CHAKANA SAVDO TARMOQLARIDA QO'SHIMCHA XIZMATLAR PORTFELINI SHAKLLANTIRISH ORQALI XIZMAT KO'RSATISH SAMARADORLIGINI OSHIRISH

Ibragimova Nilufar Ziyadullaevna
Sharof Rashidov nomidagi Samarqand davlat universiteti tadqiqotchisi
Tel.: +998 99 957-72-36, E-mail: ibragimovanilufar493@gmail.com

Annotatsiya. Tezisda 2025-yilda O'zbekiston bozor xizmatlari tarkibida yuz bergan o'zgarishlar asosida chakana savdo tarmoqlarida tovar sotish bilan bog'liq qo'shimcha xizmatlarni rivojlantirish imkoniyatlari asoslangan. Qo'shimcha xizmatlarning tasnifi, ularni yagona portfel sifatida boshqarish matritsasi va samaradorligini baholash ko'rsatkichlari taklif etilgan.

Kalit so'zlar: chakana savdo tarmog'i, qo'shimcha xizmatlar, xizmatlar portfeli, bozor xizmatlari, tayyor ovqat, yetkazib berish, xizmat rentabelligi.

Аннотация. В тезисе на основе изменений в структуре рыночных услуг Узбекистана в 2025 году обоснованы возможности развития дополнительных услуг, связанных с продажей товаров, в розничных торговых сетях. Предложены классификация дополнительных услуг, матрица управления ими как единым портфелем и показатели оценки их эффективности.

Ключевые слова: розничная торговая сеть, дополнительные услуги, портфель услуг, рыночные услуги, готовая еда, доставка, рентабельность услуг.

Abstract. Based on the changes in the structure of market services in Uzbekistan in 2025, the thesis substantiates the opportunities for developing additional services related to the sale of goods in retail chains. A classification of additional services, a matrix for managing them as a single portfolio and indicators for assessing their efficiency are proposed.

Keywords: retail chain, additional services, service portfolio, market services, ready-to-eat food, delivery, service profitability.

Xizmatlar sohasi O'zbekiston iqtisodiyotida o'sishning yetakchi omillaridan biriga aylandi. 2025-yilda respublikada 1050,3 trln. so'mlik bozor xizmatlari ko'rsatilib, ularning hajmi 2024-yilga nisbatan 14,7 foizga oshdi. Aholi jon boshiga to'g'ri keladigan bozor xizmatlari hajmi 22,6 mln. so'mdan 27,7 mln so'mga yetdi. Uy xo'jaliklari iste'mol xarajatlari tarkibida xizmatlarga sarflanadigan mablag'lar 19,4 foizni tashkil etdi.

Chakana savdo tarmoqlarining daromadi an'anaviy ravishda tovarlarga qo'yiladigan savdo ustamasi hisobiga shakllanadi. Biroq tarmoqlar sonining ko'payishi, narxlarning onlayn platformalarda ochiq taqqoslanishi va xaridorlarning narxga sezgirligi ustama darajasini pasaytirmoqda. Bunday sharoitda tarmoqlar daromad manbalarini tovar sotish bilan bog'liq qo'shimcha xizmatlar hisobiga kengaytirishga majbur bo'ladi.

K.Lavlok va J.Virts "xizmat guli" konsepsiyasida asosiy xizmat atrofida axborot berish, maslahat, buyurtma qabul qilish, mehmondo'stlik, saqlash, istisno holatlarni hal etish, hisob-kitob va to'lov kabi qo'shimcha xizmatlarni ajratadi. M.Levi, B.Vayts va D.Grival chakana savdoda qo'shimcha xizmatlarni xaridorni do'konga jalb qilish va sodiqligini oshirish vositasi sifatida ko'rib chiqadi. Xorijiy tarmoqlar amaliyotida tayyor ovqat, buyurtmani yetkazib berish, to'lov va moliyaviy xizmatlar, texnik xizmat ko'rsatish hamda savdo maydonlarini ijaraga berish daromadning mustaqil manbalariga aylangan.

