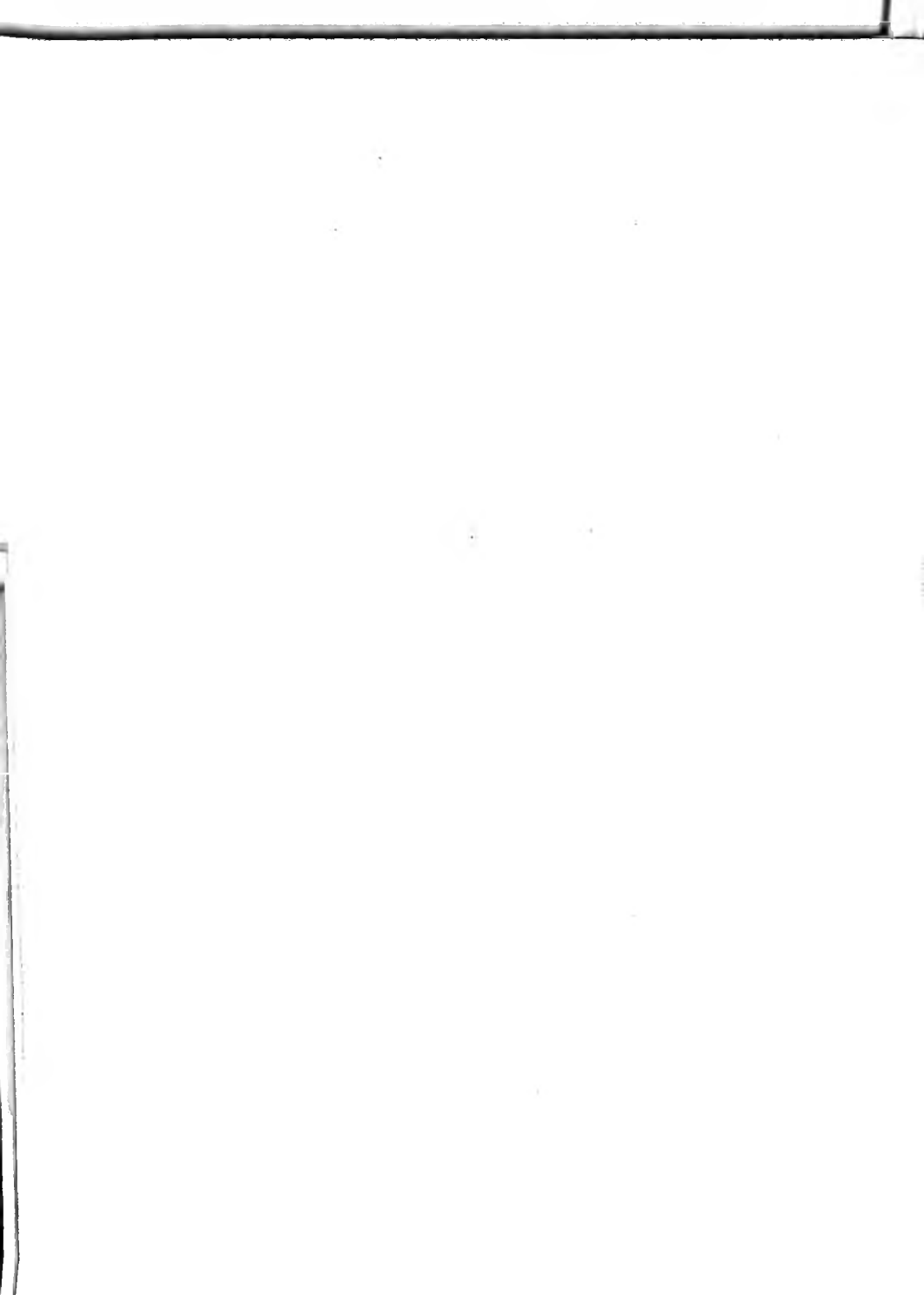


E.YO. XOJYEV

SAVDO XIZMATLARI





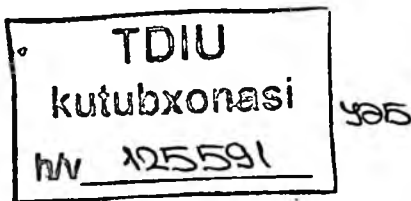
113.8(04)
X 44

O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI
OLIY TA’LIM, FAN VA INNOVATSIYALAR VAZIRLIGI
TOSHKENT DAVLAT IQTISODIYOT UNIVERSITETI

E.YO. XOJIYEV

SAVDO XIZMATLARI

(O‘quv qo‘llanma)



TOSHKENT – 2023

UO'K: 339.1
KBK 65.422
S 56

E.Yo. Xojiyev. Savdo xizmatlari. (O'quv qo'llanma). –T.:
«Innovatsion rivojlanish nashriyot-matbaa uyi», 2023, 232 b.

