



ОЛИЙ ТАЪЛИМ ХИЗМАТЛАРИ СИФАТИНИ БАҲОЛАШ ТИЗИМИ РИВОЖЛАНИШИНИНГ НАЗАРИЙ ЁДАШУВЛАРИ

*Салохитдинов Шерзод Фарходович -
Жиззах политехника институти
ўқитувчиси*

doi.org/10.55439/ECED/vol24_iss3/a64

Аннотация. Ушбу мақолада олий таълим муассасаларида хизматлар сифатини баҳолаш тизимини ривожлантириш йўналишлари ва амалий аҳамиятининг назарий асослари тадқиқ этилган.

Калит сўзлар: олий таълим муассасалари, сифат, хизмат, баҳолаш тизими, тенденциялар, меҳнат, кадрлар салоҳияти, ташқи муҳит омиллари.

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ВЗГЛЯДЫ ПО РАЗВИТИЮ СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

*Салохитдинов Шерзод Фарходович -
Преподаватель Джиззакский
политехнический институт*

Аннотация. В данной статье исследуются направления развития системы оценки качества услуг в высших учебных заведениях и теоретические основы ее практической значимости.

Ключевые слова: высшие учебные заведения, качество, сервис, система оценки, тенденции, работа, квалификация персонала, факторы внешней среды.

THEORETICAL VIEWS ON THE DEVELOPMENT OF THE SYSTEM FOR ASSESSING THE QUALITY OF HIGHER EDUCATION SERVICES

*Salohitdinov Sherzod Farkhodovich -
Teacher Jizzakh polytechnic institute*

Abstract. This article discusses the directions of development of the system for assessing the quality of services in higher education institutions and the theoretical foundations of its practical significance.

Key words: higher education institutions, quality, service, evaluation system, trends, work, personnel qualification, environmental factors.

Кириш. Жаҳон иқтисодиётининг интенсив ривожланиши ва рақобатнинг тобора кучайиб бориши шароитида таълим соҳасининг ижтимоий-иқтисодий тараққиётдаги стратегик соҳалардан бири сифатидаги аҳамияти тобора ортиб бормоқда. «Ҳозирга келиб, таълим хизматлари халқаро бозорининг ҳажми 100 млрд. АҚШ долларни ташкил этмоқда. «Инсон капитали» дунё миллий бойлигининг 64 фоизини ташкил этади. Бу кўрсаткич ривожланган мамлакатларда 70 фоиз, ўрта даромадли мамлакатларда 58 фоиз, қуйи даромадли мамлакатларда 41 фоизни ташкил этмоқда» [1]. Бугунги кунда олий таълимнинг инновацион тараққиётнинг етакчи омилига айланиб бориши шароитида таълим хизматлари бозорини ривожлантиришга муҳим восита сифатида қаралмоқда.

Ўзбекистон Республикасида олий таълим хизматлари сифатини оширишнинг ижтимоий-иқтисодий тараққиётдаги стратегик вазифалардан бири сифатидаги аҳамияти тобора ортиб бормоқда. Инновацион иқтисодиёт шароитида таълим сифатини ошириш тенденциялари, ай-

ниқса, олий таълим хизматлари сифатини баҳолаш, самарали бошқариш тизимини такомиллаштириш кадрлар тайёрлаш муаммосини ҳал этишдаги энг муҳим вазифалардан бири ҳисобланади.

Зеро, 2022-2026 йилларга мўлжалланган Янги Ўзбекистоннинг тараққиёт стратегияси 46-мақсадида: олий таълим билан қамров даражасини 50 фоизга етказиш ва таълим сифатини ошириш учун кадрлар буюртмачилари таклифлари асосида қабул параметрларини ошириш, ёшларнинг олий таълим билан қамров даражасини 38 фоизга етказиш, тўлов-контракт асосида ўқишга қабул қилиш параметрларини олий таълим муассасалари томонидан мустақил белгилаш тартибининг жорий этиш, 2026 йилда қабул кўрсаткичининг камида 250 мингга етказиш ҳамда давлат олий таълим муассасаларига академик ва молиявий мустақиллик бериш, шу жумладан, улар томонидан меҳнатга ҳақ тўлаш, ходимлар сони, тўлов-контракт миқдори ва таълим шаклини мустақил белгилаш амалиётини йўлга қўйиш белгиланган [2].

