

Manba va foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati:

1. Hayes, T. (2007). Delphy study of the future of marketing of hayer education. *Journal of Business Research*, 60, 927-931.
2. Drummond, G. (2004). Consumer confusion: reduction strategies in higher education, *International Journal of Educational Management*, 18(5), 317-323.
3. Kotler, Ph., Fox, K.F.A. (1985) *Strategic Marketing for Educational Institutions*, Prentice Hall, 396 p.
4. Hewitt, F., & Clayton, M. (1999). Quality and complexity lessons from English higher education. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 16(9), 838-858.
5. Виссема Й. Университет третьего поколения. Управление университетом в переходный период. – М.: Сбербанк, Олимп-Бизнес, 2016. – 422 с.
6. Баталова О.С. Специфика маркетинговых коммуникаций на рынке образовательных услуг. // *Экономическая наука и практика: материалы Междунар. науч. конф. 2012*. С. 110-114.
7. Кривцова М.Н. Специфика и виды информационно-рекламных источников в профориентационной работе вузов. // *Молодой ученый*. 2016. № 8. С. 1274-1276.
8. Булин-Соколова Е.И. Информационно-коммуникативные технологии в системе общего образования [Текст]. – М.: ФГНУ ИОО, 2004. 7,5 уч.-изд.
9. Hanover Research (2014). *Trends in Higher Education Marketing, Recruitment, and Technology*. [ebook]
10. Maslowsky, C. (2013). Five Ways Higher Education Marketing Will Change in 10 Years. *The EvoLLution*. Retrieved 20 July 2016.
11. Гулямов С.С., Аюбов Р.Х., Абдуллаев М.Қ. Рақамли иқтисодиёт – кадрлар тайёрлашнинг долзарб йўналишлари. // "Иқтисодиёт ва инновацион технологиялар" илмий-электрон журнали. 1-сон, 2020 й. 186-198-бетлар.
12. Рустамбеков И. Олий таълимни рақамлаштириш – устувор вазифа. <https://kun.uz/news/2023/03/28/oliy-talimni-raqamlashtirish-ustuvor-vazifa>



ОЛИЙ ТАЪЛИМ СОҲАСИДА СИФАТ МЕНЕЖМЕНТИ ВА УНИНГ ХУСУСИЯТЛАРИ

Гафурова Шахлохон Каримовна
Бухоро муҳандислик технология
институтини таянч-докторанти

https://doi.org/10.55439/ECED/vol25_iss1/a40

Аннотация. Ушбу мақолада олий таълим муассасаларида "таълим сифати" тушунчаси, таълим сифати менежменти ва унга таъсир этувчи омиллар назарий тадқиқ қилинган. Шунингдек, сифат бошқарувидаги ISO (стандартлаштириш халқаро ташкилоти) ва TQM (умумий сифат менежменти) концепциялари, олий таълим соҳасида сифат менежментининг ўзига хос хусусиятларининг муаллифлик ёндашуви баён қилиниб, таълим соҳасида сифат менежменти назариясига доир таклифлар келтирилган.

Калит сўзлар: таълим сифати, сифат менежменти, TQM (УСМ), ISO (СХТ) стандартлари, олий таълим муассасалари.

МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В ВЫСШЕМ ОБРАЗОВАНИИ И ЕГО ОСОБЕННОСТИ

Гафурова Шахлохон Каримовна
докторант Бухарского инженерно-
технологического института

Аннотация. В данной статье теоретически изучено понятие «качество образования» в высших учебных заведениях, управление качеством образования и факторы, влияющие на него. Также описаны концепции ISO (МОС - Международная Организация Стандартизации) и TQM (ТУК- Тотальное управление качеством) в менеджменте качества, авторский подход к особенностям менеджмента качества в сфере высшего образования, а также сделаны предложения по теории менеджмента качества в сфере высшего образования.

Ключевые слова: качество образования, менеджмент качества, TQM (total quality management), стандарты ISO, высшие учебные заведения.