ISBN 978-9910-735-34-9

Ushbu o'quv qo'llanmaning maqsadi talabalarga savdo xizmatlari faoliyati bo'yicha chuqur bilimlar berish, ularning ko'rsatkichlarini tahlil qilish usullarini chuqur o'rganishni ta'minlash, savdo xizmatini ko'rsatish uchun belgilangan talablarni bayon etish, ularni amaliyotda qo'llash yo'llarini talabalarga tushuntirish, bozor konyunkturasidagi o'zgarishlarni baholay bilish; mahsulotlarni savdo korxonalari omborxonalariga qabul qilish va ularni chiqarish taritb-tamoyillarini yoritish, ularni amaliyotda ijrosini ta'minlash, savdo xizmatini ko'rsatishda tijorat binolariga o'rnatilgan talablar kabi masalalar to'g'risida nazariy va metodologik bilimlarga, ko'nikmalarga ega bo'lishini ta'minlashdan iborat. O'quv qo'llanmadan professor-o'qituvchilar, tayanch doktorantlar, mustaqil izlanuvchilar, bakalavrlar, magistrantlar, malaka oshirish kurslari tinglovchilari, sohaga qiziquvchilar ham foydalanishlari mumkin.

UO'K: 339.1
KBK 65.422

Taqrizchilar:

Sh.DJ. Ergashxodjayeva – i.f.d., professor;

F.T. Kasimova – i.f.d., dotsent.

Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti rektorining 2023 yil 14 iyuldagi 228-son buyrug'iga asosan nashr qilindi.

ISBN 978-9910-735-34-9

© «Innovatsion rivojlanish nashriyot-matbaa uyi», 2023.

KIRISH

Mamlakatimizda savdo xizmatlarining rivojlanishi bilan bir qatorda, iste'molchi xulq-atvorining o'zgarishi, xaridorlar tomonidan tovarlarning sifati va assortimentiga hamda ko'rsatilayotgan savdo xizmatlariga bo'lgan talabning tobora ortib borish tendensiyasi kuzatilmoqda. Bunday sharoitda xaridorlarga qo'shimcha savdo xizmatlarini taklif etish orqali ko'rsatilayotgan xizmatlar sifatini oshirish va takroriy xaridini raqobatlantirish savdo xizmatlarini ko'rsatishdagi raqobatbardoshlikni oshirishning zamonaviy yo'nalishlaridan biri sifatida namoyon bo'ladi.

Ijtimoiy mehnat taqsimoti va umumiy tomondan tijorat kapitalining taqsimlanishi sanoat kapitali savdoni iqtisodiyot va iqtisodiyotning alohida mustaqil tarmog'i sifatida ajratib ko'rsatadi. Hozirgi vaqtda jahonda savdo faoliyati tadbirkorlik faoliyatining eng keng tarqalgan turi hisoblanadi. Savdo faoliyatining o'ziga xosligi shundaki, u ko'p sonli inventar obyektlari bilan bog'liq. Savdo biznesi eng muhim vazifani hal etishga katta hissa qo'shadi, ijtimoiy ishlab chiqarish aholining iste'mol tovarlari va xizmatlarga bo'lgan ehtiyojlarini qondiradi. Bozor munosabatlariga o'tish savdoni tashkil etish va texnologiyalariga yangicha yondashuvlarni talab qilmoqda.

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2022-yil 28-yanvardagi "2022-2026-yillarga mo'ljallangan Yangi O'zbekistonning Taraqqiyot strategiyasi to'g'risida"gi PF-60-sonli Farmonidagi uchinchi ustuvor yo'nalish sifatida milliy iqtisodiyotni jadal rivojlantirish va yuqori o'sish sur'atlarini ta'minlashni belgilab berilgan. Aynan shu yo'nalishda iqtisodiyot tarmoqlarida barqaror yuqori o'sish sur'atlarini ta'minlash orqali kelgusi yillarda respublika hududlarida savdo va yo'lbo'yi xizmatlarini rivojlantirish orqali 130 ta zamonaviy bozorlar va savdo komplekslari, shuningdek, yo'lbo'yi infratuzilmasini

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-sonli Farmoni. -T.: «O'zbekiston Respublikasi qonun hujjatlari to'plami», 2022 yil, 28 yanvar - <https://lex.uz/uz/docs/-5841063>

rivojlantirish bo'yicha 65 ta yirik hamda 5000 ta kichik xizmat ko'rsatish obyektlarini tashkil etish 21-maqсад sifatida aniq ko'rsatib o'tilgan.

Respublika bo'yicha 2022-yilning yanvar-dekabr oylarida chakana savdo tovar aylanmasi 319 288,2 mlrd. so'mni tashkil etib, 2021-yilning yanvar-dekabr oylariga nisbatan 112,3 % ga oshdi. Shu jumladan, yirik korxonalarining tovar aylanmasi 65 714,8 mlrd. so'mni (o'sish sur'ati 130,7 %), kichik biznes va xususiy tadbirkorlik subyektlarining tovar aylanmasi 253 573,4 mlrd. so'mni (o'sish sur'ati 108,4 %), tashkil qilgan bo'lsa, ulgurji savdo tovar aylanmasi 247 076,9 mlrd. so'mni tashkil etib, 2021-yilning mos davriga nisbatan 26,8 % ga o'sdi.²

O'zbekistonda milliy iqtisodiyotni tubdan isloh qilish jarayonida ijtimoiy-iqtisodiy siyosatning ustuvor vazifalaridan biri savdo xizmatlarini ko'rsatish korxonalarining raqobatbardoshligini oshirish, sifatli tovarlarni iste'molchilarga o'z vaqtida yetkazib berish va sotishda zamonaviy savdo xizmatlarini tashkil qilish hamda ushbu xizmat imkoniyatlaridan samarali foydalanish muhim ahamiyat kasb etadi. Iqtisodiy faoliyat turlari bo'yicha ko'rsatilgan bozor xizmatlari hajmi 2022-yil yakuni bo'yicha 357,6 trln so'mni tashkil etib, xizmatlar tarkibida eng katta ulush savdo xizmatlari hissasiga to'g'ri kelmoqda va 88,9 trln. (24,9 %) ni tashkil etmoqda.