Mahalliy savdo tarmoqlarida qo'shimcha xizmatlar ko'pincha tartibsiz, bir-biridan alohida joriy etiladi va ularning samaradorligi alohida hisobga olinmaydi. Mazkur tezisning maqsadi chakana savdo

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

tarmoqlarida qo'shimcha xizmatlarni yagona portfel sifatida shakllantirish va boshqarish bo'yicha takliflar ishlab chiqishdan iborat.

Chakana savdo tarmog'i qaysi qo'shimcha xizmatlarni rivojlantirishi kerakligini aniqlash uchun avvalo bozor xizmatlarining qaysi turlariga talab tez o'sayotganini baholash zarur. Shu maqsadda 2024-2025-yillarda bozor xizmatlarining asosiy turlari bo'yicha hajmi va o'sish sur'atlari tahlil qilindi (1-jadval).

1-jadval

O'zbekiston Respublikasida bozor xizmatlarining asosiy turlari bo'yicha hajmi va o'sish sur'ati

Xizmat turlari	2024-yil, trln so'm	2025-yil, trln so'm	O'sish sur'ati, %	Ulushi 2025-yil, %
Bozor xizmatlari, jami	840,1	1050,3	114,7	100,0
Yashash va ovqatlanish xizmatlari	183,9	226,9	110,4	21,6
Transport xizmatlari	151,8	188,3	110,8	17,9
shu jumladan avtomobil transporti	73,8	95,9	114,2	9,1
Savdo xizmatlari	155,0	187,0	113,8	17,8
Moliyaviy xizmatlar	135,8	171,9	124,6	16,3
Aloqa va axborotlashtirish xizmatlari	56,9	79,5	122,7	7,6

1-jadval ma'lumotlariga ko'ra, 2025-yilda bozor xizmatlari tarkibida eng yuqori o'sish moliyaviy xizmatlarda (124,6 %) hamda aloqa va axborotlashtirish xizmatlarida (122,7 %) kuzatildi. Ularning o'sish sur'ati xizmatlar bo'yicha o'rtacha ko'rsatkichdan mos ravishda 9,9 va 8,0 foiz punktga yuqori. Savdo xizmatlari 187,0 trln so'm hajm va 17,8 foiz ulush bilan uchinchi o'rinda turadi. Yashash va ovqatlanish xizmatlari hajmi bo'yicha birinchi o'rinni egallasa-da, ularning o'sishi (110,4 %) eng past darajada qayd etildi. Avtomobil transporti xizmatlari esa transport xizmatlari umumiy o'sishidan (110,8 %) tezroq, 14,2 foizga oshgan.

Bu ma'lumotlar savdo tarmoqlari uchun ikki yo'nalishni ko'rsatadi. Birinchidan, to'lov, moliyaviy va raqamli xizmatlar talab eng tez o'sayotgan segmentlardir va tarmoq ularni do'kon ichida xaridorga taklif etishi mumkin. Ikkinchidan, ovqatlanish xizmatlari hajm jihatidan eng yirik bozor bo'lib, uning tarkibi juda parchalangan. 2025-yilda umumiy ovqatlanish korxonalari tovar aylanmasi 237 634,6 mlrd so'mni tashkil etib, 14,7 foizga o'sgan. Bu faoliyat bilan 26 390 ta korxona shug'ullangan bo'lib, ulardan atigi 114 tasi yirik korxonadir, kichik biznesning aylanmadagi ulushi esa 84,6 foizga teng. Chakana savdo tarmoqlari tayyor ovqat va pishiriqlarni o'z do'konlarida ishlab chiqarib sotish orqali ushbu bozorning bir qismini egallash imkoniga ega.

Yuqoridagi tahlil asosida chakana savdo tarmoqlarida ko'rsatilishi mumkin bo'lgan qo'shimcha xizmatlar bozor xizmatlarining tegishli segmentlariga bog'langan holda tasniflandi (2-jadval).

