instituti kengashi doimiy a'zosi

Akramov Tohir Abdirahmonovich, i.f.d., TDIU Marketing kafedrasini professori;

Ostonaqulova Gulsaraxon Muhammadyoqub qizi, i.f.d., TDIU Marketing kafedrasini professori;

Samadov Asqarjon Mishomovich, i.f.n., TDIU Marketing kafedrasini professori;

Shamshiyeva Nargizaxon Nosirxo'ja qizi, i.f.n., dots., TDIU Kengash kotibi;

Sobirov Azizbek Avazbekovich, PhD., TDIU Marketing kafedrasini dotsenti;

Sadikov Shoxrux Shuxratovich, PhD, dots., TIU Departament boshlig'i;

Musyeva Shoirazimovna, i.f.n., SamISI Marketing kafedrasini professori;

Kaxramonov Xurshidjon Shuxrat o'g'li, PhD., TDIU Marketing kafedrasini dotsenti;

Djurabayev Otabel Djurabayevich, i.f.d., TDIU Innovatsion menejment kafedrasini dotsenti;

Karimova Shirin Zoxid qizi, PhD, TDIU Axborot texnologiyalari kafedrasini katta o'qituvchisi;

Mullabayev Baxtiyarjon Bulturbaevich, DSc., Namangan muhandislik-qurilish instituti dotsenti;

Fayzullayev Javlonbek Sultonovich, DSc., TDIU, Yashil iqtisodiyot kafedrasini dotsenti;

Aliyev Yashnarjon Egamberdiyevich, DSc., TDIU, "Iqtisodiy va moliyaviy xavfsizlik" kafedrasini professori

Bobojonov Azizjon Babaxanovich, DSc, TDIU, "Raqamli iqtisodiyot" kafedrasini dotsenti

Allayarov Shamsiddin Amanullayevich, DSc, prof., TDIU, "Savdo ishi" kafedrasini mudiri

Jumayev Olimjon Sadulloevich, DSc, Raqobat siyosati va iste'molchilar huquqlari tadqiqotlari markazi direktori

Maxamadjanov Akbar Maxamadaliyevich, PhD., TDIU Raqamli iqtisodiyot va axborot texnologiyalari fakulteti dekan muovini

Eshov Mansur Po'latovich, i.f.d., prof., Alfraganus universiteti "Menejment va marketing" kafedrasini mudiri

Kucharov Abrorjon Sobirjanovich, TDIU biznes boshqaruvi va logistika kafedrasini professori

Tuychiyev Alisher Jurayevich, Alfraganus University "Iqtisodiyot" fakulteti dekani professor

Nazarova Ra'no Rustamovna, TDIU "Yashil" iqtisodiyot kafedrasini mudiri, Iqtisodiyot fanlari doktori, professor

Usmonov Bunyod Aktam o'g'li, PhD, TDIU Moliyaviy tahlil kafedrasini v.b.dotsenti;

Dehqonov Burxon Rustamovich, PhD., TDIU Ilmiy tadqiqot faoliyatini tashkil etish bo'limi bosh mutaxassisi;

Turobova Hulkar Rustamovna, PhD., BuxDU, Yashil iqtisodiyot va agrobiznes kafedrasini dotsenti;

Elektron nashr 372 sahifa. E'lon qilishga 2025-yil 31-iyulda ruxsat etildi

MUNDARIJA

ПРОГНОЗИРОВАНИЕ ПОВЕДЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ С ПОМОЩЬЮ НЕЙРОМАРКЕТИНГОВЫХ СРЕДСТВ.....	6
Икрамов Мурат Акрамович, Юлдашев Жамшид Аббарович	
KOMPANIYALAR EKOMARKETING STRATEGIYASIDA “YASHIL” BRENDING TENDENSIYALARI.....	13
Sa’dulloyev Habibullo Ibodullo o‘g‘li	
МАРКЕТИНГОВЫЙ ПОДХОД К РЕШЕНИЮ ЗАДАЧ УСТОЙЧИВОГО УПРАВЛЕНИЯ БИЗНЕСОМ	21
Ренкер Клеменс, Багиев Георгий Леонидович, Икрамов Мурат Акрамович	
XORAZM VILOYATIDA SANOATNING TARKIBIY TUZILISHI VA UNING DINAMIKASI TAHLILI.....	29
Ibragimov Jaxongir Baxodirovich	
O‘ZBEKISTONNING INVESTITSION JOZIBADORLIGI YUQORI BO‘LGAN HUDUDLARIDA TURIZMNI RIVOJLANTIRISH TENDENSIYALARI.....	36
Astanov Sherzod Rustamovich	
HALOL STANDARTLARINING MAZMUN-MOHİYATI, ASOSIY TALABLARI VA IJTIMOİY-IQTISODIY TUSHUNCHALARI	45
Azizova Saodat Xabibulloyevna	
QURITILGAN MEVALAR EKSPORTIDA MARKETING STRATEGIYALARI ASOSIDA QIYMAT ZANJIRINI TAKOMILLASHTIRISH YO‘LLARI.....	56
Yunusov Baxodir Marisovich	
KORXONA RAQOBATBARDOSHLIGINI OSHIRISHGA YO‘NALTIRILGAN STRATEGIK MARKETING YONDSHAUVLARI.....	64
Xidirov Sherzod Olimovich	
BIZNES JARAYONLARNING LOGISTIKA AUTSORSINGI	70
Uzaqov Ortik Shaymardanovich	
O‘ZBEKISTONNING BARQAROR RIVOJLANISH STRATEGIYASINI AMALGA OSHIRISHDA YASHIL MOLIYALASHNING AHAMIYATI VA ISTIQBOLLI YO‘NALISHLARI	78
Oripov Ilhom Abdullayevich	
NAMANGAN VILOYATIDA INVESTITSIYA FAOLIYATINI FAOLLASHTIRISH JARAYONINI MODELLASHTIRISH	90
Inamov Farhodjon Ikrom o‘g‘li	
“YASHIL” SANOAT SIYOSATINING O‘ZIGA XOS XUSUSIYATLARI	97
Ismatulloeva Madinabonu Fozil qizi	
TIJORAT BANKLARI FAKTORING XIZMATLARI ASOSIDA KICHIK BIZNESNI MOLIYALASHTIRISH TIZIMINI TAKOMILLASHTIRISH YO‘LLARI	108
Jalilov Azizbek Baxodir o‘g‘li	
MINTAQAVIY IJTIMOİY-IQTISODIY TIZIMDA SAMARADORLIK VA SIFATNING O‘ZARO BOG‘LIQLIGI	117
Jumanov Sherzod Norboyevich	
OLIY TA‘LIM MUASSASALARIDA MAQSADLI AUDITORIYANI ANIQLASHDA SUNIY INTELLEKT VOSITALARI VA ULARDA MARKETING STRATEGIYALARINI QO‘LLASH.....	126
Maxmudov Faxriddin Umarovich	