Bundan kelib chiqib, savdo korxonalarida aholiga uzluksiz xizmatni tashkil etib, aholini oshib borayotgan ehtiyojlarini to'laroq qondirishga alohida e'tibor qaratib kelmoqda. Bunday sharoitda korxonalar va tashkilotlarning savdo xizmatidagi barqarorligi, tijoriy yutuqlari ular faoliyatining samarasiga bog'liq. Ushbu masalani hal qilish sohadagi kadrlar malakasi, kasbiy mahorati va ko'nikmalari bilan o'lchandadi. Savdo xizmatlarining mohiyati, funksiyalari, savdo korxonalarining xizmat turlari va ularning ilmiy tasnifi to'g'risida;

² O'zbekiston Respublikasi Davlat statistika qo'mitasining O'zbekiston Respublikasida chakana va ulgurji savdo tovar aylanmasi (2022-yil yanvar-dekabr) hisoboti.

savdo xizmatini ko'rsatishda omborlarning ahamiyati, ularning turlari, joylashuvi ularni tashkil etish to'g'risida; ulgurji va chakana savdo xizmatlari to'g'risida; savdo binolari va inshootlarining tasnifi, ularga qo'yiladigan talablar hamda savdo xizmatlariga oid boshqa masalalar to'g'risidagi ma'lumotlar mazkur o'quv qo'llanmada o'z ifodasini topgan.

Yuqoridagilardan kelib chiqqan holda, ushbu soha uchun yuqori malakali iqtisodchilar va menejerlar, marketologlarni tayyorlash, ularga boshqaruv va iqtisodiyot to'g'risida chuqur bilimlar va ko'nikmalar berish muhim ahamiyat kasb etadi. Shu bilan bog'liq holda «Savdo xizmatlari» fanini o'qitish, bozor raqobati sharoitiga mos holda uning tarkibini shakllantirish va mazmunini yoritishda muhim ro'l o'ynaydi.

Ushbu o'quv qo'llanma kredit-modul tizimi asosida bakalavr ta'lim yo'nalishining "Savdo ishi (turlari bo'yicha)" mutaxassisligi talabalarini hozirgi zamon talablari asosida soha uchun yetuk mutaxassislar tayyorlash maqsadidan kelib chiqqan holda ishlab chiqilgan.

Ushbu o'quv qo'llanma bo'yicha fikr va mulohazalar bo'lsa, siz o'quvchilarning xolis taklif va tavsiyalaringsizni kutib qolamiz va oldindan minnatdorchilik bildiramiz.

1-BOB. SAVDO XIZMATLARI FANINING NAZARIY VA ILMIY ASOSLARI

1.1. Savdo xizmatlari tushunchasi va mohiyati

Respublikamizda mustaqillik yillarida savdo sohasi muammolariga B.Abdukarimov, A.Soliyev, E.S.Fayziyev, F.B.Abdukarimov, O.M.Pardayevlar ilmiy izlanishlarini keltirish mumkin. B.Abdukarimov "savdo xizmati" tushunchasiga keng ma'noda, "savdo – xizmatning alohida turi bo'lib u bir tomondan ishlab chiqaruvchilarga xizmat qiladi, ikkinchi tomondan iste'molchilarga, uchinchi tomondan davlatga xizmat qiladi va to'rtinchidan u boshqa iqtisodiyot tarmoqlari va sohaslariga ham xizmat ko'rsatadi, ularni xizmatlaridan iste'molchi sifatida foydalanadi va ular bilan aloqada bo'ladi"³ deb ta'kidlagan. A.Soliyev "Savdo xizmati sifatini oshirish xaridorlarga maslahat berish, tovarlarning namunalarini harakatda ko'rsatish, reklama va axborotning turli shakllarini rivojlantirish yo'li bilan tovar tanlab olishda xaridorlarga yordam berishni ham taqozo etadi"⁴ deb ta'rif bergan. E.S.Fayziyevning ta'kidlashicha, "savdo xizmati - sotuvchi va xaridorning o'zaro harakati natijasi va sotuvchining xaridorlar ehtiyojlarini qondirishga qaratilgan faoliyatidir"⁵. F.B.Abdukarimov savdoning asosiy vazifalaridan biri iste'molchilarga xizmat qilish va aholi hayotini ta'minlaydigan alohida xizmat sohasi⁶ deb ta'kidlagan. O.M.Pardayev "Mahsulotlarni sotish xizmati deganda, mahsulot (tovar) ning bir shaxsdan ikkinchi shaxsga pul yoki boshqa shunga tenglashtirilgan boylikka almashtirish evaziga mulk egasining (mulkka

³ Abdukarimov B.A. va boshq. Savdo iqtisodiyoti muammolari. O'quv qo'llanma. - T.: Iqtisod-moliya, 2016, 504 b.