QUALITY MANAGEMENT IN HIGHER EDUCATION AND ITS FEATURES

Gafurova Shahlokhon Karimovna
doctoral student of Bukhara Engineering-
Technological institute

Abstract. *The concept of "quality of education" in higher education institutions, management of educational quality and factors affecting it are theoretically studied in this paper. In addition, the concepts of ISO (IOS - International Standardization Organization) and TQM (total quality management) in quality management and the author's approach to the specific features of quality management in the field of higher education are described, and suggestions are made for the theory of quality management in the field of education.*

Keywords: *quality of education, quality management, TQM (total quality management), ISO standards, higher education institutions.*

Кириш. Таълим сифати муаммосининг ҳозирги ҳолати жамиятнинг инсон ахлоқи ва ақл-заковатига бўлган ортиб бораётган таълаблари ҳамда таълим муассасалари битирувчиларининг ҳақиқий билим ва ривожланиш даражаси ўртасидаги қарама-қаршиликни акс эттиради. Бундай шароитда таълим тизимларини сифатли жиҳатларга йўналтирган ҳолда ташкил этиш ва бошқариш самарадорлигини ошириш ҳамда шу асосда таълим соҳасида тизимли ислохотларни амалга ошириш учун янги ёндашувларни излаш муҳим аҳамият касб этади.

Мамлакатимизда ҳам сўнгги бир неча йил ичида замонавий таълим тизими сезиларли ўзгаришларга дуч келди ва ҳозирги вақтда таълимнинг рақобатбардошлигини ошириш, унинг сифатини оширишга катта аҳамият берилмоқда. Бунга эса тизимлаштирилган сифат бошқарувисиз эришиб бўлмайди. Шу сабабли, таълим сифати менежменти замонавий олий таълим тизими олдида турган долзарб муаммолардан бири сифатида тан олинган.

Адабиётлар шарҳи. Таълим сифати муаммосини таҳлил қилиш, одатда, сифат нимага боғлиқлигини аниқлашдан бошланади, ўзгача қилиб айтганда, тадқиқотчилар, авваламбор, "таълим сифатини нима белгилайди?", деган саволга жавоб топишдан бошлайдилар. Ҳақиқатан ҳам бу муҳим муаммо бўлиб, унинг ечимига қараб олий таълимда таълим сифатини бошқариш асосланадиган усуллар танланади.

"Таълим сифати" категориясини таҳлил қилиш асосида шуни таъкидлашимиз мумкинки, илмий адабиётларда ушбу концепцияни кўриб чиқишга бир нечта ёндашувлар мавжуд. Бу соҳада олимлар томонидан билдирилган фикрлар доираси анча кенгдир. Жумладан, Д.В. Пузанковнинг фикрича таълим сифати учта муҳим асосга таянади: таълим мақсадлари ва мазмуни; профессор-ўқитувчилар-

нинг касбий ваколатлари даражаси ва уларнинг фаолиятини ташкил этиш; ўқув жараёнининг моддий-техник ва илмий ахборот базаси ҳолати [3].

В.М. Соколов ҳам шунга ўхшаш фикр билдирган бўлиб, таълим жараёнининг сифати шахснинг таълим ва тарбия даражасини таъминлайдиган бир қатор ўзгарувчиларга боғлиқ, деб ҳисоблайди [4]. У таълим сифати ўзгарувчиларига таълим мазмуни; ўқув жараёнини ташкил этиш шакллари; педагогик технологиялар; кадрлар тайёрлаш, малакасини ошириш ва қайта тайёрлаш; уларнинг фаолиятини мотивациялаш; таълим муассасалари инфратузилмасини киритади.

Бир қатор тадқиқотчилар томонидан таълим сифатининг учта таркибий қисмлари ажратилади: таълим мазмунининг сифати (билим сифати, муаммоларни ҳал қилиш усуллари сифати), таълим технологиялари ва ўқитиш усуллари сифати (когнитив фаолиятни ташкил этиш сифати, когнитив фаолиятни рағбатлантириш сифати, таълим фаолиятининг бажарилишини назорат қилиш сифати, таълим фаолияти натижаларини назорат қилиш сифати); шахснинг билимдонлик сифати (билимларни ўзлаштириш сифати, кўникма ва малакаларнинг сифати, ахлоқий меъёрларни ўзлаштириш сифати)[5,6,7].