Таълим тизимининг ролини оширишда узлуксиз таълим, жумладан, олий таълим тизими сифат жиҳатдан ривожлантириш борасида таълим сифатини юксалтириш, кадрлар салоҳиятини ошириш ва тизимнинг моддий-техник базасини замонавий талаблар асосида мустаҳкамлаш кабилар билан бир қаторда таълим хизматлари бозорини ривожлантиришнинг ташкилий-иқтисодий механизмини такомиллаштиришга алоҳида эътибор қаратилмоқда. Олий таълим хизматлари сифатини баҳолаш тизими самарадорлигини оширишнинг услубий ёндашувларини ишлаб чиқиш, тизимдаги сифат ўзгаришларини баҳолаш мезонларини такомиллаштириш, таълим сифатини ошириш учун кадрлар буюртмачилари таклифларини эътиборга олган ҳолда асослаш каби йўналишларда тадқиқотларни чуқурлаштириш мақсадга мувофиқ.

Бу борада таълим хизматлари сифати ва самарадорлигини оширишнинг услубий асосларини тизимдаги сифат ўзгаришлари, жумладан, таълим муассасаларининг ўқув-услубий ва молиявий мустақиллиги шароити хусусиятларини эътиборга олган ҳолда такомиллаштириш, таълим муассасаси даражаси негизида олий таълим хизматлари сифатини ислоҳ қилиш ва такомиллаштиришни кўп жиҳатдан янги мазмун билан тўлдириш зарурати билан боғлиқ илмий муаммоларни ҳал қилиш, уни мамлакат манфаатлари доирасида ривожлантириш мавзунинг долзарблигини белгилаб беради.

Шу нуқтаи назардан олий таълим хизматлари сифатини баҳолаш тизими самарадорлигини оширишнинг назарий ҳамда услубий ёндашувлари иқтисодийнинг модернизациялашуви шароитида аҳамиятлилиги ҳамда ҳозирги таълим бозоридаги талаб ва эҳтиёжлар нуқтаи назаридан тадқиқ қилишни мақсадга мувофиқ, деб ҳисоблаймиз.

Мавзуга оид адабиётларнинг таҳлили.

“Ҳозирга келиб, таълим хизматлари халқаро бозорининг ҳажми 100 млрд. АҚШ долларини ташкил этмоқда. «Инсон капитали» дунё миллий бойлигининг 64 фоизини ташкил этади. Бу кўрсаткич ривожланган мамлакатларда 70 фоиз, ўрта даромадли мамлакатларда 58 фоиз, куйи даромадли мамлакатларда 41 фоизни ташкил этмоқда” [3].

Бундай кўрсаткичлар халқаро миқёсда ҳам тан олиниб, унинг натижаси бевосита “...олий таълим бошқарув тизимидаги ўзгаришлар аксарият ҳолатларда технологиялар, жамият ҳаётида юз бераётган жараёнлар, сиёсий конъюнктура ҳамда “юмшоқ куч” таъсирини кучайтириш билан боғлиқ эканлиги қайд этилган” [4].

Мамлакатимизда бу борада тегишли қонунчилик ҳужжатларида ҳам қайд этилган бўлиб, “Кейинги йилларда мамлакатимизда ижтимоий-иқтисодий ривожланишнинг устувор йўналишларига ҳамда халқаро стандартлар талабларига мос келадиган олий таълим тизимини яратиш бўйича кенг қўламли ишлар амалга оширилмоқда. Худудларда янги олий таълим муассасаларининг ташкил этилиши, кадрлар тайёрлашнинг замонавий таълим йўналишлари ва мутахассисликлари ҳамда сиртқи ва кечки бўлимларнинг очилиши, олий таълим муассасаларига қабул квоталарининг оширилиши мазкур йўналишдаги муҳим ислохотлар ҳисобланади [5].

Маҳаллий олимлардан З.Т.Жумаевнинг фикрича, “Таълим сифати ҳозирги кунда мамлакатимиз олий таълим тизимида энг кўп баҳс-мунозараларга дуч келаётган ва давлат ҳамда жамият томонидан алоҳида эътибор қаратилаётган муаммолардан биридир. Чунки мутахассисларни тайёрлаш сифатининг паст ёки юқорилиги доимо иш берувчилар, талабалар, уларнинг ота-оналари – умуман олганда, бутун жамият аъзоларининг диққат марказида турадиган масала саналади. Шу билан бир вақтда, “таълим сифати” тушунчасининг ўзига ягона ёндашувларнинг шу пайтларгача ҳам шаклланиб улгурмаганлиги бу масаланинг ижтимоий муҳокамасини янада мураккаблаштиради, унга бўлган турлича ёндашувлар келиб чиқишига сабаб бўлади” [6].