⁴ Soliyev A., Buzrukxonov S. Marketing. Bozorshunoslik. Darslik. - T.: "Iqtisod-moliya", 2010, 294 b.

⁵ Fayziyev E.S. Servis tizimi faoliyati asoslari. O'quv qo'llanma. Samarqand. "Zarafshon", 2010, 170 b.

⁶ Abdukarimov F.B. Savdoda bozor mexanizmini takomillashtirish va samaradorligini oshirish yo'llari (Samarqand viloyati misolida). Iqtisodiyot fanlari nonzodi ilmiy darajasini olish uchun yozilgan dissertatsiya. Samarqand: SamISI, 2011, 156 b.

egalik huquqining) o'zgarishini ta'minlash jarayonida ko'rsatiladigan xizmatlar bilan bog'liq munosabatlar tushuniladi"⁷ deb ta'rif bergan.

Rossiya Federatsiyasining GOST R 51303-2013-"Savdo. "Atamalar va ta'riflar" nomli Davlat standartiga muvofiq, savdo xizmati bu sotuvchi va xaridor o'rtasidagi o'zaro munosabatlar natijasi, shuningdek, sotuvchining tovarlarni sotib olish va sotishda xaridorning ehtiyojlarini qondirish bo'yicha faoliyati natijasidir.

Shuni ta'kidlash kerakki, savdo xizmati tushunchasi GOSTda barcha sohalar xizmatlari uchun tuzilgan xizmatning umumiy talqiniga to'liq mos keladi. Savdo xizmati va umuman xizmat ko'rsatish o'rtasidagi farq savdoda tovarlarni sotib olish va sotishdan iborat bo'lgan faoliyatni amalga oshirish jarayonini, shuningdek, xizmat ko'rsatuvchi va iste'molchi rolini aniqlashtirishdan iboratdir. Savdoda xizmat nafaqat faoliyat sifatida, balki xizmatni sotish va sotib olishda tomonlarning o'zaro munosabatlari natijasi sifatida ham ko'rib chiqiladi. Ilmiy adabiyotlarda savdo xizmati maqsadi aniq individual va (yoki) ijtimoiy ehtiyojlarni qondirishdan iborat bo'lgan savdo korxonasi tomonidan sotiladigan mahsulot turi sifatida ko'rib chiqiladi.

Shunday qilib, zamonaviy ilmiy-huquqiy hujjatlarda savdo xizmatlarini talqin qilishda turli xil yondashuvlarning keng doirasi mavjud. Savdo xizmati savdo korxonasida tovar va xizmatlarni sotuvchi sotuvchining bevosita yoki bilvosita mehnati bilan ishlab chiqariladi. Tovar va xizmatlarni to'g'ridan-to'g'ri sotishda savdo korxonasi xodimi va xaridor o'rtasida shaxsiy aloqa mavjud va bu holda, ko'rsatiladigan xizmatning xususiyatlari ko'p jihatdan sotuvchining shaxsiy fazilatlariga, shu jumladan uning kasbiy mahoratiga, sog'lig'iga, kayfiyatiga va boshqalarga bog'liq. Savdo xizmatini bilvosita taqdim etishda xaridor savdo korxonasi xodimi bilan shaxsiy muloqotsiz mahsulot xaridini amalga oshiradi, bu xizmatning inson omilining salbiy ko'rinishlariga bog'liqligini kamaytirishga imkon beradi. Biroq,

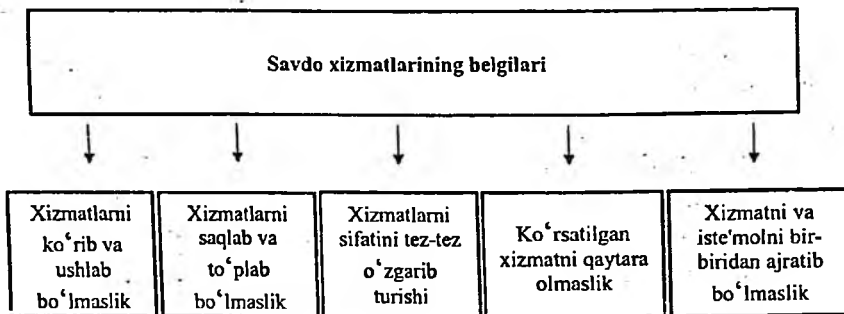
⁷ Pardayev O.M. Mahsulotlarni saqlab sotish xizmatlari samaradorligini oshirishning tashkiliy-iqtisodiy mexanizmlari. Monografiya. – T.: Fan va texnologiya, 2017, 284 b.

shu bilan birga, inson mehnatini o'zini bosuvchi boshqa omillarning, shu jumladan uskunaning ehtimoliy nosozliklarining salbiy ta'siri xavfi ham mavjud.