Н.А. Селезнева таълим сифатини тор ва кенг маънода кўриб чиқилиши мумкин, деб ҳисоблайди[8]. Унинг таъкидлашича, тор маънода таълим сифати фақат университет битирувчиларининг тайёргарлик даражаси сифатида тушунилади, кенг маънода эса, бу таълимнинг муайян эҳтиёжлар, мақсадлар, муносабат ва меъёрларга (яъни стандартларга) мувофиқлигини акс этади. Е.В. Гаффорова, В.А. Балабан ва И.Ф. Кравченколар ҳам таълим сифатини тор маънода тайёргарлик даражаси билан боғлаб, университетда мавжуд бўлган ёки содир бўлаётган барча нарсаларнинг сифати ушбу тайёргарликни белгилайдиган

омиллар тўплами сифатида кўриб чиқишади [9]. Аммо кенгайтирилган талқинда, улар таълим сифатини белгиловчи компонентлар сифатида ушбу омилларни тўрт блокка ажратадилар:

- таълим хизматларини кўрсатувчи субъектнинг сифати (профессор-ўқитувчилар таркиби);

- таълим хизмати тақдим этиладиган объектнинг сифати (талабалар);

- таълим хизматларини кўрсатиш жараёнининг сифати (ўқув дастури, ўқув жараёнини ташкил этиш хусусиятлари, унинг услубий ва техник таъминоти);

- таълим жараёни амалга ошириладиган ички ва ташқи шароитларнинг сифати.

Аксарият олимлар таълим сифатини баҳолашни таълим натижасининг таълим стандартига мувофиқлигини акс эттирувчи таълим жараёни ва унинг натижаларининг интеграллашган хусусияти билан боғлайдилар [10]. В. Нуждин тўрт сифат концепциялари (стандартга мувофиқлиги, қўллаш соҳасига мувофиқлиги, қийматга мувофиқлиги ва “яширин” эҳтиёжларга мувофиқлиги)ни таҳлил қилган ҳолда, аксарият университетлар биринчи концепцияга риоя қилишларини таъкидлайди - муҳими, университет битирувчисининг билимлари давлат стандартларига жавоб бериши. Бундай ёндашувнинг яна иккита камчиликлари бор: а) сифатни текшириш орқали унга эришиш мумкин деган нотўғри фикр; б) таълим бозори эҳтиёжларини эътиборсиз қолдириш (стандартлар истеъмолчилар талабларининг ўзгаришига мос келмайди)[7]. Таълим стандартлари ва муайян меъёрий ҳужжатлар таълим сифатини оширишда зарур. Олий таълим мазмунига, сифатига, малака ва компетенцияларга қўйиладиган талабларнинг аниқ тавсифи билан берилган юқори сифатли касбий стандартларга муҳтож[11]. Шу билан бирга, биз стандартларда инновацион компонент ҳам зарур, деб ҳисоблаймиз.

Тадқиқот методологияси. Тадқиқот методологиясининг асосини таълим сифати менежменти ривожланишида муаллифлар томонидан тизимли таҳлил, танлама адабиётлар таҳлили бўйича материаллар ташкил қилади. Шунингдек, тадқиқот жараёнида умумлаштириш, гуруҳлаш, таққослаш, анализ ва синтез, каби илмий тадқиқот усулларидадан фойдаланилди.

Таҳлил ва натижалар. Ўзбекистон иқтисодиётининг инновацион ривожланишини таъминлайдиган асосий салоҳият олий

таълим муассасаларида мужассамланган ва унинг даражаси тўғридан-тўғри олий таълим сифати билан белгиланади. Шунинг учун, Ўзбекистон таълим тизимида олиб борилаётган ислохотларнинг муҳим мақсадларидан бири сифатни яхшилашга қаратилган. Олий таълим сифати устувор йўналиш сифатида Ўзбекистон Республикаси олий таълим тизимини 2030 йилгача ривожлантириш концепциясида ўз аксини топган [1]. Ушбу ҳужжатга кўра ҳукумат олий таълим тизими олдида “халқаро стандартлар асосида юқори малакали, креатив ва тизимли фикрлайдиган, мустақил қарор қабул қила оладиган кадрлар тайёрлаш, уларнинг интеллектуал қобилиятларини намоён этиши ва маънавий баркамол шахс сифатида шаклланиши учун зарур шарт-шароит яратиш” вазифасини қўймоқда. Демак, таъкидлаш мумкинки, “таълим” тушунчаси шахсни ривожлантириш, шакллантириш маъносига эга, яъни шахс, жамият ва умуман давлатнинг ижтимоий, маданий, иқтисодий ва бошқа эҳтиёжларини қондиришга қаратилган[12]. Бу нуқтаи назардан замонавий таълим сифати мазмунини очадиган ёндашувда асосий мезон шахс ва жамият эҳтиёжларини қондириш даражаси, шахс ва жамият эҳтиёжларига мувофиқлиги ҳисобланади. Ушбу ёндашув таълим сифатини истеъмолчилар ва таълим хизмати оловчилар эҳтиёжларини қондириш қобилияти тарзида аниқлашга асосланади. Бошқа томондан, “халқаро стандартлар” асосида кадрлар тайёрлаш масаласи қўйилмоқда. Шунинг учун таълим сифати менежменти тизими институционал даражада халқаро стандартлар (ISO 9001:2000) талаблари ва умумқамров сифат менежменти (Total Quality Management) тамойилларини ҳисобга олган ҳолда қурилиши керак.