ELEKTRON TIJORATDA TESKARI LOGISTIKANING INNOVATSION MODELLARINI QO‘LLASH ORQALI SAMARADORLIKNI OSHIRISH YO‘LLARI.....	134
Maxmudov Lazizbek Ubaydullo o‘g‘li	
MINTAQADA QURILISH ISHLARI SAMARADORLIGINI OSHIRISHNING EKONOMETRIK MODELLARI	150
Jumanov Sherzod Norboyevich	
FROM PARTNERSHIP TO STRATEGIC ALLIANCE: MAPPING FUTURE COLLABORATION BETWEEN INDIA AND UZBEKISTAN	159
Abror Kucharov, Jyoti Meshram	
OLIY TA‘LIM MUASSASALARINI BOSHQARISHNING TASHKILIY-IQTISODIY MEXANIZMLARINI TAKOMILLASHTIRISH.....	167
Alimardonov Asrorjon Alimardonovich	
ZIYORAT TURIZMI BO‘YICHA XALQARO TAJRIBALAR VA ULARDAN O‘ZBEKISTON TURIZMINI RIVOJLANTIRISH STRATEGIYASINI ISHLAB CHIQUISHDA FOYDALANISH IMKONIYATLARI	176
Salomov Temurbek Boburmirzo o‘g‘li	
O‘ZBEKISTON AGROSANOAT ZANJIRLARIDA SIFAT MENEJMENTI TIZIMLARINI JORIY ETISHGA TASHQI MUHIT OMILLARI TA‘SIRINI KOMPLEKS BAHOLASH	180
Djumayev Asror Almamatovich	
TRANSPORT – EKSPEDITSIYA XIZMATLARI BOZORIDA MARKETING KONSEPTSIYASI	190
Ergasheva Muxabbat Abdusamatovna	
SOG‘LIQNI SAQLASH TA‘LIM MUASSASALARI RAQOBATBARDOSHLIGINI OSHIRISHDA RAQAMLI TEXNOLOGIYALARNING ROLI	198
Jonibekov Jasurbek Jonibekovich	
IMPROVING THE EFFICIENCY OF LOGISTICS SERVICES IN FREE ECONOMIC ZONES. STRATEGIC CONCEPT ON THE EXAMPLE OF JIZZAK FEZ	204
Mukhiddinov Muminjon Shavkiddin ugli	
SIFAT MENEJMENTI TIZIMINI JORIY ETISHNING TIBBIYOT OLIY TA‘LIM MUASSASASALARI TA‘LIM SIFATIGA TA‘SIRI.....	213
Nazarova Fotima Xakimovna, Jonibekov Jasurbek Jonibekovich	
MAKROIQTISODIYOTDA ISTE‘MOL TALABI NAZARIYASI VA UNING MARKETING TADQIQOTLARIDA QO‘LLANILISHI.....	219
Rustamov Narzillo Istamovich	
O‘ZBEKISTON QISHLOQ XO‘JALIGIDA MOLIYAVIY TAHDIDLARNI BOSHQARISHDA BILIMLAR DARAJASINING ROLI	227
Sadibaqosov Suxrob Toshpo‘lot o‘g‘li	
XORAZM VILOYATI IQTISODIYOTI RAQOBATBARDOSHLIGINI OSHIRISHDA INVESTITSION OMILLARNING TA‘SIRINI BAHOLASH VA RIVOJLANTIRISH YO‘NALISHLARI	235
Sapayeva Fazilat Norbayevna	
MODALAR BIZNESIDA RAQAMLI MARKETINGDAN FOYDALANISH ISTIQBOLLARI.....	241
Ziyayeva Shahlo Shoakbar qizi, Yuldasheva Dilorom Shaxzod qizi	
TIJORAT BANKLARIDA KOMPLAYENS NAZORAT TIZIMINI TASHKIL ETISHNING HUQUQIY ASOSLARI	248
Tuychiyev Alisher Jurayevich, Kurbanbayeva Zuxra Abduraxmon qizi	
СТИМУЛИРОВАНИЕ ЭКСПОРТНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ УЗБЕКИСТАНА: ВЫЗОВЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ	257
Матлюбов Хуршид Жамшидович	

ОСОБЕННОСТИ РАЗВИТИЯ ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКИ УЗБЕКИСТАНА И КИТАЯ НА СОВРЕМЕННОМ ЭТАПЕ.....	266
Самединов Тимур	
OLIY TA'LIM MUASSASALARINI RAQAMLASHTIRISH JARAYONIDA BIG DATA TEXNOLOGIYALARI ASOSIDA TALABA FIKRLARINI TAHLIL QILISH VA MARKETING STRATEGIYASINI OPTIMALLASHTIRISH	279
Akbarov Nodir Gafurovich	
BANK XIZMATLARI MARKETINGIDA SUN'IY INTELLEKTNI QO'LLASHNING INNOVATSION IMKONIYATLARI VA RIVOJLANTIRISH ISTIQBOLLARI.....	287
Maxamadjanov Akbar Maxamadaliyevich	
OLIY TA'LIM MUASSASALARIDA MARKETING FAOLIYATINI RIVOJLANTIRISH INNOVATSION YONDASHUVLAR VA INTEGRATSIYALASHGAN BOSHQARUV METODOLOGIYASI.....	295
Shamshiyeva Nargizaxon Nosirxo'ja qizi	
KORXONALARDA RAQOBAT RAZVEDKASI TIZIMIDAN FOYDALANISH SAMARADORLIGINI OSHIRISHGA QARATILGAN METODOLOGIK YONDASHUVLARNI RIVOJLANTIRISH	304
Tursunxo'jayev Sardor Jamoliddin o'g'li	
ZIYORAT TURIZMI BO'YICHA XALQARO TAJRIBALAR VA ULARDAN O'ZBEKISTON TURIZMINI RIVOJLANTIRISH STRATEGIYASINI ISHLAB CHIQISHDA FOYDALANISH IMKONIYATLARI	311
Salomov Temurbek Boburmirzo o'g'li	
ISHLAB CHIQARISH KORXONALARIDA MODDIY OQIMNI BOSHQARISHDA LOGISTIKA XIZMATINI RIVOJLANTIRISHNING IQTISODIY-TASHKILIY MEXANIZMI	315
Maxmidov Shirinboy Botirovich	
UZOQ MUDDATLI AKTIVLARNING NAZARIY MASALALARI	322
Gozieva Mokhira Rustamovna	
YASHIL IQTISODIYOT VA BARQAROR RIVOJLANISH	330
Turobjanov Murodjon Maxammadjanovich	
BOJXONA TIZIMIDA TRANSPORT LOGISTIKASINI RIVOJLANTIRISHNING AHAMIYATI VA UNI RIVOJLANTIRISH YO'NALISHLARI	335
Kucharov Abror Sabirjanovich, Alijanova Komila Toxir kizi	
AKSIYADORLIK JAMIYATLARIDA BYUDJETLASHTIRISHDAN FOYDALANGAN HOLDA BOSHQARUV TIZIMINI SHAKLLANTIRISH YO'LLARI	344
Sobirov Shoyadbek Kurbonaliyevich	
O'ZBEKISTON OLIY TA'LIM MUASSASALARIDA RAQAMLI MARKETINGDA SUN'IY INTELLEKT	352
Sadikov Shoxrux Shuxratovich	
AVTOMOBIL SANOATIDA EKSPORT HAJMINI OSHIRISHDA XALQARO MARKETING STRATEGIYASI AHAMIYATI.....	358
Akramov Tohir Abdirahmonovich	
MINTAQALAR INVESTITSION SALOHİYATINI SHAKLLANTIRISHNING INSTITUTSIONAL ASOSLARI.....	364
Qobilov Anvar Eshpo'lotovich	

ELEKTRON TIJORATDA TESKARI LOGISTIKANING INNOVATSION MODELLARINI QO‘LLASH ORQALI SAMARADORLIKNI OSHIRISH YO‘LLARI

Maxmudov Lazizbek Ubaydullo o‘g‘li

Samarqand iqtisodiyot va servis instituti

Real iqtisodiyot kafedrası dotsenti, PhD

ORCID: 0000-0002-6819-6543

E-mail: lazizmakhmudov90@gmail.com

Annotatsiya

Maqola O‘zbekistonda elektron tijoratda teskari logistikani innovatsion modellar orqali optimallashtirish va samaradorlikni oshirish yo‘llariga bag‘ishlangan. Tadqiqotda teskari logistikani hududiy moslashuvchan model asosida tashkil etish, raqamli texnologiyalarni (blokcheyn, geolokatsiya, mobil ilovalar) joriy etish va xalqaro logistika operatorlari bilan hamkorlik qilish masalalari muhokama qilinadi. Qaytarish jarayonlarini avtomatlashtirish, mahalliy hamkorlar (pochta, do‘konlar) tarmoqlaridan foydalanish va ekologik barqarorlikni ta‘minlash taklif etiladi. Maqolada O‘zbekistonning infratuzilma cheklovlari, qonunchilikdagi bo‘shliqlar va mahalliy mentalitetni hisobga olgan holda teskari logistikani rivojlantirish strategiyalari taqdim etiladi, bu esa mijozlar ishonchini oshirish va iqtisodiy foyda keltirishga xizmat qiladi.

Kalit so‘zlar: elektron tijorat, teskari logistika, hududiy moslashuvchan model, raqamlashtirish, blokcheyn texnologiyasi, geolokatsiya, mobil ilovalar, ekologik barqarorlik, xalqaro logistika, mahalliy hamkorlik.

Аннотация

Статья посвящена путям повышения эффективности электронной коммерции в Узбекистане через применение инновационных моделей обратной логистики. Исследование обсуждает организацию обратной логистики на основе регионально адаптированной модели, внедрение цифровых технологий (блокчейн, геолокация, мобильные приложения) и сотрудничество с международными логистическими операторами. Предлагается автоматизация процессов возврата, использование местных партнерских сетей (почта, магазины) и обеспечение экологической устойчивости. Статья представляет стратегии развития обратной логистики с учетом инфраструктурных ограничений Узбекистана, законодательных пробелов и местного менталитета, что способствует повышению доверия клиентов и экономической выгоде.

