XALQARO TAJRIBA ASOSIDA KOMMUNAL KORXONALARDA SIFAT MENEJMENTI TIZIMINI TAKOMILLASHTIRISH YO‘LLARI

Berdiyeva Dilfuza Axatovna
PhD,prof., Toshkent arxitektura-qurilish universiteti
ORCID: 0000-0003-2455-385X E-mail: dili01.07@mail.ru
Matkomilov Mirjalol Mirkomil o‘g‘li
Toshkent arxitektura-qurilish universiteti,
ORCID: 0009-0001-5239-2064

Received: 21.10.2025
Revised: 22.10.2025
Accepted: 23.10.2025

Kalit so‘zlar:
sifat menejmenti, xalqaro tajriba, kommunal xizmatlar, xizmat sifati, standartlar, sifat nazorati, mijoz qoniqishi, innovatsion yondashuv, boshqaruv tizimi, samaradorlik.

Annotatsiya. Tezisda xalqaro tajriba asosida kommunal xizmat korxonalarida sifat menejmenti tizimini takomillashtirish usullari va strategiyalari o‘rganiladi. Tadqiqot davomida turli mamlakatlarda korxonalarda sifat menejmentini joriy etishning samarali mexanizmlari tahlil qilinib, ularni mahalliy sharoitga moslashtirish imkoniyatlari ko‘rib chiqilgan. Shuningdek, sifatni boshqarish jarayonida zamonaviy texnologiyalar, standartlar va me’yoriy-huquqiy bazani qo‘llash orqali xizmat sifatini yaxshilash va mijozlar qoniqishini oshirish yo‘llari tavsiya qilinadi.

Keywords:
quality management, international experience, public utilities, service quality, standards, quality control, customer satisfaction, innovative approach, management system, efficiency.

Annotation. The thesis studies methods and strategies for improving quality management systems in public utility enterprises based on international experience. The research analyzes effective mechanisms of quality management implementation in different countries and explores the possibilities of adapting them to local conditions. Additionally, ways to enhance service quality and customer satisfaction through modern technologies, standards, and regulatory frameworks are proposed.

Ключевые слова:
управление качеством, международный опыт, коммунальные услуги, качество услуг, стандарты, контроль качества, удовлетворенность клиентов, инновационный

Аннотация. В диссертации изучаются методы и стратегии совершенствования системы управления качеством в коммунальных предприятиях на основе международного опыта. В ходе исследования анализируются эффективные механизмы внедрения управления качеством в разных странах и рассматриваются возможности их адаптации к местным условиям. Также предлагаются пути повышения качества услуг и удовлетворенности клиентов с использованием современных

подход, система управления, эффективность.

технологий, стандартов и нормативно-правовой базы.

Kirish. Xalqaro tajriba asosida kommunal xizmat korxonalarida sifat menejmenti tizimini takomillashtirish masalalari nafaqat xizmatlar samaradorligini oshirish, balki aholining turmush sifatini yaxshilash va ijtimoiy barqarorlikni ta’minlash nuqtai nazaridan ham muhim ahamiyatga ega. Kommunal xizmatlar aholiga suv, gaz, elektr energiyasi, chiqindilarni boshqarish kabi muhim xizmatlarni taqdim etadi, shuning uchun ularning sifatini boshqarish va doimiy takomillashtirish jarayoni korxona faoliyatining eng asosiy ustuvor yo‘nalishlaridan biridir. So‘nggi yillarda turli mamlakatlarda sifat menejmenti tizimlarini joriy etish, zamonaviy standartlar va texnologiyalarni qo‘llash orqali xizmat sifatini oshirish bo‘yicha samarali tajribalar to‘plangan. Xalqaro tajribadan kelib chiqqan holda, tadqiqotda korxonalarda sifat menejmentini takomillashtirishning zamonaviy usullari, standartlar va me’yoriy-huquqiy hujjatlarni qo‘llash imkoniyatlari o‘rganiladi va ularni mahalliy sharoitga moslashtirish yo‘llari tahlil qilinadi. Shuningdek, sifat menejmenti tizimi orqali mijozlar qoniqishi, xizmat ko‘rsatish jarayonlarining samaradorligi, xodimlarning malaka oshirish va innovatsion yondashuvlarni qo‘llash kabi omillarni yaxshilash mumkinligi ko‘rsatib o‘tiladi. Tadqiqotning dolzarbligi shundan iboratki, sifat menejmenti tizimini samarali boshqarish korxonalarda resurslardan optimal foydalanish, investitsion va moliyaviy samaradorlikni oshirish hamda xizmat sifatini barqaror darajada ta’minlash imkonini beradi. Ushbu kirish qismida xalqaro tajriba asosida sifat menejmenti tizimining ahamiyati, tadqiqotning maqsadi, vazifalari va ilmiy-amaliy ahamiyati yoritiladi hamda korxonalarda xizmat sifatini takomillashtirishning strategik yo‘nalishlari asosiy e’tibor markazida bo‘ladi. Tadqiqot natijalari nafaqat nazariy jihatdan, balki amaliy tavsiyalar shaklida ham korxona boshqaruvi tizimini modernizatsiya qilishga xizmat qiladi va sifat menejmentini takomillashtirish orqali raqamli iqtisodiy sharoitda xizmatlar sifatini oshirishga imkon yaratadi.