Бундай ҳулосага келишимиздан сабаб, ҳукумат томонидан қўйилган вазифа нуқтаи назаридан қараганда TQM концепцияси ва ISO концепцияси бир - бирини истисно қилмайди, аксинча бир-бирини тўлдиради. Бунда, агар ISO стандартлари ишлаб чиқарувчи ва истеъмолчи ўртасидаги муносабатларни тартибга солиш учун мўлжалланган бўлса, TQM концепцияси OTM ички муаммоларини ҳал қилиш учун мўлжалланган. ISO стандартлари сифатни таъминлаш учун нима қилиш кераклиги, TQM тамойиллари эса- буни қандай қилиш кераклиги тўғрисидаги саволларга жавоб беради.

ISO стандартларининг шаклланиш тарихига батафсил тўхталиб ўтирмасдан, айтишимиз мукикинки, бугунги кунда ISO 9000,

10000 серияларида 25 га яқин стандартлар ишлаб чиқилган бўлиб, уларда сифат менежменти соҳасидаги фаолият қониқтириши керак бўлган меъёрлар ва талаблар мавжуд.

TQM амалиётини ва ISO 9000 сериясининг 2000 йилги стандартларини таҳлил қилиш асосида стандартларнинг асосида ётган ҳамда TQM концепцияси билан боғлиқ бўлган саккизта сифат менежменти тамойилларини умумлаштиришга эришдик.

1-тамойил. Истеъмомолчига йўналтирилган ташкилот. Ҳар қандай ташкилот ёки корхонанинг фаровонлиги уларнинг маҳсулотлари ёки хизматларини сотиш ҳажмига боғлиқ бўлиб, бу ўз навбатида ушбу маҳсулотлар (хизматлар)нинг истеъмомолчиларнинг эҳтиёжлари ва талабларига мувофиқлигига боғлиқ. Ташкилотнинг барча ходимлари истеъмомолчиларнинг эҳтиёжлари ва умидларини билишлари ва тушунишлари керак.

2-тамойил. Раҳбариятнинг роли. Аввало, юқори даражадаги менежерлар ўзларининг шахсий намуналари билан сифатга содиқлигини намойиш этишлари керак.

Раҳбариятнинг вазифаси ишонч муҳитини ва қўрқмасдан ишлашни таъминлаш, одамларнинг ишга ҳиссаларини аниқлаш, тан олиш ва рағбатлантириш, очиқ ва ростгўйлик муносабатларни қўллаб-қувватлашдир. Бундай муҳит ходимларнинг ижодий имкониятларини очиб беришга, сифат муаммоларининг энг яхши ечимини топишга максимал даражада ёрдам беради.

3-тамойил. Ходимларни жалб қилиш. Одамлар ташкилотнинг энг муҳим ва қимматли қисмини ташкил қилади, шунинг учун одамларнинг имкониятларидан энг яхши фойдаланиш ташкилотга максимал фойда келтириши мумкин.

Сифат менежменти тизими ва унинг механизмлари ходимларни ташкилот фаолияти сифатини доимий равишда яхшилашда ташаббус кўрсатишга, сифат муаммоларини ҳал қилишда масъулиятни ўз зиммасига олишга, ўз билимларини фаол равишда оширишга, ўз билимларини ҳамкасбларига етказишга, ўз ташкилотларини истеъмомолчиларга ва барча манфаатдор томонларга фақат яхши томондан тақдим этишга ундаши керак.