Ключевые слова: Электронная коммерция, обратная логистика, регионально адаптированная модель, цифровизация, технология блокчейн, геолокация, мобильные приложения, экологическая устойчивость, международная логистика, местное партнерство.

Abstract

The article focuses on enhancing efficiency in Uzbekistan’s e-commerce through the application of innovative reverse logistics models. The study discusses organizing reverse logistics based on a regionally adaptive model, adopting digital technologies

(blockchain, geolocation, mobile apps), and collaborating with international logistics operators. It proposes automating return processes, leveraging local partner networks (postal services, stores), and ensuring environmental sustainability. The article presents strategies for developing reverse logistics, considering Uzbekistan's infrastructure limitations, legislative gaps, and local mentality, thereby fostering customer trust and economic benefits.

Keywords: E-commerce, reverse logistics, regionally adaptive model, digitization, blockchain technology, geolocation, mobile applications, environmental sustainability, international logistics, local partnership.

KIRISH

Elektron tijoratda tovarlarni qaytarish tizimlarini (teskari logistika) boshqarish tizimini takomillashtirish global qiymat yaratish zanjirining muhim yo'nalishlaridan biridir. Internet orqali xaridlar ortib borishi bilan mijozlar uchun qulay va samarali qaytarish jarayonlarini taqdim etish ehtiyoji ortib bormoqda. Qaytarish siyosati va jarayonlarining aniq, oson va tezkor bo'lishi mijozlar qoniqish darajasini yaxshilaydi, ular o'zlarini xavfsiz (aldanishdan qo'rqish hissisiz) his qiladi va bu orqali brendga bo'lgan ishonchni oshiradi. Shu bilan birga, qaytarish jarayonlarini optimallashtirish elektron tijorat biznesi uchun xarajatlarni kamaytirish, zaxira va logistika jarayonlarini samarali boshqarish imkonini beradi. Natijada nafaqat mijozlarning qoniqishini ta'minlash, balki kompaniyaning umumiy operatsion samaradorligini oshirish ham mumkin bo'ladi. Shunday qilib, elektron tijoratda qaytarish tizimlarini boshqarishni takomillashtirish brendning raqobatbardoshligini oshirish va mijozlar bilan uzoq muddatli aloqalarni mustahkamlash uchun zarurdir.

ADABIYOTLAR SHARHI¹²

Ushbu mavzuda G'arb, MDH va O'zbekistonlik olimlar tomonidan ko'plab tadqiqotlar olib borilgan. Elektron tijoratda sotilgan tovarlarning qaytarilish foizi mamlakat va bozorga qarab farq qiladi. Masalan, AQShda 2023-yilda elektron tijorat bozorida sotilgan 761 milliard AQSh dollarlik tovardan 152 milliard AQSh dollarligi, ya'ni taxminan 20 foizi qaytarilgan [1]. Boshqa mamlakatlarda, masalan, Xitoyda esa qaytarish foizi 30 foizgacha yetishi mumkin. O'zbekistonda esa bu ko'rsatkich haqida aniq statistik ma'lumotlar mavjud emas, lekin global trendlar asosida elektron tijoratda qaytarish darajasi odatda 15–25 foiz oralig'ida bo'lishi kutiladi. Bu esa qaytarish tizimlarini samarali boshqarish zaruratini kuchaytiradi, chunki mijozlar uchun qulaylik va ishonchni ta'minlash muhimdir.

G'arb tadqiqotchilaridan Philip Kotler va Gary Armstrong [2] marketing va elektron tijoratda mijozlarga halollik bilan munosabatda bo'lish tamoyillariga urg'u berishgan. Ular iste'molchilarga to'g'ri ma'lumot berish va ochiqlikni saqlash haqida ko'plab tadqiqot natijalarini taqdim etishgan. Don Peppers va Martha Rogersning [3] asarida elektron tijoratda mijozlar bilan munosabatlar o'rnatish va halollik tamoyillariga rioya qilish haqida fikr yuritilgan.

¹ <https://daryo.uz/2023/09/26/ozbekistonda-elektron-tijorat-kecha-va-bugun>

² <https://capitaloneshopping.com/research/average-retail-return-rate/>

MDH tadqiqotchilaridan N. V. Polukarova [4] ilmiy asarida elektron biznesda etik va axloqiy tamoyillarni, shu jumladan halollik masalalarini tadqiq etgan. Maksim A. Kostin [4] esa elektron tijoratdagi halollik tamoyillariga oid tadqiqotlar olib borgan va raqamli iqtisodiyotda axloqiy muammolarni o'rgangan.

“Teskari logistika — bu iste'molchidan ishlab chiqaruvchiga yoki ta'minot zanjirining boshqa nuqtasiga teskari yo'nalishda tovarlar oqimini boshqarish jarayonidir. An'anaviy logistikadan farqli o'laroq, teskari logistika tovarlarni qaytarish, ta'mirlash, qayta tiklash, qayta ishlash yoki utilizatsiya qilish kabi faoliyatlar bilan shug'ullanadi”¹.

METODOLOGIYA

Ushbu tadqiqotda elektron tijoratda teskari logistika tizimlarini samarali tashkil etish hamda ularni hududiy jihatdan moslashtirish bo'yicha ilmiy-metodik yondashuvlar qo'llanildi. Metodologik asos sifatida tizimli tahlil, innovatsion modellashtirish va amaliy tajriba asosidagi yondashuvlar tanlab olindi. Tadqiqotda O'zbekiston hududida elektron tijoratda qaytarish jarayonlarini yaxshilashga doir mavjud infratuzilma, texnologik imkoniyatlar va ijtimoiy-iqtisodiy omillar chuqur o'rganildi.

Tahlil metodlari sifatida bir nechta yondashuvlardan foydalanildi:

- SWOT-tahlil yordamida teskari logistika tizimini joriy etishning kuchli va zaif tomonlari, tashqi imkoniyatlar va tahdidlar aniqlandi;
- Taqqoslovchi tahlil orqali ichki va xalqaro teskari logistika modellari o'rtasidagi asosiy farqlar baholandi;
- Scenario tahlili orqali turli alternativ logistik yondashuvlarning istiqbollari va ularning elektron tijoratga ta'siri tahlil qilindi;
- Empirik metodlar yordamida ilg'or xorijiy tajribalardan (Amazon, Alibaba, eBay) olingan real misollar asosida O'zbekiston sharoitida mos modellar ishlab chiqildi;
- Innovatsion model tahlili orqali “hududiy moslashuvchan teskari logistika modeli” taklif qilinib, uning bosqichma-bosqich ishlash mexanizmi ishlab chiqildi.

Shuningdek, tahlil jarayonida raqamli texnologiyalarni logistika xizmatlariga integratsiyalash imkoniyatlari, geolokatsion yechimlar, avtomatlashtirilgan boshqaruv tizimlari va mobil ilovalar asosida teskari logistika xizmatlarini soddalashtirish va mijozlar uchun qulaylashtirish imkoniyatlari baholandi. Natijalarda esa hududiy ehtiyojlarga mos innovatsion modellar asosida elektron tijorat samaradorligini oshirish yo'llari aniqlandi.

TAHLIL VA NATIJALAR

Elektron tijoratda teskari logistika jarayonlarini samarali tashkil etish O'zbekistonda barcha hududlarning o'ziga xos jihatlarini hisobga olgan holda kompleks yondashuvni talab qiladi. Asosiy maqsad – yirik shaharlardan tortib, eng olis qishloqlargacha bo'lgan hududlarda samarali va tezkor ishlaydigan yagona tizimni yaratishdir. Teskari logistika jarayonlarini qamrab olishni kengaytirish uchun turli

¹ <https://logos3pl.com/uz/blog/reverse-logistics-101-the-complete-guide-to-circular-supply-chain/>

usullarning kombinatsiyasidan foydalanish maqsadga muvofiq bo'ladi. Biz bu jarayonda hududiy moslashuvchan teskari logistika modelidan foydalanish samarali bo'ladi, deb hisoblaymiz. Bunda teskari logistikaning boshlanish nuqtasi 3 ta asosiy ko'rinishda bo'lishi mumkin.

1. Statsionar qabul punktlari (pochta bo'limlari, hamkor do'konlar) bilan bir qatorda mobil yig'ish punktlarini (avtomobillar, dronlar) yo'lga qo'yish mumkin. Bu hududlarni qamrab olish imkoniyatini oshiradi.

2. Xaridorlarga qaytarish jarayonini osonlashtirish uchun tovarlarni ular uchun qulay bo'lgan joyga (pochta bo'limi, buyurtma berish punktlari) olib kelish imkoniyatini taqdim etish zarur.