Олий таълим муассасаларида хизматлар сифатини тадқиқ этган олимлардан академиклар С.С.Гулямов Қ.Х.Абдурахмонов “Олий таълимдан кутиладиган хусусий манфаат бевосита таълим олувчилар учундир. Таълимнинг иқтисодий натижалари шакли турлича, яъни натура ва пул кўринишида, бевосита ва билвосита бўлиши мумкин. Қоидага кўра, инсон қанчалик юқори даражада таълим олса, у шунчалик кўп ойлик маош олади (пул кўринишидаги самара), нуфузли ишга киришда имконияти ошади (пул кўринишида бўлмаган самара), фан-техника тараққиёт туфайли бўлаётган ўзгариш ва янги ланишларга тезда мослашади (билвосита самара). Зеро, барча самарадорлик (манфаат) сон билан ҳисобланмайди. Шунинг учун таълимнинг таҳлилда қўлланиладиган иқтисодий самарадорлигининг асосий шакли пул кўринишидаги самарадир, ходим(мутахассис)нинг умумтаълимий ва махсус тайёргарлик даражасининг ортиши натижасида унинг ойлик маошининг ортиши”ни таъкидлайдилар [7].

“Ҳозирги шароитда ижтимоий ривожланиш истиқболлари таълим тизимининг ҳолатига, унинг шахс ва жамиятнинг юқори сифатли таълим хизматларига бўлган эҳтиёжларини

қондира олишига принципиал жиҳатдан боғлиқ. Бизнингча, таълим соҳаси ҳозирги жамият ҳаётининг иқтисодий соҳаси билан, айниқса, мустақкам равишда боғлангандир. Таълим фаолияти иқтисодий ривожланишнинг муҳим компоненти бўлиб қолмоқда” [8].

Мазкур фикрни давом эттирган олимлардан Ш.Эргашходжаева, Д.Нишонунинг кўрса тишича, таълим “мутахассислар тайёрлаш воситаси бўлибгина қолмай, у жамиятнинг интеллектуал ва технологик билим даражаси ҳамда маданий савиясини ошириш, унинг инновация ва юксалишга интилишини қўллаб-қувватлаш, жамиятда замонавий яшаш тарзини шакллантиришдир. Айнан шу жараён, яъни таълим ва ундан орттирилган билим интеллектуал капитални бойитувчи ҳамда инновация фаолиятини ҳаракатга келтирувчи куч ҳисобланади” [9].

К.Мухтарованинг таъбирича, “Давлат сиёсатининг инсон капиталига йўналтирилганлигининг мамлакат иқтисодиётида муҳим аҳамият касб этиши ёритилган. Инсон капиталини ривожлантиришга қаратилган сиёсат орқали мамлакат аҳоли ҳаёти турмуш сифати ва даражаси яхшиланади” [10].

Юқорида келтирилган фикрларга қўшилган ҳолда, олий таълим хизматлари сифатини баҳолаш тизими самарадорлигини оширишнинг услубий ёндашувларини ишлаб чиқиш, тизимдаги сифат ўзгаришларини баҳолаш мезонларини такомиллаштириш, таълим сифатини ошириш учун кадрлар буюртмачилари таклифларини эътиборга олган ҳолда асослаш тадқиқот мавзусининг долзарблигини белгилайди.

Тадқиқот методологияси. Мақолада олий таълим хизматлари сифатини баҳолаш кўрсаткичлари кейинги бир неча йиллардан бери таълим тизимининг экспоненциал ўзгариши жараёнлари билан белгиланади.

Таҳлил ва натижалар. Бугун жаҳонда барча соҳаларда ривожланиш, такомиллашиш тенденцияси жуда юқори суръатда кечмоқда. Бу юртимиз таълим соҳасидаги жадал ислоҳотларда ҳам ўз ифодасини топмоқда. Таълим тизимининг ролини оширишда таълим сифатини юксалтириш, кадрлар салоҳиятини ошириш ва тизимнинг моддий-техник базасини замонавий талаблар асосида мустақкамлаш кабилар билан бир қаторда олий таълим тизимини сифат жиҳатдан ривожлантириш ва уни янада такомиллаштиришга алоҳида эътибор қаратилмоқда.