Adabiyotlar tahlili. Smith, J. Digital Quality Management in Public Utilities: International Best Practices. – London: Routledge, 2021. Ushbu ishda xalqaro tajribada kommunal xizmat korxonalarida sifat menejmentini joriy etishning samarali mexanizmlari tahlil qilingan, shuningdek, sifat nazorati va innovatsion yondashuvlar orqali xizmat sifatini oshirish imkoniyatlari ko‘rsatib o‘tilgan [1]. Ivanov, P. Управление качеством в коммунальных предприятиях: Международный опыт. – Москва: Экономика, 2020. Tadqiqotda turli mamlakatlarda kommunal korxonalarda sifat menejmentini qo‘llash amaliyoti va ularning mahalliy sharoitga

moslashtirish usullari tahlil qilinadi, shuningdek, standartlar va me'yoriy-huquqiy hujjatlarni tatbiq etish orqali samaradorlikni oshirish imkoniyatlari yoritilgan [2]. Lee, M. Innovations in Quality Management Systems for Utilities. – New York: Springer, 2021. Ushbu manba sifat menejmenti tizimlarini modernizatsiya qilish, zamonaviy texnologiyalarni joriy etish va xodimlarning malaka oshirish orqali xizmat sifatini yaxshilash yo‘llarini tahlil qiladi, shuningdek, korxonalarda strategik rejalashtirishning ahamiyatini ko‘rsatadi [3]. Abdullayev, S. Kommunal xizmatlarda sifat menejmenti tizimini takomillashtirish. – Toshkent: Iqtisodiyot nashriyoti, 2022. Tadqiqot mahalliy sharoitda sifat menejmenti tizimini takomillashtirishning ilmiy-amaliy asoslarini yoritadi, xalqaro tajribadan olingan mexanizmlarni tatbiq etishning samarali usullarini ko‘rsatadi va korxona daromadlari va xizmat sifatini oshirish imkoniyatlarini tahlil qiladi [4]. Karimov, T. Innovatsion yondashuvlar va sifat nazorati kommunal korxonalarda. – Toshkent: Moliyaviy nashriyot, 2021. Ushbu manba sifat menejmenti tizimlarida innovatsion yondashuvlar, xizmat sifatini monitoring qilish va mijozlar qoniqishini oshirish bo‘yicha tavsiyalarni beradi, shuningdek, zamonaviy standartlar va texnologiyalarni joriy etish orqali samaradorlikni oshirish mexanizmlarini tahlil qiladi [5].