3. Yirik shaharlar va viloyat markazlarida kuryer xizmatlaridan foydalanish qaytarish jarayonlarini tezlashtiradi.

Xaridor va kompaniya o'rtasidagi jarayonlarni shaffoflashtirish hamda tezkor qilish uchun bir xilda ishlaydigan tartiblarni joriy etish zarur. Ya'ni, tovarni qaytarish, uni qadoqlash va jo'natish jarayonlari uchun aniq hamda tushunarli yo'riqnomalarni ishlab chiqish, qaytarilayotgan tovarlarning holati hamda jarayonini kuzatishga imkon beradigan dasturlar orqali jarayonni boshqarish imkoniyatini yaratish kerak.

Qishloq va olis hududlarda qaytarish jarayonini samarali tashkil etish uchun mahalliy hamkorlardan foydalanish yuqori samara beradi, deb o'ylaymiz. Bular quyidagilar bo'lishi mumkin:

- Pochta xizmatlari bilan hamkorlik: pochta bo'limlarining keng tarmoqlaridan qaytarish jarayonida foydalanish.

- Do'konlar bilan sheriklik: mahalliy do'konlarda tovarlarni qabul qilish punktlarini tashkil etish.

- Logistika kompaniyalari bilan hamkorlik: maxsus xizmat ko'rsatish imkoniyatiga ega logistika kompaniyalari yordamida tovarlarni yig'ish va qaytarish tizimini rivojlantirish.

Teskari logistikaning barcha bosqichlarini avtomatlashtirish va samaradorligini oshirish uchun zamonaviy texnologiyalardan foydalanish mumkin. Masalan, mobil ilovalar orqali qaytarish jarayonini boshqarish (ariza yaratish, holatini kuzatish) uchun maxsus mobil dasturlar ishlab chiqishni tashkil etish, qulay va tezkor boshqaruv imkonini beruvchi onlayn platformalar yaratish hamda kuryerlar va mobil yig'ish punktlari uchun eng qisqa hamda qulay marshrutlarni aniqlashda foydalanish imkonini beradigan geolokatsiya tizimlarini tatbiq etish mumkin.

Teskari logistika tizimini tashkil etishda hududlarning o'ziga xos imkoniyatlarini hisobga olish zarur:

- Toshkent shahri va viloyat markazlarida: katta hajmdagi qaytariladigan tovarlarni tezkor qayta ishlash uchun katta qaytarish markazlarini (xab) yaratish mumkin.

- Tuman markazlari va qishloq hududlarida: o'rta hajmdagi logistika markazlari orqali qaytarish jarayonlarini tezkor tashkil etish yoki kichik punktlar va mobil yig'ish stansiyalari orqali qishloq aholisi uchun qulay xizmat ko'rsatishni yo'lga qo'yish maqsadga muvofiq deb hisoblaymiz.

Tovarlarni qaytarish jarayonining muhim bosqichi – xaridorlarning pul mablag‘larini qaytarish bosqichidir. Xaridordan qaytarilgan tovar qabul qilingandan so‘ng, texnik tekshiruvdan o‘tgach, avtomatlashtirilgan qaytarish tizimlari orqali pul mablag‘lari avtomatik tarzda qaytarilishini ta‘minlash zarur. Bu yerda asosiy jihat – pul mablag‘larini qaytarish bo‘yicha aniq vaqt belgilashdir. Bu esa mijozlarning ishonchini oshiradi.



1-rasm. Hududiy moslashuvchan teskari logistika modelining operatsiyalar ketma-ketligi¹

¹ Muallif tomonidan ishlab chiqilgan

Hududiy moslashuvchan teskari logistika modelining operatsiyalar ketma-ketligi mexanizmining asosiy maqsadi – mijozlar uchun qulaylik yaratish va jarayonlarni soddalashtirishdir. Bu mexanizmni samarali amalga oshirish, shuningdek, tovarlarning qaytarilishiga doir turli hududlarning maxsus sharoitlarini inobatga olishni talab qiladi. Bunday yondashuv nafaqat teskari logistika jarayonlarini tezlashtirishga yordam beradi, balki raqamli texnologiyalar yordamida xarajatlarni kamaytiradi va ekologik barqarorlikni ta'minlaydi (1-rasm).

Hududiy moslashuvchan teskari logistika modelining afzalligi shundaki, u hududiy sharoitlarni hisobga olgan holda ishlaydi va qishloqdan shahargacha bo'lgan turli logistika ehtiyojlariga moslasha oladi. Standartlashtirilgan jarayonlar hamda zamonaviy raqamli texnologiyalar mijozlarga vaqt va kuchni tejash imkonini yaratadi. Hamkorlik dasturlari orqali, hattoki uzoq va chekka hududlarda ham teskari logistika imkoniyatlari yaratiladi. Yo'nalishlarni optimallashtirish va mahalliy imkoniyatlardan samarali foydalanish orqali logistika xarajatlari sezilarli darajada kamayadi.

Qaytarilgan tovarlar bo'yicha to'plangan ma'lumotlarni tahlil qilish orqali jarayonlarni takomillashtirish va mijozlarga yaxshiroq xizmat ko'rsatish yo'llarini izlash, logistika jarayonlariga jalb etilgan xodimlar uchun maxsus o'quv dasturlarini tashkil etish, ularni mijozlarga xizmat ko'rsatish sohasida rivojlantirish, qaytarish jarayonlarini soddaga va aniq tushuntirish orqali mijozlarda ishonch hamda qoniqish hissini oshirish, katta o'lchamli, nozik yoki o'ziga xos tovarlar uchun alohida qaytarish tartiblarini ishlab chiqish va amaliyotga joriy etish ushbu modelning o'ziga xos xususiyatlaridan hisoblanadi.

Ushbu modelning eng katta ustunligi – uning moslashuvchanligi va universalligidir. Modelni O'zbekistonning har bir hududi uchun individual tarzda moslashtirish orqali mijozlar ehtiyojlarini qondirish, xizmat sifatini yaxshilash va iqtisodiy samaradorlikka erishish mumkin. Natijada, elektron tijoratda mijozlarning qoniqish darajasi oshadi va soha barqaror rivojlanadi.

Hududiy moslashuvchan teskari logistika modelini xalqaro elektron tijorat bilan bog'lash quyidagi yo'nalishlarda amalga oshirilishi mumkin:

1. Xalqaro logistika operatorlari bilan hamkorlik qilish. Xalqaro darajada teskari logistika jarayonlarini samarali tashkil etish uchun global logistika operatorlari (masalan, DHL, UPS, FedEx) bilan hamkorlik qilish zarur. Bu operatorlar:

- *Tovarlarni chet eldan qaytarishda standartlashtirilgan jarayonlarni taqdim etadi.*

- *Qaytariladigan tovarlarning bojxona hujjatlarini rasmiylashtirishni osonlashtiradi.*

- *Katta hajmdagi xalqaro yuklarni qayta ishlash bo'yicha tajribaga ega.*

2. Raqamli platformalar orqali integratsiya. Xalqaro bozorda ishlaydigan platformalar, masalan, Amazon, eBay yoki Alibaba allaqachon samarali teskari logistika tizimlariga ega. Ushbu platformalar bilan quyidagi yo'nalishlarda integratsiya qilish mumkin:

- *API integratsiyasi: mahalliy teskari logistika platformasini global tizimlar bilan bog'lash, bu esa mijozlar uchun buyurtmalarni qaytarish jarayonlarini bir xil standartda tashkil qilishga imkon beradi.*

- *Global kuzatuv tizimlari: tovarlarning xalqaro tranzit jarayonini real vaqtda kuzatish imkoniyatini yaratish.*

- *To'lov tizimlari integratsiyasi: xalqaro mijozlarga pulni qaytarish jarayonini tezlashtirish uchun Stripe, PayPal va boshqa to'lov tizimlaridan foydalanish.*

3. Qayta ishlash va qayta eksport qilish markazlarini tashkil etish. O'zbekistonda xalqaro bozordan qaytarilgan tovarlar uchun maxsus qayta ishlash markazlarini tashkil etish orqali:

- *Tovarlar sinchkovlik bilan tekshiriladi, ularning holati baholanadi.*
- *Qayta sotilishi mumkin bo'lgan tovarlar xalqaro bozorga eksport qilinadi.*
- *Ishlatib bo'lmaydigan tovarlar ekologik jihatdan xavfsiz tarzda utilizatsiya qilinadi yoki qayta ishlanadi.*

4. Mahalliy va xalqaro bojxona jarayonlarini moslashtirish. Xalqaro teskari logistika jarayonlarida bojxona rasmiylashtiruvini muhim ahamiyatga ega. O'zbekiston bojxona tizimida quyidagi chora-tadbirlarni joriy etish zarur:

- *Soddalashtirilgan bojxona jarayonlari: teskari logistika uchun alohida bojxona yondashuvini ishlab chiqish, masalan, qaytarilayotgan tovarlarga bojxona yig'imlarini minimallashtirish.*

- *Elektron deklaratsiyalar: tovarlarning kirib kelishi va chiqib ketishini avtomatlashtirilgan tizimlar orqali boshqarish.*

5. Global mijozlar bilan ishlashni soddalashtirish. Xalqaro elektron tijoratda mijozlar uchun teskari logistika jarayonlarini osonlashtirish quyidagilar orqali amalga oshiriladi:

- *Ko'p tilli xizmat: qaytarish jarayonlari uchun bir nechta tilda ishlaydigan mijozlarga xizmat ko'rsatish markazlari.*

- *Moslashuvchan to'lov tizimlari: har bir mintaqadagi mijozlarning qulayligi uchun xalqaro va mahalliy to'lov tizimlarini taklif etish.*

- *Standart qaytarish siyosati: xalqaro mijozlar uchun bir xil, tushunarli va shaffof qaytarish qoidalarini joriy etish.*

6. Ekologik barqarorlikni ta'minlash. Xalqaro teskari logistika jarayonlarida atrof-muhitni himoya qilish muhim ahamiyatga ega:

- *Qayta ishlash va qayta foydalanish: O'zbekiston hududida qaytarilgan tovarlarni qayta ishlash va yana xalqaro bozorga chiqarish strategiyasini ishlab chiqish.*

- *Transport tizimlarini ekologik modernizatsiya qilish: elektr transport vositalari yoki karbon chiqindilarini kompensatsiyalash dasturlaridan foydalanish.*

7. Teskari logistika jarayonlarini tezlashtirish. Xalqaro mijozlar bilan ishlash jarayonini quyidagilar orqali tezlashtirish mumkin:

- *Regional qaytarish markazlari: tovarlarni vaqtincha saqlash va qayta ishlash uchun hududiy markazlar yaratish.*

- *Tovarlarni avtomatlashtirilgan qayta saralash*: texnologiyalar yordamida xalqaro yuklarni darhol qayta ishlash va mijozlarga qayta jo‘natish imkoniyatini yaratish.

- *Ekspress qaytarish xizmati*: tezkor mijoz talablarini bajarish uchun express xizmatlarni joriy etish.

Ushbu strategiyalar xalqaro elektron tijoratni O‘zbekiston teskari logistika modeli bilan muvaffaqiyatli bog‘lash imkonini beradi. Bu nafaqat mahalliy logistika samaradorligini oshiradi, balki O‘zbekistonni xalqaro elektron tijoratning muhim bo‘lagi sifatida shakllantirishga xizmat qiladi.

Elektron tijoratda hududiy moslashuvchan teskari logistika modelining joriy etilishi kompaniyalar uchun nafaqat operatsion samaradorlikni oshirish, balki moliyaviy natijalarni yaxshilash imkonini ham yaratadi. Innovatsion yondashuvlar asosida tovarlarni qaytarish va yetkazib berish jarayonlarining optimallashtirilgan boshqaruvi transport xarajatlarini sezilarli darajada kamaytiradi. Ayniqsa, mahalliy logistika tarmoqlaridan foydalanish kichik hududlarda xarajatlarni tejashga xizmat qiladi. Shuningdek, tovarlarni qayta ishlash, tiklash va ikkilamchi bozorda realizatsiya qilish orqali resurslardan oqilona foydalaniladi. Bu esa nafaqat chiqimlarning oldini oladi, balki qo‘shimcha daromad manbalarini shakllantiradi. Shu bilan birga, tez va shaffof qaytarish tizimining joriy etilishi mijozlar ishonchini mustahkamlab, ularning xarid qilish faoliyatini rag‘batlantiradi. Natijada kompaniyaning brend qadriyati va bozor ulushi ortadi.

Teskari logistika tizimining ekologik va ijtimoiy afzalliklari ham alohida e‘tiborga loyiq. Qaytarilgan tovarlarni ekologik xavfsiz tarzda utilizatsiya qilish, ularni qayta ishlanadigan materiallarga aylantirish yoki zararsiz tarzda yo‘q qilish orqali kompaniyalar atrof-muhitni muhofaza qilishga hissa qo‘shadi. Bu jarayonlar korxonalarining ijtimoiy mas‘uliyatini oshiradi va brend obro‘sin mustahkamlaydi. Shu bilan birga, qaytarish tizimlarining samarali faoliyati yangi ish o‘rinlarini yaratish, mahalliy kadrlarning malakasini oshirish hamda hududiy iqtisodiy faollikni kuchaytirish orqali ijtimoiy rivojlanishga xizmat qiladi. O‘zbekistonda bunday modelni tatbiq etish iqtisodiy barqarorlikni mustahkamlash, resurslardan tejamkor foydalanish va elektron tijorat sohasida raqobatbardoshlikni oshirishga xizmat qiluvchi kompleks innovatsion yechim sifatida qaralishi mumkin.

Elektron tijoratda sotilgan tovarlarning qaytarilishiga bir nechta sabablar bo‘lishi mumkin. Eng ko‘p uchraydiganlari quyidagilardir:

1. *Tovar sifatining kutilgan darajaga javob bermasligi*. Mijozlar tovarni onlayn ko‘rganida, uni real hayotda ishlatganlarida yoki olganlarida kutgan sifatni topmasliklari mumkin. Bu, ayniqsa, kiyim-kechak va elektronika tovarlari uchun keng tarqalgan holatdir.

2. *Noto‘g‘ri o‘lcham yoki dizayn mos kelmasligi*. Kiyim-kechak, oyoq kiyimlari yoki boshqa tovarlarda o‘lchamlar mos kelmasligi mijozlarni tovarni qaytarishga undaydi. Ayniqsa kiyim va aksessuarlar uchun bu eng keng tarqalgan sabab sanaladi.

3. Yetkazib berishdagi muammolar. Tovar yetkazib berishda zarar ko'rgan yoki kechikkan bo'lsa, mijozlar uni qaytarishga qaror qilishlari mumkin. Shuningdek, noto'g'ri manzilga yetkazib berish holatlari ham qaytarishga sabab bo'ladi.

4. Funksional muammolar. Elektronika yoki texnik tovarlarda ishlashdagi nuqsonlar mijozlarni qaytarish qaroriga olib keladi.

5. Boshqa tovarni tanlashni afzal ko'rish. Ba'zan mijozlar tovarni sinab ko'rish maqsadida sotib olishadi va keyinchalik boshqa model yoki mahsulotni tanlashadi. Bu holat ayniqsa aksiyalar yoki chegirma mavsumlarida tez-tez uchraydi.

6. Xizmat sifatining pastligi. Mijozlar sotuvchining xizmat ko'rsatish sifati yoki muomala uslubidan norozi bo'lishi mumkin. Masalan, mijozlarga yordam berishdagi kechikishlar yoki mos kelmaydigan siyosat ham qaytarishga olib keladi.

Ushbu sabablar elektron tijoratda qaytarish darajasini oshirishi mumkin, biroq samarali tashkil etilgan qaytarish tizimi bu muammolarni sezilarli kamaytirishga xizmat qiladi.

Teskari logistika jarayoni bir nechta bosqichlardan iborat bo'lib, har biri muhim ahamiyat kasb etadi:

1. Qaytarish: Iste'molchi tovarni qaytarish istagini bildiradi va tovar belgilangan joyga qaytariladi.

2. Qabul qilish va tekshirish: Tovar qabul qilinadi, uning holati tekshiriladi. Agar tovar qaytarish siyosatiga mos bo'lsa (masalan, zarar yetmagan yoki foydalanilmagan bo'lsa), xaridorga pul qaytariladi. Pul mablag'lari dastlabki to'lov usuliga mos ravishda qaytariladi va bu odatda 5–10 ish kuni ichida amalga oshiriladi.

3. Saralash: Tovarlar holatiga qarab to'rt guruhga ajratiladi: qayta sotish, ta'mirlash, qayta ishlash yoki utilizatsiya uchun.

4. Ta'mirlash yoki qayta tiklash: Ta'mirlanishi mumkin bo'lgan tovarlar sozlanadi yoki yangilanadi va foydalanishga yaroqli holatga keltiriladi.

5. Qayta ishlash: Ishlatib bo'lmaydigan tovarlar qayta ishlanadi, ularning materiallari boshqa maqsadlarda foydalanish uchun ajratiladi.