Xizmatlar oddiy tovarlardan ajratib turadigan ma'lum xususiyatlarga ega. Ushbu masala bo'yicha allaqachon mavjud tadqiqotlarni hisobga olgan holda xizmatlarning belgilari tizimlashtirilgan va shaklda ko'rsatilgan.

1. Moddiy xizmat. Pul mablag'lari evaziga ma'lum bir xizmatdan foydalanish. Masalan sartarosh, atelye mod, go'zallik saloni va boshqalar.

2. Nomoddiy xizmat. Xizmatning nomoddiy natijasi mijozning xizmat haqidagi xotirasi va xizmat bilan bog'liq taassurotlari vazifasini bajaradi. Nomoddiylik natijasida xizmatlarning natijalari o'lchanadi.



1.1-rasm. Savdo korxonalari xizmatlarining belgilari tasnifi⁸

Saqlab bo'lmaydigan va to'plab bo'lmaydigan xizmatlarni ishlab chiqarish va iste'mol qilish har doim vaqtga to'g'ri kelishi bilan bog'liq. Ya'ni, ushbu xizmatni taqdim etish bo'yicha faoliyat davom etar ekan, xizmat mavjud bo'ladi va bunday faoliyat tugashi bilanoq, xizmat ham

⁸ Karashchuk, O. S. Savdo xizmatlari: ta'lim tajribasi. - Moskva: Knorus, 2021. - 8 b.

o'z faoliyatini to'xtatadi. Shu bilan birga, xizmatning moddiy natijasi saqlanishi va ba'zi hollarda har qanday moddiy narsa kabi to'planishi mumkin. Masalan, mahsulotni kesish, reklama materiallari va boshqalar. Xizmatning nomoddiy natijasi mijozning xizmat haqidagi xotirasi va xizmat bilan bog'liq taassurotlari vazifasini bajaradi.

Sifatning beqarorligi ishlab chiqaruvchi va iste'molchiga bog'liqligi bilan uzviy bog'liq bo'lishi sababli xizmat uni taqdim etuvchi va iste'mol qiluvchi shaxslardan ajralmasdir. Ushbu qaramlikdagi ustuvorlik iste'molchiga beriladi, chunki iste'molchi uni sotib olish yoki olish istagini bildirgan taqdiridagina xizmatni yaratish mumkin bo'ladi. Xizmat ko'rsatuvchi xodimlarning kasbiy mahorati, tajribasi, kayfiyati, sog'lig'i va boshqa ma'lumotlari taklif etilayotgan xizmatlar sifatining xususiyatlarini aniqlaydi. Xaridoring jismoniy va ruhiy holati, shuningdek, uning individual ehtiyojlari iste'mol qilinadigan xizmatlar sifatiga qo'yiladigan talablarni belgilaydi. Xizmatlar taklifi ko'pincha individual iste'molchining ehtiyojlariga muvofiq shakllantiriladi, garchi u bir xil iste'molchilar guruhlari ehtiyojlaridan kelib chiqqan holda ham yo'naltirilishi mumkin. Mahsulot sifati, iste'molchilar guruhlariga qaratilgan va ushbu mahsulotni ishlab chiqaruvchi tomonidan belgilanadi. Hozirgi vaqtda O'zbekiston Respublikasining me'yoriy hujjatlari faqat xaridorlarning hayoti, sog'lig'i va mulkini himoya qilishni, shuningdek, davlat manfaatlariga rioya qilishni ta'minlaydigan majburiy sifat talablarini tartibga soladi.

Ko'rsatilgan xizmatni qaytara olmaslik xizmatning nomoddiy natijaga va individual yo'nalishga ega ekanligi bilan bog'liq va shuning uchun faqat uning narxini qaytarish mumkin.

Xizmatning ixtiyoriy mavjudligi deganda xaridor savdo korxonasiga birinchi navbatda tovar sotib olish uchun kelishi va xizmatni tovar bilan birga taklif sifatida olishi, shu bilan birga, xaridor o'ziga kerak bo'lgan tovarni albatta sotib olishi hamda u tovar bilan birga keladigan xizmatdan voz kechish huquqiga egaligi tushuniladi.

Har qanday xizmat ma'lum bir hayot davriga ega bo'ladi. Xizmat uchun hayot davrining bosqichlarini quyidagicha ajratish mumkin:

- 1) ishlab chiqish yoki rivojlanish;
- 2) joriy qilish/amalga oshirish;
- 3) o'sish;
- 4) yetuklik;
- 5) to'yinganlik;
- 6) pasayish.

F.Kotler ta'kidlaganidek, hayot davri vaqt o'tishi bilan sotish va foydaning o'zgarishini aks ettiradi. 1.1-jadvalda savdo xizmatlarining hayot davri bosqichlarining asosiy xususiyatlari keltirilgan.