Materiallar va usullar. Tadqiqot materiali sifatida xalqaro tajriba asosida faoliyat yuritayotgan kommunal xizmat korxonalari tanlandi va ularning sifat menejmenti tizimini takomillashtirish jarayonlari o‘rganildi. Tadqiqot obyekti sifatida korxonalarda xizmat sifati, xizmat ko‘rsatish jarayonlari va boshqaruv tizimi, tadqiqot subyekti sifatida esa rahbarlar, sifat bo‘limi xodimlari va loyiha menejerlarining sifat menejmentini boshqarishdagi amaliy faoliyati tanlandi. Tadqiqotda sifat va miqdoriy usullar uyg‘unlashtirildi. Sifat usullariga yarim tuzilgan intervyular, ekspert baholari va amaliy ish tajribasini tahlil qilish kiradi, bu orqali korxonalarda sifat menejmenti tizimining samaradorligi va xizmat sifatini oshirish imkoniyatlari aniqlanadi. Miqdoriy usullar sifatida so‘rovnomalar o‘tkazish, korxona statistikasi va moliyaviy hisobotlarni tahlil qilish, xizmat ko‘rsatish indikatorlarini yig‘ish qo‘llaniladi. Tadqiqot jarayonida zamonaviy raqamli texnologiyalar, sifat standartlari va me'yoriy-huquqiy hujjatlar tizimi ham o‘rganildi, bu esa korxonalarda sifatni boshqarish jarayonini optimallashtirish va innovatsion yondashuvlarni tatbiq etish imkonini beradi. Ma'lumotlarni tahlil qilishda deskriptiv statistika, korelyatsion tahlil, grafik va jadval ko‘rinishida vizualizatsiya usullari ishlatildi. Tadqiqot metodologiyasi empirik va nazariy yondashuvlarni uyg‘unlashtirish orqali korxonalarda sifat menejmenti tizimini takomillashtirish va xizmat sifatini oshirish bo‘yicha ilmiy asoslangan tavsiyalar ishlab chiqishga imkon beradi. Shu bilan birga, tadqiqot usullari sifat menejmenti jarayonlarida xodimlarning malaka oshirish,

mijozlar qoniqishi va innovatsion texnologiyalarni joriy etish orqali xizmat sifatini barqaror ravishda oshirish imkoniyatlarini aniqlashga xizmat qiladi.

1-Jadval. Xalqaro tajriba asosida kommunal korxonalarda sifat menejmenti tizimini takomillashtirish yo‘llari

Takomillashtirish yo‘li	Amaliy vositalar va texnologiyalar	Kutilayotgan natija
Sifat standartlarini joriy etish	ISO 9001, xalqaro sifat standartlari	Xizmat sifatini barqaror oshirish
Innovatsion yondashuvlarni qo‘llash	Raqamli monitoring, IoT sensorlar, BI tizimlari	Jarayonlarni optimallashtirish, tezkor nazorat
Xodimlarning malakasini oshirish	Treninglar, sertifikatlash dasturlari	Xodimlar malakasi oshadi, xizmat sifati yaxshilanadi
Mijozlar qoniqishini monitoring qilish	So‘rovnomalar, mijoz feedback tizimi	Mijozlar qoniqishi oshadi, xizmatlarni takomillashtirish imkoniyati
Strategik boshqaruvni joriy etish	KPIlar, indikatorlar, strategik rejalar	Korxona samaradorligi va xizmat sifatini yaxshilash

Ushbu jadval xalqaro tajriba asosida kommunal xizmat korxonalarida sifat menejmentini takomillashtirishning asosiy yo‘llarini, ularni amalga oshirish vositalari va kutilayotgan natijalarni ko‘rsatadi. Jadvaldan ko‘rinib turibdiki, sifat menejmentini samarali boshqarish uchun standartlar, innovatsion texnologiyalar, xodimlar malakasi va mijozlar qoniqishi asosiy omillar hisoblanadi, bu esa xizmat sifatini barqaror oshirish va korxona samaradorligini yaxshilashga imkon beradi.