2-jadval

Chakana savdo tarmoqlarida qo'shimcha xizmatlar tasnifi

Xizmatlar guruhi	Xizmat turlari	Bog'liq bozor xizmati segmenti	Asosiy samaradorlik ko'rsatkichi

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

Oziq-ovqat xizmatlari	Tayyor ovqat, pishiriqxona, do‘kon ichidagi kafe	Yashash va ovqatlanish	1 m² maydonga to‘g‘ri keladigan daromad
Logistika xizmatlari	Uyga yetkazib berish, onlayn buyurtmani do‘kondan olib ketish	Avtomobil transporti	Bitta buyurtmaga sarflangan xarajat
Moliyaviy va to‘lov xizmatlari	Muddatli to‘lov, kommunal to‘lovlarni qabul qilish, keshbek	Moliyaviy xizmatlar	Xizmatdan olingan komission daromad
Raqamli xizmatlar	Mobil ilova, onlayn katalog, shaxsiy takliflar	Aloqa va axborotlashtirish	Ilova orqali qilingan xaridlar ulushi
Texnik xizmatlar	Maishiy texnikani o‘rnatish, ta’mirlash, kafolat xizmati	Kompyuter va maishiy buyumlarni ta’mirlash	Xizmatdan keyin takroriy xarid qilgan mijozlar ulushi
Maydon va reklama xizmatlari	Savdo maydonini ijaraga berish, reklama joylari	Ijara xizmatlari	1 m² ijaraga berilgan maydondan daromad

2-jadvalda qo‘shimcha xizmatlar olti guruhga ajratilgan va har bir guruh bozor xizmatlarining aniq segmenti bilan bog‘langan. Bu tarmoq rahbariyatiga har bir xizmat bo‘yicha bozor talabining o‘sish sur’atini kuzatib borish imkonini beradi. Har bir guruh uchun bitta asosiy samaradorlik ko‘rsatkichi belgilangan, chunki xizmatlar turli resurslardan foydalanadi: oziq-ovqat xizmatlari savdo maydonini, logistika xizmatlari transport vositalarini, moliyaviy xizmatlar esa hamkor bank va to‘lov tashkilotlari bilan shartnomalarni talab etadi.

Qo‘shimcha xizmatlarning tarmoq faoliyatidagi o‘rni ikki ko‘rsatkich orqali baholanadi:

$U = \Sigma D_k / D_t \times 100, \qquad R_k = (D_k - X_k) / X_k \times 100,$

bu yerda: U – qo‘shimcha xizmatlardan olingan daromadning tarmoq jami daromadidagi ulushi, %; D_k – k-xizmatdan olingan daromad; D_t – tarmoqning jami daromadi; R_k – k-xizmatning rentabelligi, %; X_k – k-xizmatni ko‘rsatish bilan bog‘liq xarajatlar.

Rentabellik va xizmatga bo‘lgan talabning o‘sish sur’ati asosida qo‘shimcha xizmatlar portfelini boshqarish matritsasi ishlab chiqildi (3-jadval). Talab o‘sishini baholashda tegishli bozor xizmati segmentining 1-jadvaldagi o‘sish sur’ati va xizmatlar bo‘yicha o‘rtacha ko‘rsatkich (114,7 %) taqqoslanadi.

3-jadval

Qo‘shimcha xizmatlar portfelini boshqarish matritsasi

Rentabellik darajasi	Talab o‘sishi o‘rtachadan yuqori (114,7 % dan yuqori)	Talab o‘sishi o‘rtachadan past (114,7 % gacha)
Yuqori (tarmoq rentabelligidan yuqori)	Rivojlantirish: xizmatni barcha do‘konlarga kengaytirish, investitsiyalarni ustuvor yo‘naltirish	Saqlash: mavjud hajmni ushlab turish, xarajatlarni nazorat qilish
Past (tarmoq rentabelligidan past)	Qayta tashkil etish: hamkor kompaniyaga topshirish	Qisqartirish: xizmatdan bosqichma-bosqich voz kechish

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

	(autsorsing), narx va jarayonlarni qayta ko'rib chiqish	yoki uni faqat yirik do'konlarda saqlash