6. Utilizatsiya: Qayta ishlashga yaroqsiz tovarlar ekologik talablar asosida xavfsiz tarzda utilizatsiya qilinadi.

Tahlil va zaxira boshqaruvi: Qaytarish jarayonidan olingan ma'lumotlar asosida tovar sifati, logistika jarayonlari va mijozlar bilan aloqalar tahlil qilinadi hamda mavjud muammoli nuqtalar yaxshilanadi (2-rasm).

Ushbu bosqichlarning har biri teskari logistikani samarali tashkil qilishda muhim rol o'ynaydi va kompaniyaning barqaror rivojlanishi hamda daromadini oshirishga yordam beradi (2-rasm).

Teskari logistika jarayonida quyidagi qiyinchiliklarga duch kelinishi mumkin:

- Qaytarib berishning murakkabligi
 - Qaytarilgan tovarlarning holatini baholash
 - Turli tovarlar uchun eng mos joylashtirish usulini aniqlash
- qoidalarga rioya qilishni ta'minlash¹.

¹ <https://simpleglobal.com/uz/news/how-ecommerce-and-the-sharing-economy-are-reshaping-logistics/>



2-rasm. Teskari logistika jarayoni bosqichlari¹

Teskari logistika zamonaviy biznes operatsiyalarining dinamik jihati bo'lib, barqarorlik va mijozlar tajribasini yaxshilashga yordam beradi. Elektron tijoratda bu jarayonning samarali boshqarilishi korxonalar uchun muhim ahamiyatga ega bo'lib, ularning rentabelligini oshirishga xizmat qiladi.

Elektron tijoratda qaytarish tizimlarini boshqarishni qulaylashtirish bir qator ijobiy natijalar beradi. Avvalo, qaytarish jarayonini soddalashtirish va tezlashtirish iste'molchilarga qulaylik yaratadi, bu esa ularning qoniqishini oshiradi. Mijozlar kutilmagan holatlar yuzaga kelganda tovarni qaytarish imkoniyatiga ega bo'lish orqali o'zlarini xavfsiz his qilishadi. Samarali qaytarish tizimi brendga bo'lgan ishonchni kuchaytiradi, chunki mijozlar oson va shaffof qaytarish jarayonini ko'rganlarida

¹ Muallif ishlanamsi

brendni takroran tanlashga moyil bo'lishadi. Bu esa sotuvlarni oshiradi, chunki iste'molchilar qaytarish imkoniyatini hisobga olgan holda ko'proq tovarlarni sotib olishga tayyor bo'lishadi.

Shuningdek, qaytarish tizimlarini boshqarishni takomillashtirish orqali logistika jarayonlari yanada samarali bo'ladi. Bu esa qaytariladigan tovarlarni tezda qayta ishlash va zaxira boshqaruvini yaxshilash imkonini beradi. Qaytarish jarayonlari orqali to'plangan ma'lumotlar kompaniyalarga mijozlarning xulq-atvorini tahlil qilish va tovar sifatini yaxshilash uchun foydali bo'lishi mumkin. Nihoyat, samarali qaytarish tizimlari kompaniyani raqobatchilaridan ajratib turadi, chunki yaxshi qaytarish siyosati iste'molchilar uchun muhim omil hisoblanadi. Ushbu natijalar elektron tijoratda muvaffaqiyatli faoliyat yuritish uchun muhim ahamiyatga ega bo'lib, kompaniyalar uchun iqtisodiy samaradorlikni oshirishga yordam beradi.

Yirik elektron tijorat platformalari mijozlar uchun qulaylikni oshirish va operatsion samaradorlikni yaxshilash maqsadida turli qaytarish tizimlarini qo'llaydi. Masalan, Amazon kengaytirilgan qaytarish tizimini taklif etadi, bunda mijozlarga qaytarish etiketkasini tezda yaratish va aksariyat tovarlar uchun bepul yetkazib berish taqdim etiladi. Foydalanuvchilar tovarni 30 kun ichida sababsiz qaytarish imkoniyatiga ega.

eBay qaytarish tizimi esa sotuvchilarga qaytarish qoidalarini moslashtirish imkoniyatini beradi. Xaridorlar tovarni olganidan keyin ma'lum bir muddat ichida qaytarish so'rovini yuborishlari mumkin, tizim esa avtomatik xabarlar va hisobotlar orqali jarayonni boshqarishga yordam beradi.

Shopify qaytarishlarni boshqarish uchun keng qamrovli vositalarni taqdim etadi. Masalan, qaytarish jarayonini avtomatlashtirish va logistika hamkorlari bilan integratsiya qilish orqali ortga jo'natish hamda kuzatish jarayonini soddalashtiradi.

Alibaba esa qaytarish tizimini qo'llab-quvvatlaydi. Bu B2B va B2C segmentlari uchun maxsus ishlab chiqilgan platformalar orqali qaytarilgan buyurtmalarni va teskari logistika jarayonlarini boshqarishni ta'minlaydi.

Ushbu tizimlar sotuvchilar va xaridorlar uchun qulaylik va samaradorlikni ta'minlaydi, bu esa umumiy elektron tijorat tajribasini yaxshilaydi.

Elektron tijoratda tovarlarni qaytarishlarni boshqarish – bu murakkab jarayon bo'lib, tizimli yondashuvni talab qiladi. Kompaniyalar bu jarayonni optimallashtirish uchun bir nechta asosiy yondashuvlardan foydalanadilar (1-jadval).

1-jadval

Elektron tijoratda tovarlarni qaytarish tizimlarining asosiy yondashuvlari¹

№	Yondashuvlar	Tavsifi
1.	Proaktiv yondashuv	Bu yondashuv qaytarishlarni sodir bo'lishini oldini olishga qaratilgan. Bunda, yuqori sifatli fotosuratlar va videolarni turli tomonlardan ko'rsatish mijozga tovar haqida to'liqroq tasavvur beradi. Shaxsiylashtirilgan tavsiyalar mijozlarga faqat ular uchun kerakli bo'lgan tovarlarni tanlashda yordam beradi. Qaytarishlar bo'yicha oldingi ma'lumotlarni tahlil qilish, qaysi tovarlar ko'proq qaytarilishi

¹ Muallif ishlanmasi

№	Yondashuvlar	Tavsifi
		mumkinligini aniqlash va oldini olish uchun choralar ko'rish imkonini yaratadi.
2.	Reaktiv yondashuv	Bu yondashuv sodir bo'lgan qaytarishlarni samarali boshqarishga qaratilgandir. Qaytarish jarayonining oddiy va tushunarli bo'lishi, mijozga tovarni tez va oson qaytarish imkonini beradi. Qaytarish so'rovini ko'rib chiqish va mijozga pulni qaytarish jarayonini maksimal darajada tezlashtiradi. Mijozlarga qaytarishning turli variantlarini (pochta, qabul qilish punktlari, kuryerlik xizmati) taqdim etiladi. Qaytarilgan tovarni jo'natish xarajatlarini qaytarish yoki keyingi xarid uchun kuponlar taqdim etish mumkin.
3.	Integratsiyalashgan yondashuv	Bu yondashuv proaktiv va reaktiv yondashuvlarning elementlarini birlashtiradi. U qaytarishlarni oldini olish uchun choralarni hamda qaytarishlarni samarali ko'rib chiqish tizimini o'z ichiga oladi.

Elektron tijoratda qaytarish tizimlarini boshqarish uchun bir nechta yondashuv va tizimlar mavjud. Birinchidan, zaxirani boshqarish tizimlari (IMS) tovarlarning mavjudligini real vaqt rejimida kuzatishga yordam beradi, bu esa qaytariladigan tovarlarni tezda qayta ishlash imkonini beradi¹. Ikkinchidan, mijozlar bilan munosabatlarni boshqarish tizimlari (CRM) mijozlarning fikr-mulohazalarini to'plash va qaytarish jarayonida shaxsiylashtirilgan yordam ko'rsatishga imkon yaratadi². Uchinchi yondashuv sifatida, buyurtmalarni bajarish tizimlari (Fulfillment Systems) tovarlarni qadoqlash va yetkazib berish jarayonlarini optimallashtirishga yordam beradi, bu esa qaytarish jarayonini soddalashtiradi. Shuningdek, to'lovni qayta ishlash tizimlari (Payment Processing Systems) xavfsiz to'lovlarni amalga oshirish va qaytarish jarayonida moliyaviy operatsiyalarni boshqarishga yordam beradi³. Bularning barchasi elektron tijoratda qaytarish jarayonlarini yanada samarali va qulay qilishga xizmat qiladi. Shuningdek, ma'lumotlarni tahlil qilish va hisobot berish tizimlari orqali kompaniyalar qaytarilish sabablari va tendensiyalarini aniqlab, tovar sifatini yaxshilash bo'yicha qarorlar qabul qilish imkoniyatiga ega bo'ladi⁴. Ushbu yondashuvlar birgalikda elektron tijoratda qaytarish tizimlarini boshqarishni takomillashtirishga yordam beradi.