4-тамойил. Жараён сифатида ёндашув. У, биринчи навбатда, ўзаро боғлиқ жараёнлар тўплами сифатида сифат менежменти тизимини лойиҳалашга алгоритмик ёндашувни назарда тутди. Шу билан бирга, ҳар бир жараён айрим оқибатларга олиб келадиган тизим сифатида қаралади:

- жараённинг кириш ва чиқишлари аниқ белгиланиши ва ўлчаниши керак;

- ҳар бир жараённинг истеъмомолчилари белгиланади, уларнинг талаблари аниқланади, жараён натижаларидан қониқиш ўрганилади;

- ушбу жараённинг корхона функциялари билан ўзаро таъсири ўрнатилади;

- ҳар бир жараён бошқарилиши ва жараённи бошқариш учун ваколат, ҳуқуқ ва жавобгарлик белгиланиши керак;

- жараённи лойиҳалашда унинг ресурслар билан таъминланишини аниқлаш керак.

5-тамойил. Менежментга тизимли ёндашув. Бу аввалги тамойил билан ва сифат менежменти тизимига ўзаро боғлиқ жараёнлар тўплами сифатида қараш билан чамбарчас боғлиқ. Тизимли ёндашув ўлчаш ва баҳолаш орқали тизимни доимий равишда яхшилаб боришни ҳам ўз ичига олади.

6 - тамойил. Доимий такомиллаштириш. Узлуксиз ёки доимий такомиллаштириш корхонанинг мақсадларидан биридир. Узлуксиз такомиллаштириш тамойили Деминг цикли, Парето таҳлили, бошқарув хариталари ва бошқалар каби тегишли усул ва ёндашувларни билиш ва қўллашни талаб қилади. Тизимдаги такомиллаштириш жараёнларини рағбатлантириш учун уларни тан олиш муҳити яратилиши керак.

7-тамойил. Фактларга асосланган қарор қабул қилиш усули. Ушбу тамойил кўпинча сезги, ҳис-туйғу, илгариги тажриба, тахминлар ва бошқаларга асосланган ҳолда амалда қўлланиладиган қарорларни қабул қилиш усулига муқобил ҳисобланади. Агар қарорлар маълумотлар ва ахборотларни таҳлил қилишга асосланган бўлса, улар самарали бўлади.

8-тамойил. Ҳамкорлар билан ўзаро манфаатли муносабатлар. Ташкилот ва унинг ҳамкорлари ўртасида ўзаро боғлиқлик мавжудлиги аниқ, шунингдек, аниқки, ўзаро манфаатли муносабатлар ҳар икки томонга ҳам энг яхши имкониятларни тақдим этади.

Юқорида келтирилган тамойиллардан ОТМ ичидаги сифат менежменти тизимини яратишда фойдаланиш керак. Аммо, аввал таъкидлаганимиздек, ISO 9000 асосида сифат менежменти (TQM) тизими, бир томондан, универсал ва турли шароитларда фойдаланиш учун мўлжалланган. Бошқа томондан, ISO талаблари асосан ишлаб чиқариш тармоғи учун, турли хил, лекин маълум даражада умумий хусусиятга эга бўлган маҳсулот ва хизматларни ишлаб чиқаришга қаратилган.



1-расм. TQM ва ISO 9000 концепцияларининг ўзаро боғлиқ сифат менежменти тамойиллари

Манба: муаллиф томонидан умумлаштирилган.

Таълим жараёнини таҳлил қилиш шуни кўрсатдики, у ҳар қандай ишлаб чиқариш жараёни билан жуда кўп ўхшашликларга эга бўлиши билан бирга туб фарқлар ҳам мавжуд. Олий таълим кўрсатадиган таълим хизматлари, яъни у ёки бу соҳада олий маълумотли мутахассисларни тайёрлаш ўзгача хусусиятга эга. Таълим хизматларининг ўзига хослиги, бизнинг фикримизча, ушбу хизматнинг қуйидаги жиҳатлари тўплами билан белгиланади:

- фаолият турлари (ОТМнинг асосий фаолияти таълим-тарбия ва илм);
- фаолият объекти (таълимнинг объекти инсон шахси бўлиб, у ҳар қандай шаблонли ёндашувларни инкор этади);
- ишлаб чиқаришнинг давомийлиги ва меҳнат сиғими (4 йил-бакалаврият + 2 йил магистратура, 7200 + 3600, жами 10800 ўқув соати);
- мураккаблик (40-60 хил фанлар ўқитилади, катта ҳажмдаги замонавий ахборот ва коммуникация воситалари талаб этилалди);
- илмийлик (таълим фаолиятининг самарадорлиги илмий тадқиқотлар самарадорлигига боғлиқ, айнан илмий фаолият профессор-ўқитувчиларга ўзларининг касбий билимлари ва амалий тажрибаларини доимий равишда такомиллаштириш ва тўлдиришга имкон беради);

- кўп харажатлилик (ходимларнинг катта қисмини юқори малакали мутахассислар: фан докторлари (Ds ва PhD), профессор ва доцентлар ташкил этади);

- истеъмол қилиш муддати (одатда - кўп йиллар давомида сифатли таълим тўғрисидаги фикрлар шаклланади);

- жавобгарлик (олий маълумотли мутахассислар жамиятнинг интеллектуал салоҳиятининг асосий унсуридир).

Кўриниб турибдики, таълим хизматлари сифат менежменти тизимини фақат ISO 9000 сериясига асосланган тизим доирасига “сиғдириш” даргумон. Умуман, халқаро стандартларни тўлиқлигича қўллаш ҳам, уларни инкор этиш ҳам нотўғри, деб ҳисоблаймиз. Бунда ижодий ёндашув зарур бўлиб, унинг асосида бу қоидаларни аниқ талқин қилиш ва амалий ҳаракатларни мувофиқ равишда шунга қаратиш талаб этилади. Шунинг учун ҳам стандартларни TQM тизими дастаклари билан бойитиш зарур.

Шундай қилиб, бизнинг фикримизча, олий таълим соҳасида сифат менежментининг ўзига хос хусусиятлари қуйидагилардан иборат:

- таълим сифатининг кўп қирралилиги (таълимнинг ижтимоий, иқтисодий ва маданий қирралари, уларнинг ҳар бирига мувофиқ

таълимнинг якуний натижаси сифати ва ушбу сифатга эришишни таъминлайдиган таълим тизимлари салоҳиятининг сифати; таълим-тарбия ва ўқитиш натижаларининг сифати, ижодий ва репродуктив, билим ва кўникма компонентлар);

- якуний сифат натижаларининг кўп даражаллиги (бакалаврият, магистратура, докторантура, малака ошириш ва қайта тайёрлаш битирувчиларининг сифати);

- таълим сифатининг кўп субъективлиги (таълим сифатини баҳолаш кўп сонли турли субъектлар томонидан амалга оширилади; асосий субъектлар: талабаларнинг ўзи, олий таълим ва олий таълимдан кейинги таълим битирувчилари, турли хил кўшимча таълим дастурлари тингловчилари; талабаларнинг ота-оналари; иш берувчилар; жамият ва давлат идоралари; таълим тизимининг ўзи; унинг турли даражалари ва босқичлари вакиллари; таълим тизими тадқиқотчилари);

- кўп мезонлилик - таълим сифати таълим қирраларига мувофиқ бир қатор мезонлар билан баҳоланади;

- полихронлик - бу турли вақтларда бир субъект томонидан турлича қабул қилинадиган таълим сифатининг жорий, тактик ва стратегик жиҳатларини мувофиқлаштириш (вақт ўтиши билан ҳаёт давомида, иш фаолиятида битирувчилар ўзлари олган таълим сифатини, айрим фанлар ва ўқитувчиларнинг қийматини қайта баҳолайдилар; жамият ва давлат, тараққиёт даражасига қараб, таълимнинг сифати ва мазмуни устуворликларини қайта кўриб чиқадиладар ва бошқалар);

- таълим сифатини ва таълим тизимларини баҳолашда ноаниқлик (турли субъектлар томонидан таълим сифатини баҳолашда субъективликнинг юқори даражаси);

- таълимнинг доимийлик ва ўзгарувчанлик хусусияти. Таълим тизимлари, таълим муассасалари ва уларнинг битирувчиларининг кўплаб сифат хислатлари орасида ҳар бир таълим даражасининг барча битирувчилари учун, ҳар бир мутахассислик ёки тайёрлов йўналиши учун умумий бўлган ўзгармас сифат фазилатлари ва махсус (айнан шу битирувчилар тўплами ёки таълим тизимлари учун) ўзгарувчан сифат фазилатлар мавжуд.