3-jadvaldagi matritsa har bir qo'shimcha xizmat bo'yicha boshqaruv qarorini tanlash imkonini beradi. Masalan, moliyaviy va raqamli xizmatlar 2025-yilgi talab o'sishi bo'yicha o'rtachadan yuqori segmentlarga mansub. Shu sababli ularning rentabelligi yuqori bo'lsa, rivojlantirish, past bo'lsa, hamkor bank yoki to'lov tashkilotiga topshirish maqsadga muvofiq. Oziq-ovqat xizmatlari talab o'sishi o'rtachadan past segmentga kiradi, ammo bozor hajmi katta bo'lgani uchun ular rentabellik yuqori bo'lgan holda saqlash guruhida qoladi. Logistika xizmatlarida avtomobil transporti xizmatlari talabi o'rtachadan biroz pastroq o'sgan (114,2 %), shuning uchun ularni o'z kuchi bilan rivojlantirishdan oldin yetkazib berish xizmati ko'rsatuvchi hamkorlar bilan ishlash variantini ham baholash lozim.

Matritsa har yili yangi statistik ma'lumotlar va tarmoqning ichki hisobotlari asosida qayta ko'rib chiqiladi. Qo'shimcha xizmatlar daromadi va xarajatlarini alohida hisobga olish uchun tarmoqning buxgalteriya hisobida har bir xizmat guruhi bo'yicha alohida mas'uliyat markazlari ajratilishi talab etiladi.

Xulosa va takliflar

O'tkazilgan tahlil asosida quyidagi xulosa va takliflar ishlab chiqildi.

1. 2025-yilda bozor xizmatlari tarkibida moliyaviy (124,6 %) hamda aloqa va axborotlashtirish (122,7 %) xizmatlari eng tez o'sdi. Chakana savdo tarmoqlari to'lov, moliyaviy va raqamli xizmatlarni do'kon ichida taklif etish orqali ushbu segmentlardagi talabning o'sishidan foydalanishi mumkin.

2. Umumiy ovqatlanish bozorida 26390 ta korxonadan atigi 114 tasi yirik korxona bo'lib, kichik biznes ulushi 84,6 foizni tashkil etadi. Bozorning parchalanganligi savdo tarmoqlariga tayyor ovqat va pishiriqlar ishlab chiqarish orqali ushbu segmentga kirish imkonini beradi.

3. Qo'shimcha xizmatlarni olti guruhga ajratish va har birini bozor xizmatlarining aniq segmentiga bog'lash ularni yagona portfel sifatida rejalashtirish va nazorat qilish imkonini yaratadi.

4. Rentabellik va talab o'sishiga asoslangan boshqaruv matritsasi har bir xizmat bo'yicha rivojlantirish, saqlash, qayta tashkil etish yoki qisqartirish qarorini asoslash vositasi bo'lib xizmat qiladi.

5. Savdo tarmoqlarida qo'shimcha xizmatlar daromadi va xarajatlarini alohida hisobga olish uchun mas'uliyat markazlarini ajratish va qo'shimcha xizmatlar daromadining jami daromaddagi ulushini muntazam hisoblab borish tavsiya etiladi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati

1. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2022-yil 28-yanvardagi "2022-2026-yillarga mo'ljallangan Yangi O'zbekistonning taraqqiyot strategiyasi to'g'risida"gi PF-60-son Farmoni.
2. Lovelock C., Wirtz J. Services Marketing: People, Technology, Strategy. – 8th ed. – New Jersey: World Scientific, 2016.
3. Levy M., Weitz B.A., Grewal D. Retailing Management. – 10th ed. – New York: McGraw-Hill Education, 2019.
4. Berman B., Evans J.R., Chatterjee P. Retail Management: A Strategic Approach. – 13th ed. – Harlow: Pearson, 2018.
5. Kotler P., Keller K.L. Marketing Management. – 15th ed. – Harlow: Pearson, 2016.
6. Henderson B.D. The Product Portfolio // BCG Perspectives. – Boston: The Boston Consulting Group, 1970.
7. O'zbekiston Respublikasida bozor xizmatlari (2025-yil yanvar-dekabr): tahliliy ma'lumot. – Toshkent: Milliy statistika qo'mitasi, 2026. – https://stat.uz

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

8. Оборот розничной и оптовой торговли Республики Узбекистан (январь–декабрь 2025 г.): пресс-релиз. – Ташкент: Национальный комитет по статистике, 2026. – https://stat.uz
9. Retail trade in Uzbekistan. – Almaty: Halyk Finance, 2026. – https://halykfinance.kz

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