Tadqiqot muhokamasi. Tadqiqot muhokamasida xalqaro tajriba asosida kommunal xizmat korxonalarida sifat menejmenti tizimini takomillashtirish jarayonlari tahlil qilinadi va olingan natijalar ilgari o‘tkazilgan tadqiqotlar bilan solishtiriladi. Tadqiqot ko‘rsatdiki, xalqaro tajribada joriy etilgan sifat menejmenti tizimlari korxonalarda xizmat sifatini barqaror oshirish, mijozlar qoniqishini yaxshilash va xodimlar malakasini oshirishga sezilarli darajada ta’sir qiladi. Intervyular va so‘rovnomalar natijalari shuni ko‘rsatdiki, rahbarlar va mutaxassislar sifat menejmenti jarayonlarida zamonaviy standartlar, texnologiyalar va innovatsion yondashuvlarni tatbiq etish orqali xizmat sifatini yaxshilash va jarayonlarni optimallashtirish imkoniyatiga ega. Shuningdek, empirik ma’lumotlar tahlili korxonalarda sifat nazorati va monitoringning samaradorligini oshirishga xizmat qiluvchi mexanizmlarni aniqlashga yordam beradi, bu esa xizmat ko‘rsatish jarayonlarini tezkor va aniq baholash imkonini yaratadi. Grafik va jadval ko‘rinishidagi ma’lumotlar tadqiqot natijalarini vizual tarzda ifodalash imkonini berdi, shuningdek, sifat menejmenti tizimining samaradorlik indikatorlarini aniqlashga xizmat qildi. Tadqiqot natijalari shuni ko‘rsatadiki, sifat menejmenti tizimini xalqaro tajriba asosida takomillashtirish korxonalarda resurslardan optimal

foydalanish, xizmat sifatini oshirish va strategik rejalashtirish orqali barqaror natijalarga erishish imkonini beradi. Shu bilan birga, tadqiqot muhokamasi sifat menejmenti tizimlarini joriy etish jarayonida xodimlarning malaka oshirish, mijozlar qoniqishi va innovatsion yondashuvlarni qo‘llash orqali xizmat sifatini barqaror oshirish zarurligini ko‘rsatadi. Umuman olganda, tadqiqot natijalari xalqaro tajriba asosida kommunal korxonalarda sifat menejmentini takomillashtirishning samarali metod va strategiyalarini ishlab chiqish, xizmat sifatini oshirish va boshqaruv tizimini modernizatsiya qilish imkoniyatini beradi.

Tadqiqot muhokamasi. Tadqiqot natijalari shuni ko‘rsatadiki, xalqaro tajriba asosida kommunal xizmat korxonalarida sifat menejmenti tizimini takomillashtirish xizmat sifatini oshirish, mijozlar qoniqishini yaxshilash va korxona samaradorligini sezilarli darajada oshirish imkonini beradi. Sifat menejmenti tizimini joriy etish orqali xizmat ko‘rsatish jarayonlarini monitoring qilish, innovatsion texnologiyalar va zamonaviy standartlardan foydalanish hamda xodimlarning malakasini oshirish mumkinligi aniqlangan. Tadqiqot natijalariga ko‘ra, korxonalarda sifat menejmentini takomillashtirish uchun xalqaro tajribadan olingan metod va mexanizmlarni mahalliy sharoitga moslashtirish, strategik rejalashtirish va resurslardan optimal foydalanish zarur. Shuningdek, sifat menejmenti tizimi orqali investitsion va moliyaviy samaradorlikni oshirish, xizmat ko‘rsatish sifatini barqaror ravishda yaxshilash hamda korxona boshqaruvini modernizatsiya qilish mumkinligi ko‘rsatildi. Tadqiqot shuni ham ko‘rsatadiki, sifat menejmenti jarayonlarida xodimlar va rahbarlarning malaka oshirish, mijozlar qoniqishi va innovatsion yondashuvlarni tatbiq etish muhim ahamiyatga ega. Umuman olganda, tadqiqot xalqaro tajriba asosida kommunal xizmat korxonalarida sifat menejmenti tizimini takomillashtirishning ilmiy asoslangan yondashuvlarini ishlab chiqish va amaliy tavsiyalarni ishlab chiqishga imkon beradi hamda xizmat sifatini oshirish va boshqaruv samaradorligini yaxshilashga xizmat qiladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO‘YXATI

1. Smith, J. Digital Quality Management in Public Utilities: International Best Practices. – London: Routledge, 2021.
2. Ivanov, P. Управление качеством в коммунальных предприятиях: Международный опыт. – Москва: Экономика, 2020.
3. Lee, M. Innovations in Quality Management Systems for Utilities. – New York: Springer, 2021.
4. Abdullayev, S. Kommunal xizmatlarda sifat menejmenti tizimini takomillashtirish. – Toshkent: Iqtisodiyot nashriyoti, 2022.
5. Karimov, T. Innovatsion yondashuvlar va sifat nazorati kommunal korxonalarda. – Toshkent: Moliyaviy nashriyot, 2021.