ISTE'MOLCHILARGA XIZMAT KO'RSATISH SOHASIDA KICHIK BIZNESNING IQTISODIY MOHIYATI VA BOSHQARUV XUSUSIYATLARI

Kabilova Shaxnoza Jurayevna
Qarshi davlat universiteti mustaqil izlanuvchisi
E-mail: shshahnoza427@gmail.com
ORCID: 0009-0009-9160-7548
https://doi.org/10.5281/zenodo.23534617

Annotatsiya. Ushbu maqolada iste'molchilarga xizmat ko'rsatish sohasida kichik biznes subyektlarining iqtisodiy mohiyati va ularning transformatsiyalashayotgan bozor konyunkturasidagi boshqaruv xususiyatlari tizimli-konseptual yondashuv asosida tadqiq etilgan. Xizmatlarning kvazi-nomoddiy tabiati, ishlab chiqarish va iste'mol asimmetriyasi hamda inson kapitalining yuqori dispersiyasi sharoitida kichik biznesning egiluvchan (Agile) va adaptiv boshqaruv mexanizmlari nazariy jihatdan asoslab berilgan. Tadqiqotda xizmat ko'rsatish sohasidagi kichik biznesning institutsional-iqtisodiy arxitektonikasi hamda resurslarga asoslangan konsepsiya (RBV) doirasidagi boshqaruv matritsasi ishlab chiqilgan.

Kalit so'zlar: xizmat ko'rsatish sohasi, kichik biznes, iqtisodiy mohiyat, adaptiv boshqaruv, Service Management, inson kapitali, operatsion asimmetriya, resurslarga asoslangan yondashuv (RBV), egiluvchan (Agile) menejment.

KIRISH

Zamonaviy iqtisodiy tizimda postsanoat transformatsiyasi va raqamli ekotizimlarning kengayishi xizmat ko'rsatish sohasining milliy va hududiy makroiqtisodiy ko'rsatkichlardagi ulushini strategik darajada oshirmoqda. Ayniqsa, iste'molchilarga to'g'ridan-to'g'ri xizmat ko'rsatish sohasida kichik biznes subyektlari iqtisodiy tizimning elastikligini va barqarorligini ta'minlovchi endogen omil sifatida namoyon bo'ladi.

Iste'molchilarga xizmat ko'rsatish sohasidagi kichik biznes - bu nafaqat tovar-pul ayirboshlash munosabatlarining mikrodarajadagi ishtirokchisi, balki aholining ijtimoiy ehtiyojlari va xarid qobiliyatining o'zgarishiga tezkor reaksiya ko'rsatuvchi murakkab ijtimoiy-iqtisodiy tizim. Biroq, ushbu sohada faoliyat yurituvchi subyektlarning boshqaruv tuzilmasi an'anaviy (sanoat, agrar) tarmoqlardan tubdan farq qiladi. Xizmat ko'rsatishning fundamental xossalari - nomoddiylik, sifat asimmetriyasi va o'zgaruvchanligi, saqlab bo'lmaslik hamda ishlab chiqarish va iste'molning bir-biriga mosligi kichik biznesning operatsion, resursli va strategik boshqaruv algoritmlariga alohida talablarni qo'yadi.

Ushbu tadqiqotning maqsadi - iste'molchilarga xizmat ko'rsatish sohasidagi kichik biznes subyektlarining iqtisodiy mohiyatini zamon talablari asosida qayta talqin qilish va ularning boshqaruv xususiyatlariga ta'sir etuvchi fundamental omillarni konseptual modellashtirishdan iborat.

TADQIQOT METODOLOGIYASI

Ushbu tadqiqotda nazariy va uslubiyoti metodologiya tizimli yondashuv, institutsional va tuzilmaviy-funksional tahlil hamda sintez usullariga tayanadi. Iste'molchilarga xizmat ko'rsatish sohasidagi kichik biznesning iqtisodiy mohiyatini asoslashda quyidagi ilmiy konsepsiyalar nazariy metodologiya sifatida qo'llanildi:

© Ushbu material Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) litsenziyasi asosida tarqatiladi.

Servis menejmenti konsepsiyasi (Service Management Theory - C. Grönroos, C. Lovelock): Xizmat ko‘rsatish jarayonida qiymatning paydo bo‘lishi va mijoz tajribasi (Customer Experience) boshqaruvini izohlash uchun.

Resurslarga asoslangan yondashuv (Resource-Based View / RBV - J. Barney): Kichik biznesning nomoddiy aktivlari (inson kapitali, tashkiliy madaniyat, obru) orqali ustunlikka erishish mexanizmlarini baholash uchun.