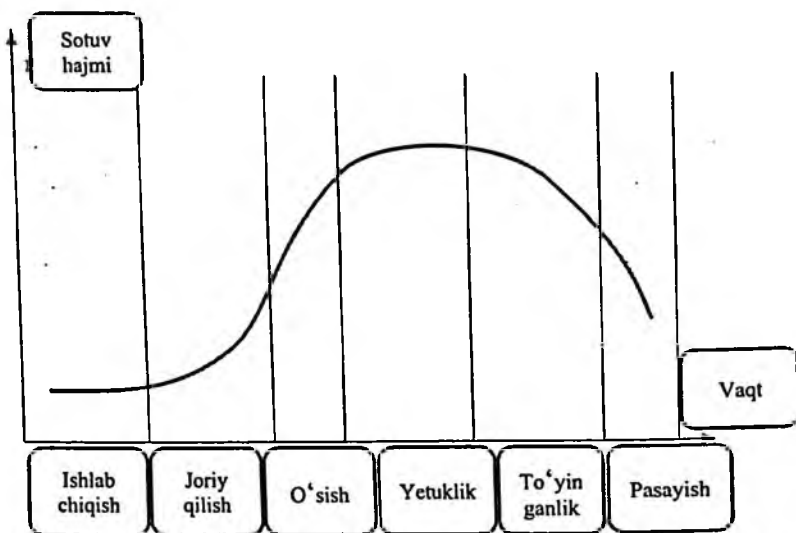
1.1-jadval

Savdo xizmatlarining hayot davri bosqichlari xususiyatlari⁹

Hayot davri bosqichlari	Xizmat ko'rsatuvchining faoliyat xususiyatlari	Iqtisodiy xarajatlar va natija
Ishlab chiqish	Qidiruv, sinovdan o'tkazish, namuna uchun ishlab chiqarish, aprotatsiyadan o'tkazish, yangi xizmatlarni bozorga chiqarishga tayyorgarlik	Xizmatni rivojlantirish xarajatlari, sotishning yetishmasligi, yo'qotishlar
Joriy qilish	Potensial xaridorlarning xizmat haqida xabardorligini oshirish uchun axborot bilan ta'minlash. Ko'rsatilgan xizmatlarning kamligi	Axborotni qo'llab quvvatlash va xizmat ko'rsatish xarajatlari, kichik sotish, yo'qotishlar (yoki oz foyda)

⁹ Ilmiy adabiyotlar asosida muallif tomonidan tahlil qilingan.

<p>O'sish</p>	<p>Xizmatni faol axborot bilan ta'minlash. Uning qiymati va o'sish sur'ati, ko'rsatilayotgan xizmatlar soni ortib borishi</p>	<p>Axborotni qo'llab-quvvatlash va xizmatlar ko'rsatish narxi, sezilarli va o'sib borayotgan savdo, sezilarli darajada o'sib borayotgan foyda</p>
<p>Yetuklik</p>	<p>Mijozlarning xizmat haqida ma'lumot olishini ta'minlash. Xizmatning raqobatbardoshligini ta'minlash zarurati. Ko'rsatilayotgan xizmatlar soni bo'yicha sezilarli, ammo o'sish sur'ati sekinlashmoqda</p>	<p>Aloqa, raqobatbardoshlik va xizmat ko'rsatish xarajatlari, sezilarli, ammo sekinlashuvchi sotuvlar, marjinal ortib borayotgan foyda</p>
<p>To'yinganlik</p>	<p>Mijozlarning xizmat haqida ma'lumot olishini ta'minlash. Xizmatning raqobatbardoshligini ta'minlash zarurati. Ko'rsatilgan xizmatlar soni bo'yicha sezilarli, ammo biroz kamaygan</p>	<p>Axborotni ta'minlash, ta'minlash xarajatlari raqobatbardoshlik va xizmat ko'rsatish uchun, sezilarli, lekin bir oz kamayadi, sotish, foyda bir oz pasayishi</p>
<p>Pasayish</p>	<p>Taqdim etilayotgan xizmatlar sonini qisqartirish, xizmatni taklifdan bosqichma-bosqich olib tashlash yoki uni yangilash</p>	<p>Xizmat ko'rsatish xarajatlari, sotishning pasayishi, kamayib borayotgan foyda mumkin bo'lgan yo'qotishlar</p>



1.2-rasm. Savdo xizmatlarining hayot davri bosqichlari¹⁰

1.2. Savdo korxonalarining xizmat turlari

Savdo xizmatlarini o'rganish uchun ularning tasnifi muhim ahamiyatga ega bo'lib, bu har bir guruhning xususiyatlarini keyinchalik o'rganish va xizmatlarning muhim xususiyatlaridan amaliy foydalanishni ta'minlash uchun xizmatlarni bir xil belgilarga ko'ra guruhlariga bo'lish imkonini beradi. Hozirgi vaqtda savdo xizmatlari uchun juda ko'p turli xil tasniflar qo'llaniladi. Ayrim olimlar va amaliyotchilar tomonidan ishlab chiqilgan va xizmatlarning mohiyatini o'rganishga yoki tijorat korxonalarini uchun raqobatdosh ustunliklarni yaratish borasidagi xizmatlar ro'yxatini shakllantirishga qaratilgan ilmiy jihatdan yoritilgan tasniflar eng keng tarqalgan. Xizmatlarning eng mashhur ilmiy tasnifi ularni sotish jarayoni bilan bog'liqlik asosida

¹⁰ Karashchuk, O. S. Savdo xizmatlari: ta'lim tajribasi. - Moskva: Knorus, 2021. - 10 b.