Хусусан, олий таълимни сифат жиҳатидан янги босқичга кўтариш мақсадида Ўзбекистон Республикаси олий таълим тизимини 2030 йилгача ривожлантириш концепцияси ва бошқа бир қатор меъёрий ҳужжатлар қабул қилинди.

Олий таълим тизимини ислоҳ қилишга қаратилган ислоҳотлар натижасида республикада

сўнгги 3 йилда олий таълим муассасалари сони 132 тага етказилди (2016 йилда 77 та), улардан 99 таси маҳаллий ҳамда 33 таси хорижий олий таълим муассасалари ва уларнинг филиаллари ҳисобланади. Қабул квотаси 66 мингдан 181 мингтага оширилди. Олий таълим муассасаларининг моддий-техник базаси мустақкамланди. Хорижий мамлакатлар билан қўшма таълим дастурлари доирасида 64 та янги касб бўйича мутахассисларни тайёрлаш йўлга қўйилди. Профессор-ўқитувчиларнинг маоши ўртача 3,5 бараварга оширилди.

Бу ўринда иқтисодиётни модернизациялаш шароитида Ўзбекистон Республикасининг таълим тизими ягона давлат сиёсатини юртишда олий таълим хизматлари сифатини баҳолаш алоҳида ўрин эгаллайди. Бу борада Ўзбекистон Республикаси Президенти таъкидлаганидек, «Аввало таълим ва тарбияни ривожлантириш, соғлом турмуш тарзини қарор топтириш, илм-фан ва инновацияларни тараққий эттириш миллий ғоямизнинг асосий устунлари бўлиб хизмат қилиши лозим» [11].

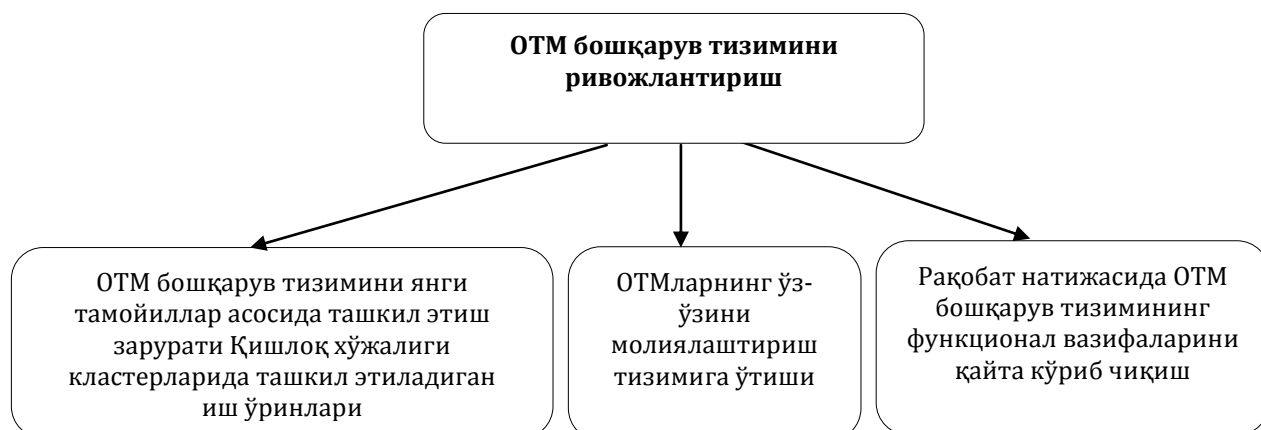
“Таълим сифати – инсон ҳаёт-фаолияти сифатини ошириш ҳамда жамиятнинг ижтимоий-иқтисодий ривожланиши, маънавий юксалиши ва аниқ мақсадга эришишда фойдаланиш учун зарур бўладиган, қўлланиладиган, асос бўладиган аниқ шароитларда талаб этилиб олинган билимлар мажмуидир. Таълим сифатини ошириш долзарб аҳамиятга эга бўлган ушбу даврда таълим мазмунини бойитиш, унинг самарадорлиги, натижавийлигини таъминлаш, таълим олувчи ва таълим берувчи учун моддий ва маънавий базани кенгайтириш, уларнинг эркин илмий-ижодий фаолиятини ривожлантиришни тақозо этади” [12].