2-расм. Таълим соҳасида сифат менежментининг ўзига хос хусусиятлари
Манба: муаллиф ишланмаси.

Хулоса ва таклифлар. Бундан келиб чиқадики, таълим сифатини кўп ўлчовли тушунча сифатида кўриб чиқиш зарур бўлиб, уни очиб беришга сифат менежменти нуқтаи назаридан тизимли ва жараёнли ёндашиш тавсия этилади. Таълим сифатини бошқариш

объектнинг ўзига хос хусусиятларидан келиб чиққан ҳолда сифат менежменти умумий назариясининг муаммоли соҳасидир. Ушбу бошқарув ёндашуви таълим тизимининг инновацион ривожланиши даврида амалда институционал даражада мавжуд бўлган бир қатор

тафовут ва қарама-қаршиликларни ҳал қилишга имкон беради. Булар:

1. Олий таълимга қабул қилинувчи ва битирувчи сифати ўртасидаги тафовут. Ҳукуматимиз томонидан олий таълимга қабул жараёнларининг адолатлиги, шаффофлиги, қулайлигини таъминлаш борасида катта ижобий ўзгаришлар амалга оширилди. Абитуриентларга таълим муассасаси ва тайёрлов йўналишларини танлаш имкониятлари кенгайтирилди, олий таълимга қабул қилиш квоталари оширилди. Давлат бевосита қабул жараёнларига иштирок этади ва давлат олий таълим муассасаларига ўқишга қабул жараёнларининг давлат белгилаб берган марказлашган тартиб ва мезонлар асосида амалга оширилишини таъминлайди. Шу билан бирга, давлат таълим муассасаларининг танлаб олиш имкониятлари чекланиб қўйилмоқда. Давлат ОТМлари, айниқса, техник соҳадаги муассасалар, паст кўрсаткичга (максимал баллнинг ўртача 30 фоизи атрофида) эга абитуриентларни ўқишга қабул қилишга мажбур. Чунки кучли рақобат шароитида улардан воз кечиш, таълим муассасасини қийин молиявий аҳволга келтиради. Қабул жараёнида абитуриентларнинг билим сифатини аниқлашда давлатнинг роли кучли бўлишига қарамай, ОТМ битирувчилари билим ва кўникмаси сифатини аниқлашда давлатнинг иштироки йўқ, деса ҳам бўлади. Олий таълимда киришда ва “чиқиш”да сифатни баҳолаш жараёни бир хил даражада амалга оширилиши керак, деб ҳисоблаймиз.

2. Тайёрланаётган мутахассислар сифати ва иш берувчилар талаблари ўртасидаги қарама-қаршилик. Ўқув жараёнини бошқаришнинг анъанавий ёндашувларга асосланган мавжуд ҳолати меҳнат бозорининг замонавий талабларини тўлиқ қондиришда чекланган имкониятларга эга.

3. ОТМлардаги илмий-инновацион ишланмалар ва уларнинг таълим хизматлари сифатига мувофиқлаштирилган ва ижобий таъсирини таъминлаш механизмнинг йўқлиги. Профессор-ўқитувчиларнинг илмий – инновацион фаолияти натижаларидан таълим жараёнида фойдаланиш паст даражада.

4. Шахснинг меҳнат бозоридаги рақобатбардош мавқеини таъминлайдиган интеллектуал, маданий ҳамда касбий ривожланиш эҳтиёжлари ва уларнинг ОТМ шароитларида жамиятдаги ижтимоий муҳофазасини таъминлаш ўртасидаги қарамақаршилик. Аксарият талабалар тўлов-контракт шаклида таҳсил олишади, стипендия олмайди. Яшаш ва

ўқиш харажатларини тўлаш учун дарсдан бўш вақтида ишлашга тўғри келади. Бундай шароитларда амалдаги ўқув жараёнини ташкил қилиш механизми таълим сифатини кафолатлай олмайди.