(iqtisodiy faoliyat sohasiga qarab) taqsimlanib, ushbu xususiyatga qarab savdo xizmatlari asosiy va qo‘shimcha bo‘lishi mumkin.

1.2-jadval

Savdo korxonalarining qo‘shimcha xizmatlari tasnifi¹¹

T/r	Tasniflash belgisi	Xizmatlar	Xizmat namunalari
1	Birlamchi xizmatlar	Iste'molchilar	Maslahatlar, bo‘lib-bo‘lib to‘lash
		Yetkazib beruvchilar	Tovarlar, reklama, ma'lumotlar uchun oldindan to‘lov
		Boshqa tarmoq korxonalari	Chegirmalar, tovarlarni tanlashda yordam, hujjatli yordam
2	Xizmat ko‘rsatish davri	Sotuvdan oldin	Maslahat, ma'lumot, oldindan buyurtma
		Sotuv paytida	Ta'rib ko'rish, harakatda ko'rsatish, qadoqlash
		Sotuvdan keyin	Kafolat xizmati, uyga yetkazib berish, o'rnatish
3	To'lov usuliga ko'ra	Bepul	Maslahatlar, ma'lumotlar, harakatda namoyish qilish
		Pullik	Qo'shimcha qadoqlash, uyga yetkazib berish, kafolatdan keyingi xizmat, ijara berish
4	Funksional mazmuni	Ishlab chiqarish	Mahsulotlarni ishlab chiqarish, takomillashtirish, saralash, joylashtirish, qadoqlash
		Savdo	Asosiy savdo xizmatlari (hisob-kitob xizmatlari va tovarlarni savdo maydonidan chiqarish)
		Xizmat ko'rsatish	Bayram tadbirlari, ona va bola xonasi

¹¹ Semin, O. A., Saydashva, V. A., Panyukova, V. V. Marketing va savdo xizmatlari sifatini boshqarish: o'quv qo'llanma. - Moskva: Biznes va xizmat, 2006. - 216 b.

5	Iqtisodiy tarkibi	Moddiy	Mahsulotlar ishlab chiqarish, kafolatli xizmat ko'rsatish, ta'mirlash
		Nomoddiy	Maslahat, ma'lumot
6	Taqdim etish tezligi	Doimiy	Qadoqlash, maslahatlar, bo'lib-bo'lib to'lash
		Davriy	Maxsus aksiyalar, namunalar ko'rgazmasi, tatib ko'rish
7	Talab xarakteri	Ommaviy	Qadoqlash, maslahatlar, ma'lumot
		Segmentga qaratilgan	Chegirmalar, mavzuli tadbirlar
		Shaxsga qaratilgan	Konsalting, trening, bo'lib-bo'lib to'lash
8	Xizmat ko'rsatish faoliyatida xaridorlarning ishtiroki darajasiga ko'ra	Passiv	Savdo do'konidagi xizmatlar
		O'rtacha	Birjadan tashqari va aralash xizmat ko'rsatish do'konlaridagi xizmatlar
		Faol	O'z-o'ziga xizmat ko'rsatish korxonalaridagi xizmatlar
9	Sotuv jarayoni bilan bog'liqlik darajasi	Bog'liq	Qadoqlash, saralash, qadoqlash, yetkazib berish, jonli namoyishlar, bo'lib to'lash
		Nisbatan bog'liq	Tugatish, qayta ko'rib chiqish
		Bog'liq emas	Saqlash xonasi, taksi, ma'lumot olish byurosi
10	Ijtimoiy iqtisodiy ahamiyatligi	Saqlash xonasi, taksi, ma'lumot olish byurosi	Bo'lib to'lash, avtoturargoh, hojatxonalar
		Pul mablag'larini tejash	Chegirmalar, tatib ko'rish, amaldagi namoyishlar
11	Iste'molchining xizmatga ta'sir qilishining	Iste'molchi tashrifini	Tozalik, avtoturargoh, xona haroratini saqlash, avtomatik

	maqsadli yo'nalishlari	rag'batlantirish	ochiladigan eshiklar, yuvinish xonalari, yashash joylari, qo'l aravalari, tashrif buyuruvchilarni xabardor qilish tizimi, do'kon tartibi, ma'lumot va boshqa yordamchi qurilmalar
		Iste'molchining xaridni amalga oshirishini shakllantiruvchi qaror qabul qilishga undash	Narxlar, ma'lumotli teglar, qadoqlash, displey, sifat, assortiment, maxsus aksiyalar, axborot xizmati
		Xizmat ko'rsatish korxonasiga iste'molchining sodiqligini ta'minlash	Maxsulot yoki xizmat uchun kafolatlar, yetkazib berish, moslashtirilgan moslama
12	Xaridor obyektiga ko'ra	Xaridor	Qulay infratuzilma (to'xtash joyi, skameykalar, hojatxonalar, bolalar uchun o'yingohlar va boshqalar)
		Xaridor ongi	Degustatsiya, chegirmalar, jonli namoyishlar, maslahatlar va h.k.
		Xaridor mulki	Qadoqlash, saqlash, yetkazib berish, ma'lumot va boshqalar.
13	Xizmat ko'rsatish joyiga ko'ra	Sotuvchi yonida (oflayn)	Barcha xizmatlar
		Masofaviy (onlayn)	Yetkazib berish xizmati yoki onlayn xizmat