Таълим жараёнида “сифат” тушунчасини қўллаш мазмунан бошқача маъно касб этади. “Юқори сифат” мутлақ тушунчаси таълимда сифатни бошқариш тизими билан ҳеч қанақа умумийликка эга эмас. Сифатни бошқариш борасидаги мунозараларда тез-тез унинг юқори мақомлигининг мутлақ аҳамияти тўғрисида саволлар пайдо бўлиб туради. Таълим сифати ҳозирги кунда мамлакатимиз олий таълим тизимида энг кўп баҳс-мунозараларга дуч келаётган ва давлат ҳамда жамият томонидан алоҳида эътибор қаратилаётган муаммолардан биридир. Чунки мутахассисларни тайёрлаш сифатининг паст ёки юқорилиги доимо иш берувчилар, талабалар, уларнинг ота-оналари, умуман олданда, бутун жамият аъзоларининг диққат марказида турадиган масала саналади.

Юқоридаги фикрларга қўшилган ҳолда, биз куйидагича муаллифлик фикрларини илгари сурамиз: олий таълим хизматлари сифатини баҳолаш кадрлар буюртмачиларининг талабла-

ри асосида юқори малакали мутахассисларнинг замонавий билимларни эгаллашлари, олий таълим тизимининг иқтисодий тараққиёт истиқболлари ва жамият эҳтиёжига мослигини таъ-

минлайдиган, соҳани амалиётга мослаштирадиган таълим сифатини баҳолашнинг янги механизмларини жорий этишдир.



1-расм. Олий таълим муассасаларида таълим сифати ва самарадорлигига таъсир кўрсатувчи омиллар

Манба: муаллиф томонидан ишлаб чиқилган.

Ҳозирги ривожланиш босқичида олий таълим хизматлари сифатини баҳолаш тизимининг ижтимоий-иқтисодий зарурати куйидагиларда яққол намоён бўлади. Биринчидан, таълимнинг ўрни ва аҳамияти, ижтимоий ҳаётнинг барча соҳалари, жумладан, иқтисодиёт, моддий ишлаб чиқариш, ижтимоий-маънавий ҳаёт соҳалари билан чамчасчас боғлиқ бўлган инсон фаолиятининг энг муҳим соҳаларидан бирига айланаётганлиги билан ифодаланади. Иккинчидан, олий таълим хизматлари сифатини баҳолаш кўрсаткичлари кейинги бир неча йиллардан бери таълим тизимининг экспоненциал ўзгариши жараёнлари билан белгиланади. Мазкур тадқиқотлар ҳам назарий, ҳам амалий тусга эга бўлиб, уларнинг жараёнида ҳозирги таълим тизимининг сифат хусусиятлари таълимнинг барча турларига бўлган муносабатнинг тубдан ўзгаришига олиб келади.

Таълимни бошқаришнинг бевосита тизимлиги, яхлитлиги таълим сифатининг назарий-амалий услубларини ривожлантириш билан боғлиқ. Мазкур хусусиятлар – Ўзбекистон Республикаси олий таълим тизимини 2030 йилгача ривожлантириш концепциясида олий таълим муассасаларини тизимли ривожлантириш ва бошқарув фаолиятини такомиллаштириш вазифаларининг белгиланиши OTM бошқарув тизимининг ташкилий-назарий жиҳатларини тадқиқ қилишнинг долзарблигини асослайди [13].

Хулоса ва таклифлар. Мамлакатимизда кейинги бир неча ўн йилликларга мўлжалланган талаб ва эҳтиёждан келиб чиқиб, олий таълим тизимини ривожлантиришга қаратилган стратегик мақсад ва вазифалар белгиланган.

2021 йилга келиб, юртимизда олий таълим муассасалари сони 156 тага етди. Олий таълимга қабул квотаси уч баробар оширилди. Мисол учун, ўтган йилда 170 минг нафардан ортиқ йигит-қиз талабалар сафидан жой олгани, давлат грантлари 7 минг 250 тага ёки 25 фоиз оширилгани халқимизнинг асосий таянчи ва суянчи бўлган ёшларнинг юқори билим ва малакага эга, рақобатбардош кадрлар бўлиб етишиши, олий таълим олиши учун кенг имконият ва шароит яратилишига давлат сиёсати даражасида эътибор қаратилаётганига яққол далилдир.