Adaptiv boshqaruv va Agile-konsepsiyalar: Dinamik va noaniq bozor muhitida operativ qaror qabul qilish tuzilmasini maqbullashtirishni asoslash uchun.

TAHLIL VA NATIJALAR

Olib borilgan nazariy va metodologik tahlillar natijasida iste’molchilarga xizmat ko‘rsatish sohasida kichik biznesning iqtisodiy mohiyati va unga xos bo‘lgan boshqaruv modeli quyidagi uchta asosiy vektor doirasida tizimlashtirildi:

1. Kichik biznesning xizmat ko‘rsatishdagi iqtisodiy mohiyati va ko‘p omilli funksionalligi:

Iste’mol xizmatlari sohasida kichik biznes faqat foyda olishga yo‘naltirilgan tuzilma emas, balki quyidagi fundamental iqtisodiy vazifalarni bajaradi:

Ijtimoiy-elastiklik funksiyasi: Aholining kundalik ehtiyojlari diversifikatsiyasiga mos ravishda yangi xizmat turlarini tezkor yaratish.

Kapital va mehnat transformatsiyasi: Kam kapital sig‘imi sharoitida mehnat resurslarining yuqori unumdorligini va inson kapitalining monetizatsiyasini ta’minlash.

Lokal hududiy muvozanat: Mahalliy bozorlardagi talab va taklif uzilishlarini (disproporsiyalarini) tezkor yopish.

2. Xizmatlarning spetsifik xossalari va boshqaruv indikatorlarining determinatsiyasi

Xizmat ko‘rsatish jarayonining o‘ziga xosligi kichik biznes boshqaruv tizimiga to‘g‘ridan-to‘g‘ri spetsifik cheklovlar va ustunliklarni yuklaydi:

Xizmat sifati va qiymati=f (Front Office xodimlari malakasi, Iste’molchining ishtiroki, Jarayon vaqti)

Operatsion asimmetriyani boshqarish: Xizmat ko‘rsatish va iste’mol bir vaqtda sodir bo‘lganligi sababli, sifatni oldindan tekshirish ("nazorat nuqtasi") imkoni mavjud emas. Bu esa boshqaruvni sifatni keyinchalik nazorat qilishdan - front-office xodimlarining o‘z-zini boshqarishi va motivatsiyasiga yo‘naltirishni talab qiladi.

Talab volatilligi va quvvatlarni optimizatsiya qilish: Xizmatlarni omborda saqlab bo‘lmasligi sababli, boshqaruvning asosiy vazifasi - talabning pik va sust davrlarida resurs (odam, vaqt, maydon) quvvatlarini moslashuvchan boshqarish hisoblanadi.

3. Kichik biznesda boshqaruv tuzilmasining egiluvchan (Agile) matritsasi

Yirik sanoat yoki savdo kompaniyalariga xos bo‘lgan byurokratik va vertikal (iyerarxik) boshqaruv kichik xizmat ko‘rsatish korxonalarida samarasizdir. Tadqiqot natijasida shakllantirilgan adaptiv boshqaruv modeli quyidagi xususiyatlarga ega:

Menejment va ijro integratsiyasi: kichik biznes subyekti rahbari bir vaqtning o‘zida ham strategik qaror qabul qiluvchi, ham front-ofisda xizmat ko‘rsatish jarayonining bevosita ishtirokchisi sifatida namoyon bo‘ladi.

Kardinal vertikalning yo‘qligi: Top-menejment va mijoz o‘rtasidagi aloqa zanjirining qisqaligi operativ qarorlar qabul qilish latent (yashirin) vaqtini nolga yaqinlashtiradi.

MUHOKAMA

© Ushbu material Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) litsenziyasi asosida tarqatiladi.

Olingan natijalar shuni ko‘rsatadiki, iste’molchilarga xizmat ko‘rsatish sohasidagi kichik biznes subyektlarini an’anaviy mikroiqtisodiy va klassik menejment modellari asosida boshqarish past samaradorlikni keltirib chiqaradi.

Servis menejmenti va RBV (resurslarga asoslangan yondashuv) nazariyalari tutashuvida shuni ta’kidlash lozimki:

Inson kapitali va tashkiliy madaniyatning ustuvorligi: Kichik xizmat ko‘rsatish korxonasining asosiy raqobatdoshlik manbai moddiy aktivlar (bino, uskuna) emas, balki xodimlarning muloqot kompetensiyasi, empatiyasi va tashkiliy madaniyati.