Qaytarishlarni boshqarish uchun turli tizimlar va vositalar qo'llaniladi.

- Elektron tijorat platformalaridagi o'rnatilgan tizimlar: ko'plab mashhur platformalar (Shopify, Magento, WooCommerce) qaytarishlarni boshqarish uchun o'rnatilgan vositalarni taqdim etadi, bu esa qaytarish qoidalarini yaratish, qaytarish holatini kuzatish va mijozlar bilan muloqot qilish imkonini beradi.

- Maxsus dasturiy yechimlar: maxsus dasturlar qaytarishlarni boshqarish uchun kengroq funksionallikni taqdim etadi, jumladan boshqa tizimlar bilan integratsiya, ma'lumotlarni tahlil qilish va jarayonlarni avtomatlashtirishdir.

¹ <https://intereuroconf.com/index.php/MSRAIDP/article/download/4677/3478/3477>

² <https://uzconferences.org/index.php/magistr/article/view/5>

³ https://tami.uz/matnga_qarang.php?id=229

⁴ <https://cyberleninka.ru/article/n/elektron-tijoratning-samaradorligini-oshirish-vositalari-va-usullari>

• Jadval protsessorlari va CRM tizimlari: murakkab bo‘lmagan variantlar bo‘lib, ular qaytarishlarni hisobga olish va mijozlar bilan muloqot qilishni ta’minlaydi, lekin ma’lumotlarni qo‘lda kiritishni talab qiladi.

Elektron tijoratda qaytarish tizimini samarali boshqarish turli komponentlarni o‘z ichiga oladi, ularning har biri muhim rol o‘ynaydi. Ular aniq ko‘rsatmalar, muddatlar va qaytarish shartlarini o‘z ichiga oladi, bu esa qaytarish jarayonini kamroq muammoli qiladi. Bu komponentlar birgalikda samarali qaytarishlarni boshqarishni ta’minlaydi, operatsion xarajatlarni kamaytiradi va mijozlarga yaxshiroq tajriba taqdim etadi (3-rasm).



3-rasm. Samarali qaytarish tizimi boshqaruvining asosiy komponentlari¹

Qaytarishlarni boshqarish tizimini tanlashga ta’sir qiluvchi omillarga biznesning hajmi, tovar assortimenti va korxona byudjeti katta ta’sir o‘tkazadi. Masalan, kichik onlayn do‘konlar uchun elektron tijorat platformalarining o‘rnatilgan vositalari yetarli bo‘lishi mumkin, katta kompaniyalar uchun esa maxsus dasturiy yechimlar kerak bo‘ladi. Yuqori qaytarish ehtimoli bo‘lgan tovarlar (masalan, kiyim-kechak, poyabzal) uchun moslashuvchan tizim zarur. Tizimni joriy etish va qo‘llab-quvvatlash xarajatlari byudjetga bog‘liq bo‘ladi.

Elektron tijoratda teskari logistikani ichki va xalqaro yo‘nalishlar uchun alohida shakllantirish muhim ahamiyatga ega, chunki bu jarayonlar o‘zaro sezilarli darajada farq qiladi. Quyida bu ikki yo‘nalishning asosiy jihatlari keltirilgan:

Ichki teskari logistika:

1. Huquqiy tartiblar: ichki bozorda qaytarish jarayoni odatda milliy qonunchilikka asoslanadi, bu esa jarayonni soddalashtiradi va yagona tartibda amalga oshiriladi.

2. Logistika va transport: tovarlarni qaytarish qisqa masofalarga amalga oshirilgani bois tez va arzon kechadi.

3. Xarajatlar va soliqlar: ichki qaytarish jarayonlarida qo‘shimcha bojxona yoki soliq to‘lovlari talab qilinmaydi, bu esa jarayonni soddalashtiradi.

4. Mijozlar bilan muloqot: mahalliy mijozlar bilan bir xil til va vaqt zonasi doirasida ishlash mijoz tajribasini yaxshilaydi.

Xalqaro teskari logistika:

¹ Muallif ishlanmasi

1. Bojxona va eksport-import qoidolari: tovarlarni boshqa davlatlardan qaytarishda qo'shimcha deklaratsiyalar, ruxsatnomalar va bojxona rasmiylashtiruvi talab etiladi.

2. Yetkazib berish muddati: masofalar uzoqligi sababli tovarni qaytarish jarayoni ko'proq vaqt oladi.

3. Xarajatlar: xalqaro qaytarish transport xarajatlari, bojxona to'lovlari va boshqa tariflar tufayli ancha qimmatga tushadi.

4. Qonunchilik farqlari: har bir davlatning qaytarish va iste'molchilar huquqlari bo'yicha o'ziga xos talablari jarayonni murakkablashtiradi.

5. Til va madaniyat farqlari: turli davlatlardan bo'lgan mijozlar bilan ishlash uchun ko'p tilli xizmat ko'rsatish va madaniy o'ziga xosliklarni inobatga olish zarur.

Ichki va xalqaro elektron tijorat uchun samarali teskari logistika tizimini tashkil qilishda quyidagilarni hisobga olish lozim:

- Qaytarish siyosatlari: ichki va xalqaro mijozlar uchun alohida qaytarish siyosatlarini ishlab chiqish, ularning muddati, shartlari va xarajatlarini aniq belgilash.

- Qaytarish markazlari: sotuvlar hajmi va geografik joylashuvga qarab markazlashgan yoki bo'linma qaytarish markazlarini tashkil etish.

- Hamkorlik: xalqaro qaytarish jarayonlarini soddalashtirish uchun logistika kompaniyalari va bojxona brokerlari bilan hamkorlik qilish.

Ichki va xalqaro teskari logistikani alohida shakllantirish kompaniyaga jarayonlarni optimallashtirish, mijozlarni qoniqtirish darajasini oshirish va xarajatlarni kamaytirishda yordam beradi. Shu bilan birga, bu qadam korxonaning barqaror rivojlanishi va xalqaro bozorda raqobatbardoshligini ta'minlaydi.

O'zbekistonda elektron tijorat sohasida teskari logistikani tashkil etishning o'ziga xos tomonlari mamlakatning infratuzilmasi, qonunchiligi, va iste'molchilar xulq-atvori bilan chambarchas bog'liq. Bu jarayon rivojlanish bosqichida bo'lsa-da, unga mahalliy ehtiyojlar va sharoitlarni hisobga olgan holda yangicha yondashuv talab qilinadi. O'zbekistonda teskari logistikaning o'ziga xos jihatlari sifatida quyidagilarni keltirish mumkin:

Infratuzilmaning cheklanganligi. O'zbekistonning ayrim hududlarida, ayniqsa qishloq joylarda logistika xizmatlari yetarlicha rivojlanmagan. Tovarni qaytarish jarayoni ko'pincha murakkab va ko'p xarajatli bo'lib, bu nafaqat kompaniyalar uchun, balki mijozlar uchun ham qo'shimcha noqulaylik tug'diradi. Yo'l-transport tizimining rivojlanishi va logistika markazlarining yetishmasligi bu jarayonni sekinlashtiradi.

Qonunchilikdagi bo'shliqlar. Elektron tijorat sohasida tovarlarni qaytarish va qayta ishlashga doir aniq qoidalar yo'qligi muammolarni yanada murakkablashtiradi. Mijozlar tovarni qanday va qachon qaytarish mumkinligini yaxshi bilmaydi, kompaniyalar esa bu jarayonda o'z mas'uliyatlarini aniqlashda qiyinchiliklarga duch kelmoqda.

Mahalliy mentalitet va mijozlarning odatlari. O'zbekiston aholisi orasida elektron tijoratga nisbatan to'liq ishonch hali shakllanmagan. Ko'pchilik mijozlar tovarni qaytarishdan ko'ra, uni ta'mirlash yoki boshqa maqsadlarda ishlatishni afzal ko'radi.

Shu sababli, teskari logistika jarayoni nafaqat texnik, balki psixologik jihatdan ham qiyin kechadi.