Хизматлар соҳасини модернизация ва диверсификация қилишни, унинг таркибини замон талабларига мос ҳолда ўзгартиришни амалга оширишни оптимал тарзда олиб бориш ЯИМда қўшилган қиймат ҳажмини кўпайтиришнинг муҳим омили бўлиб қолади [14].

Янги Ўзбекистоннинг таълим тизимига куйидаги асосий хусусиятлар хос:

- таълим тушунчасининг иқтисодий-ижтимоий аҳамияти билим олишга нисбатан ўзгариб бормоқда ва таълим хизматлари сифатининг буюртмачилар талаби асосида ортиб бориши;

- таълим функциясини мактаб – касб-хунар таълими – олий таълим – олий таълимдан кейинги таълимдан ташқари ижтимоий институтлар ҳам бажаради;

- рақамлаштириш ва масофавий индивидуал таълим шакли устунлик ва имкониятларидан фойдаланиш бевосита таълим тизимига таъсир кўрсатади;

- сифатли таълим инсоннинг бутун умри давомида таълим олиш тизими сифатида шаклланади.

Манба ва фойдаоанилган адабиётлар рўйхати:

1. <https://cyberleninka.ru/article/n/mirovoy-rynok-obrazovatelnyh-uslug-vysshey-shkoly:http://www.m-economy.ru/art.php?nArtId=3649>
2. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2022 йил 28 январдаги ПФ-60-сонли “2022-2026 йилларга мўлжалланган Янги Ўзбекистоннинг тараққиёт стратегияси тўғрисида” фармони. Қонунчилик маълумотлари миллий базаси, 29.01.2022 й., 06/22/60/0082-сон).
3. <https://cyberleninka.ru/article/n/mirovoy-rynok-obrazovatelnyh-uslug-vysshey-shkoly:http://www.m-economy.ru/art.php?nArtId=3649>
4. Educational reforms in Russia and China at the turn of the 21st century: a comparative analysis. Stanford Library. <https://searchworks.stanford.edu/view/8922793>
5. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йил 5 июндаги “Олий таълим муассасаларида таълим сифатини ошириши ва уларнинг мамлакатда амалга оширилаётган кенг қамровли ислохотларда фаол иштирокини таъминлаш бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида” қарори.
6. Жумаев З.Т. Олий таълим муассасалари битирувчиларининг сифатига таъсир этувчи омиллар. // Journal of “Irrigation and melioration”. 4 (6)-сон. 2016. 73-б.
7. Образование в системе человеческого развития: мировая практика и опыт Узбекистана. // Под ред. акад. Гулямова С.С., акад. Абдурахмонова К.Х. – Т., 2004. С. 34-35.
8. Абдурахмонов О. Меҳнат бозорини бошқаришда таълим тизимининг ўрни. И.ф.н. дисс... – Т., 2005. 30-б.
9. Эргашходжаева Ш.Д., Нишонов Д.Ш. Замоनावий иқтисодиёт ва инновация таълими. // Ўзбекистонда божхона ишининг долзарб муаммолари: назария ва амалиёт. Республика илмий-амалий анжумани мақола тезислари тўплами. – Т., 2010. 197-198-б.
10. Мухтарова К.С. Распределение доходов и бедность в переходной экономике. – Алматы, 2001 г. – 223 с. // “Иқтисодиёт ва инновацион технологиялар” илмий-электрон журнали. 2-сон, март-апрель, 2018.
11. Ўзбекистон Республикаси Президенти Шавкат Мирзиёевнинг Ўзбекистон Республикаси Олий Мажлисига Мурожаатномаси, 30.12.2020. <https://review.uz/oz/post/poslanie-prezidenta-uzbekistana-shavkata-mirziyoyeva-oliy-majlisu>
12. Назарова Ф.У. Олий таълимда баҳолаш тизимини такомиллаштириш хусусиятлари. Замоनावий таълим. 2017. 19-б.
13. Ўзбекистон Республикаси Президентининг “Ўзбекистон Республикаси олий таълим тизимини 2030 йилгача ривожлантириш концепциясини тасдиqlаш тўғрисида”ги ПФ-5847-сонли фармони. Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 09.10.2019 й., 06/19/5847/3887-сон; 30.04.2020 й., 06/20/5987/0521-сон.
14. Салохитдинов Ш. Мамлакатимизда хизматлар соҳасининг ривожланиши ва таркибий ўзгаришлари таҳлили. // Центральноазиатский журнал образования и инноваций, 2023, 2 (2), 93-97.