Fikrimizcha, savdo xizmatlarining taklif qilinyotgan tasnifi xaridorlarga qo'shimcha savdo xizmatlari ko'rsatishda muhim ahamiyatga ega bo'lib, savdo korxonasi raqobatbardoshligini oshirishda

MUNDARIJA

KIRISH	3
1-bob. Savdo xizmatlari fanining nazariy va ilmiy asoslari	6
1.1. Savdo xizmatlari tushunchasi va mohiyati	6
1.2. Savdo korxonalarining xizmat turlari va ularning ilmiy tasnifi ...	12
1.3. Savdo xizmatlariga qo'yiladigan umumiy talablar	17
1.4. O'zbekiston Respublikasida savdo xizmatlarini rivojlanishi va istiqbollari	21
Nazorat va muhokama uchun savollar	27
2-bob. Savdo xizmatini ko'rsatishda omborlarning ahamiyati	28
2.1. Omborlarning vazifalari va tasnifi	28
2.2. Ombor binolarining turlari va ularning joylashuvi	32
2.3. Savdo xizmatini ko'rsatishda ombor maydonining o'rni	39
Nazorat va muhokama uchun savollar	42
3-bob. Ombor ishlarini tashkil etish va uning texnologiyalari	44
3.1. Ombor ishlarini tashkil etish mazmuni va tamoyillari	44
3.2. Tovarlarini omborga qabul qilishni tashkil etish	48
3.3. Tovarlarini omborda saqlash texnologiyasi	54
3.4. Tovarlarini ombordan chiqarish talablari	61
Nazorat va muhokama uchun savollar	67
4-bob. Ulgurji savdo xizmatlari	68
4.1. Ulgurji savdo tushunchasi va mohiyati	68
4.2. Ulgurji savdoning vazifalari va funksiyalari	78
4.3. Ulgurji savdo xizmatlarini tashkil etish shakllari	85
Nazorat va muhokama uchun savollar	90
5-bob. Chakana savdo xizmatlari	91
5.1. Chakana savdo korxonalarining tasnifi va vazifalari	91
5.2. Chakana savdo korxonasiga tovar yetkazib berishni tashkillashtirish va uning oldiga qo'yiladigan asosiy talablar	97
5.3. Chakana savdoda do'kon imidji va muhiti	100
5.4. Chakana savdo tarmog'ida tovar ta'minoti shakllari	101
Nazorat va muhokama uchun savollar	104
6-bob. Savdoda xizmat va xizmat sifati	105
6.1. Savdo xizmatlari va xizmat sifatining mohiyati	105
6.2. Savdoda xizmatlar sifatini baholash usullari	112

6.3.	Savdoda xizmat ko'rsatish va xizmat sifati ko'rsatkichlari	120
6.4.	Savdo xizmatlari sifatining raqobatbardoshlikdagi o'rni	127
	Nazorat va muhokama uchun savollar	130
7-bob.	Tovarlarni saqlash va ularni sotuvga tayyorlash	131
7.1.	Sotuvda mavjud tovarlarni saqlash texnologiyasi	131
7.2.	Savdo xizmatida tovarlarni sotish uchun oldindan tayyorlash	139
	Savdo xizmatini ko'rsatishda yo'qotilgan tovarlarni ro'yxatdan	
7.3.	chiqarish tartibi	142
	Nazorat va muhokama uchun savollar	145
8-bob.	Tovarlarni savdo maydonchasiga joylashtirish tartibi	146
8.1.	Savdo maydonchasiga tovarlarni joylashtirish	146
8.2.	Savdo maydonchasida tovarlarni namoyish qilish	150
8.3.	Alohida turdagi tovarlarni joylashtirish va namoyish qilish	153
	Nazorat va muhokama uchun savollar	156
	Savdo xizmatini ko'rsatishda raqamlashtirishning	
9-bob.	ahamiyati	157
9.1.	Raqamli savdo tushunchasi va uning rivojlanish tendensiyasi	157
9.2.	An'anaviy savdo xizmatlarini ko'rsatishning raqamli vositalari ..	163
9.3.	Elektron savdo xizmatlarini ko'rsatishning raqamli vositalari	167
	Nazorat va muhokama uchun savollar	170
	Iste'molchilar huquqlarini himoya qilish va tovarlarni	
10-bob.	sotishning asosiy qoidalari	171
	Tovarlarni sotish va savdo xizmatlarini ko'rsatishda	
10.1.	iste'molchilar huquqlarini himoya qilish	171
	Savdo korxonasi tomonidan iste'molchining talablarini	
10.2.	qondirish shartlari	178
10.3.	Sotilgan tovarni qaytarib olish tartibi	191
	Xorijiy davlatlar misolida iste'molchilar huquqlarini himoya	
10.4.	qilish organlarining roli	196
	Nazorat va muhokama uchun savollar	201
	Testlar	202
	Atamalar lug'ati	215
	Foydalanilgan adabiyotlar	220
	Mundarija.....	227