Teskari logistika jarayonining xarajatlari. Ko'pgina kompaniyalar uchun tovarlarni qaytarib olish va qayta ishlash jarayonlari yuqori xarajatlarni talab qiladi. Bu, ayniqsa, kichik biznes vakillari uchun jiddiy moliyaviy yuk bo'lishi mumkin. O'zbekiston sharoitida, tovarni qaytarish uchun maxsus xizmatlar hali keng tarqalmagan.

Ekologik barqarorlik masalalari. Teskari logistika jarayonlari orqali ekologik xavfsizlikni ta'minlash hali keng qamrab olinmagan. Tovarlarni qayta ishlash markazlarining yo'qligi, chiqindilarni kamaytirish bo'yicha mexanizmlarning yetarli emasligi bu sohada rivojlanishga to'siq bo'lib turibdi.

XULOSA VA TAKLIFLAR

O'zbekistonda teskari logistikani rivojlantirishda mahalliy sharoit va ehtiyojlarni hisobga olish orqali samarali va ekologik barqaror tizimni yaratish mumkin. Infratuzilmani rivojlantirish, qonunchilikni takomillashtirish va zamonaviy texnologiyalarni qo'llash orqali kompaniyalar mijozlarga yuqori darajadagi xizmat ko'rsatib, o'z raqobatbardoshligini oshirish imkoniga ega bo'ladi. Bu esa nafaqat iqtisodiy foyda keltiradi, balki O'zbekistonni barqaror rivojlanish yo'liga olib chiqadi.

O'zbekistonda elektron tijoratda teskari logistikani samarali boshqarish uchun shahar va qishloq hududlarida bir xil ishlaydigan, xaridorlar ishonchini oqlaydigan bir nechta innovatsion model va uslublarni joriy etish mumkin (2-jadval).

2-jadval

O'zbekistonda elektron tijorat teskari logistikasini samarali boshqarishning innovatsion model va uslublari

№	Model va uslublari	Tavsifi	Natija
1.	Kombinatsiyalangan logistika modeli (Hub-and-Spoke modeli)	Shahar va qishloq hududlarida qaytarish jarayonini qulay va tejamli tashkil qilish uchun markaziy ombor (hub) va mahalliy qaytarish punktlari (spoke) tarmog'ini tashkil etishni zarurat qiladi.	Qishloq joylaridagi mijozlar uchun qaytarish jarayonini soddalashtiradi. Mahalliy qaytarish punktlari orqali tezkor xizmat ko'rsatish imkonini yaratadi.
2.	Ko'p kanalli (Omnichannel) qaytarish tizimi	Xaridorlar tovarni qaytarish uchun onlayn va oflayn (ya'ni savdo nuqtalari orqali) xizmatlardan foydalanishi mumkin bo'lgan tizim.	Xaridorlar o'zlariga qulay usulni tanlash imkoniyatiga ega bo'ladi. Tovarlarni qishloq joylarda savdo do'konlari yoki mahalliy logistika xizmatlari orqali qaytarish imkoniyati.
3.	Mahalliy kooperatsiya asosidagi qaytarish tizimi	Qishloq hududlarida tadbirkorlar yoki kichik biznes subyektlari bilan hamkorlik qilib, qaytarish jarayonini tashkil qilish.	Mahalliy tadbirkorlar ishtirokida tovarlarni qaytarish jarayonini qulaylashtirish. Mahalliy iqtisodiyotni qo'llab-quvvatlash.

№	Model va uslublar	Tavsifi	Natija
4.	O‘z-o‘ziga xizmat ko‘rsatish punktlari (Self-service kiosks)	Qishloq va shahar hududlarida o‘z-o‘ziga xizmat ko‘rsatish terminallarini o‘rnatish orqali tovarlarni qaytarish imkoniyati.	Doimiy va tezkor xizmat ko‘rsatish. Xaridorlar tovarni o‘zlariga qulay vaqtda qaytarish imkoniga ega bo‘ladi.
5.	Blokcheyn asosidagi shaffof qaytarish tizimi	Blokcheyn texnologiyasidan foydalangan holda qaytarish jarayonining barcha bosqichlarini shaffof kuzatib borish.	Xaridorlar qaytarish jarayonining holatini real vaqt rejimida kuzatishi mumkin. Jarayonning adolatli va ishonchli ekanligini ta‘minlaydi.
6.	Iste‘molchilar ehtiyojiga moslashgan qaytarish tizimi (Personalized Return Services)	Xaridorlar uchun individual yondashuv asosida qaytarish shartlarini taklif qilish (masalan, bepul qaytarish yoki muqobil tovar taklif qilish).	Xaridorlar ehtiyojiga mos xizmat ko‘rsatish orqali ishonchni oshirish. Qishloq joylarda qaytarish jarayonini soddalashtirish.
7.	Raqamli platformalardan foydalanish (Mobile Returns Management)	Mobil ilovalar orqali tovarni qaytarish jarayonini avtomatlashtirish.	Xaridorlar uchun tezkor va qulay xizmat ko‘rsatish. Qishloq joylarda internet orqali masofaviy boshqaruv imkoniyati.

Ushbu model va uslublar qishloq hamda shahar hududlarida xaridorlarga bir xil sifatli xizmat ko‘rsatishni ta‘minlab, O‘zbekistonda elektron tijoratni rivojlantirishga ko‘maklashadi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO‘YXATI

1. Soliyev Bahromjon Nabijonovich, and Ismoilova Muyassarxon Raxmatali Qizi. "Elektron tijoratda qaytarilishlarni optimallashtirish va ularning natijalari" Al-Farg‘oniy avlodlari, no. 4, 2024, pp. 418-421. doi:10.5281/zenodo.14555469
2. Kotler, P. & Armstrong, G. (2020). Principles of Marketing. Pearson Education.
3. Peppers, D. & Rogers, M. (1997). The One to One Future: Building Relationships One Customer at a Time. Currency Doubleday.
4. Polukarova, N. V. (2019). Этика в электронном бизнесе: проблемы и перспективы. Московский государственный университет.
5. Kostin, M. A. (2021). Цифровая экономика и новые вызовы этики бизнеса. Санкт-Петербургский университет.
6. <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScw5dMzvOsvp2nhI2Jxfinhgs5iF9wHqjCy7CSAKGVUkFCXrg/viewform?usp=header>



Marketing

ilmiy, amaliy va ommabop jurnali

Muharrir:

Ingliz tili muharriri:

Rus tili muharriri:

Musahhih:

Sahifalovchi va dizaynerlar:

Xakimov Ziyodulla Axmadovich

Tursunov Boburjon Ortiqmirzayevich

Kaxramonov Xurshidjon Shuxrat o'g'li

Karimova Shirin Zoxid qizi

Sadikov Shoxrux Shuxratovich

Abidjonov Nodirbek Odijon o'g'li

2025-yil, iyul, 7-son

© Materiallar ko'chirib bosilganda "Marketing" ilmiy, amaliy va ommabop jurnali manba sifatida ko'rsatilishi shart. Jurnalda bosilgan material va reklamalardagi dalillarning aniqligiga mualliflar mas'ul. Tahririyat fikri har vaqt ham mualliflar fikriga mos kelavermasligi mumkin. Tahririyatga yuborilgan materiallar qaytarilmaydi.

Mazkur jurnalda maqolalar chop etish uchun quyidagi havolalarga murojaat qilish mumkin. Ilmiy maqola, ommabop maqola, reklama, hikoya va boshqa ilmiy-ijodiy materiallar yuborishingiz mumkin.

Materiallar va reklamalar pullik asosda chop etiladi.

Elektron pochta:

info@marketingjournal.uz

Bot:

[@marketingjournalbot](https://t.me/@marketingjournalbot)

Tel.:

+998977838464, +998939266610

Jurnalning rasmiy sayti: <https://marketingjournal.uz>

Marketing jurnali O'zbekiston Respublikasi Oliy ta'lim, fan va innovatsiyalar vazirligi huzuridagi **Oliy attestatsiya komissiyasi rayosatining 2024-yil 04-oktabrdagi 332/5 sonli qarori** bilan milliy ilmiy nashrlar ro'yxatiga kiritilgan



"Marketing" ilmiy, amaliy va ommabop jurnali 2024-yil 15-martdan O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Administratsiyasi huzuridagi Axborot va ommaviy kommunikatsiyalar agentligi tomonidan **C-5669517** reyestr raqami tartibi bo'yicha ro'yxatdan o'tkazilgan. **Litsenziya raqami: №240874**



"Marketing" ilmiy, amaliy va ommabop jurnalining xalqaro darajasi: 9710. GOST 7.56-2002 "Seriya nashrlarning xalqaro standart raqamlanishi" davlatlato standartlari talablari. **Berilgan ISSN tartib raqami: 3060-4621**