Raqamli transformatsion moslashuv: An’anaviy kichik xizmat ko‘rsatish subyektlari CRM-tizimlar, mijozlar tajribasini tahlil qilishning avtomatik vositalari va onlayn platformerlar bilan integratsiyalashmasa, ularning egiluvchanlik ustunligi bekor bo‘ladi.

Shunday qilib, kichik biznes subyektlarida boshqaruv tizimini maqbullashtirish - bu ichki resurslarni tashqi bozordagi mijoz xulq-atvorining tebranishlariga operativ moslashtirish san’atidir.

XULOSA VA TAKLIFLAR

Iste’molchilarga xizmat ko‘rsatish sohasida kichik biznesning iqtisodiy mohiyati va boshqaruv xususiyatlarini konseptual va metodologik tahlil qilish quyidagi ilmiy-amaliy xulosalarga kelish imkonini beradi:

Iqtisodiy mohiyatning yangicha talqini: Kichik biznesning xizmat ko‘rsatishdagi mohiyati uning faqat tovar-pul aylanmasidagi ulushi bilan emas, balki mikro-bozorlarning ijtimoiy-iqtisodiy barqarorligini va aholi turmush darajasining individual ehtiyojlarga moslashuvchanligini ta’minlash darajasi bilan belgilanadi.

Adaptiv boshqaruv paradigmasiga o‘tish: Xizmatlarning nomoddiy va sinxron xarakterga egaligi tufayli, kichik biznesda an’anaviy ma’muriy-buyruqbozlik boshqaruvidan kliyentga yo‘naltirilgan va egiluvchan (Agile) boshqaruv tizimiga o‘tish talab etiladi.

Personalni kompleks motivatsiya qilish: Kichik biznes subyektlarida xizmat ko‘rsatish sifati va mijoz sadoqatini saqlab qolish uchun front-ofis xodimlarining vakolatlarini kengaytirish va ularni sifat natijadorligiga bevosita bog‘lovchi KPI tizimini joriy etish maqsadga muvofiq.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. O‘zbekiston Respublikasining “Tadbirkorlik faoliyati erkinligining kafolatlari to‘g‘risida”gi Qonuni. 2012-yil, 2-may O‘RQ-328.
2. Grönroos, C. (2015). Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition (4th ed.). John Wiley & Sons.
3. Lovelock, C., Wirtz, J. (2016). Services Marketing: People, Technology, Strategy (8th ed.). World Scientific Publishing Company.
4. Barney, J. B. (1991). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. Journal of Management, 17(1), 99-120.
5. Gulyamov S. S. Raqamli iqtisodiyotda kichik biznes va tadbirkorlikni boshqarish. - Toshkent: Fan va texnologiyalar, 2022.
6. Кабилова Ш. ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ МЕХАНИЗМ РАЗВИТИЯ СФЕРЫ УСЛУГ В МАЛОМ БИЗНЕСЕ (НА ПРИМЕРЕ КАШКАДАРЬИНСКОЙ ОБЛАСТИ). // Moliyaviy texnologiyalar ilmiy jurnali. Toshkent, 2026. №4, 38-42 betlar.

© Ushbu material Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) litsenziyasi asosida tarqatiladi.

7. Kabilova Sh. ISTE'MOLCHILARGA XIZMAT KO'RSATISH SOHASIDAGI KICHIK BIZNESNI RIVOJLANTIRISHNING TASHKILIY-IQTISODIY MEXANIZMLARI: HUDUDIY DIFFERENSIATSIYA TAHLILI (QASHQADARYO VILOYATI MISOLIDA) // Agrobiznes, fan va texnologiyalar. №8, 2026. 80-86b.
8. Kabilova Sh.J. KICHIK BIZNESDA XIZMAT KO'RSATISH SOHASINI RIVOJLANTIRISHNING TASHKILIY-BOSHQARUV MEXANIZMI (QASHQADARYO VILOYATI MISOLIDA) // Yashil iqtisodiyot va taraqqiyot jurnali. Toshkent-2026. № 9. 295-300b.
9. Кабилова Ш. Правовые основы и экономическое значение развития малого бизнеса в Узбекистане. (2026) Сборник международной научно-практической конференции «Финансовые рынки и иностранные инвесторы в Новом Узбекистане». Карши, 14 мая 2026. - 152-157с.
10. **stat.uz.** - официальный веб-сайт Национального комитета статистики Республики Узбекистан.
11. **qashstat.uz.** - официальный веб-сайт Управления статистики Кашкадарьинской области.

© Ushbu material Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) litsenziyasi asosida tarqatiladi.