5. ОТМлар томонидан тақдим этилаётган таълим хизматларининг кафолатланган сифатига бўлган давлат талаби (таълим стандартлари, малака талаблари) ва жамият эҳтиёжи билан унга эришиш механизмларининг етарли даражада ривожланмаганлиги ўртасидаги тафовут. Бир профессор-ўқитувчи штат бирлигига тўғри келадиган талабалар сони меъёрларининг (бугунги кунда ҳар 16 нафар талабага) ошиб бораётганлиги, мустақил таълим соатлари ҳажмлари нисбатларининг оширилганлиги шароитларида сифатли кадрлар тайёрлаш учун мувофиқ механизмлар яратилмаган.

6. Олий таълимга қамраб олиш ҳажмлари билан битирувчиларнинг ўз мутахассислиги бўйича бандлигини таъминлаш ўртасидаги қарамақаршилик. Шу ўринда таъкидлаш лозимки, олий таълим хизмати харажатларининг аксарияти ота-оналар, оила бўйнида бўлганлиги сабабли ишга жойлаштириш ҳам уларнинг зиммасида қолиб келмоқда. Чунки, олий таълим натижаларидан нафақат оила, балки давлат, иш берувчи ва бутун жамият манфаатдор. Давлат бунда грант квоталари ажратиш ва унинг доирасида битирувчилар бандлигини таъминлашни назорат қилиш билан иштирок этаётган бўлса, мутахассиснинг билим ва кўникмасидан фойдаланадиган ишлаб чиқариш соҳаси, шунингдек, маданияти, дунёқарashi ривожланган шахсга эга бўладиган жамиятнинг иштирокини таъминлайдиган механизмлар жорий этилмаган.

7. Турли ижтимоий – иқтисодий тизимларда сифатни таъминлаш тизимларини жорий этиш назарияси ва амалиётининг ривожланиш даражаси билан ушбу йўналишнинг ОТМлар таълим амалиётида ўзлаштирилиши ҳолати ўртасидаги қарамақаршилик. ОТМларда асосан ўқитиш сифатини таъминлаш чораларни кўриш билан чекланиб қолинмоқда.

Шу ўринда ўқитиш сифати ва таълим сифати тушунчаларига аниқлик киритиш жоиз, деб ҳисоблаймиз. Ўзбекистон Республикаси Олий ва ўрта махсус таълим вазирининг 2021 йил 19 октябрдаги 35-2021-сон буйруғи билан тасдиқланган “Олий таълимнинг давлат таълим стандарти. Асосий қоидалар”да 14 марта сифат сўзи ишлатилган бўлсада, таълим сифатига таъриф берилмаган. Бироқ си-

фатни назорат қилишга муҳим урғу берилган. Унга кўра:

ўқитиш сифатини назорат қилиш – таълим олувчининг билим савиясини текшириш ва унинг ўқув дастурини ўзлаштириш даражасини аниқлаш;

таълим сифатини назорат қилиш – ўқитиш мазмуни ва натижаларининг давлат таълим стандартлари талабларига мувофиқлигини текшириш [2].

Бундан келиб чиқадики, ўқитиш сифати таълим олувчининг билим савияси ва унинг ўқув дастурини ўзлаштириш даражасини билдирса, таълим сифати - унинг натижаларининг давлат таълим стандартлари талабларига мувофиқлигини белгилайди. Ўқитиш сифати таълим сифатидан фарқ қилади. Биринчиси, қабул қилинган таълим стандартларига мувофиқ таълим муассасаларида талабаларнинг турли гуруҳлари эришадиган билим, кўникма, компетентлик ва малакаларни ўзлаштириш даражаси ҳисобланади. Таълим сифати, ўз навбатида, замонанинг ижтимоий

эҳтиёжларига жавоб берадиган таълим самардорлигини таъминлайдиган ўқув жараёнининг хусусиятлари, белгилари ва кўрсаткичларини тавсифлайди.

Яхши ўқитиш билан ўз-ўзидан яхши таълим бўлади, ёмон билан эса – аксинча, деб ҳисоблаш, нотўғридир. Таълимнинг мақсади тегишли педагогик тизим нимага интилиши кераклигини белгилайди, ўқитишнинг мақсади эса, бу мақсад сари энг самарали ҳаракатдир. Агар таълимнинг нотўғри мақсади қўйилган бўлса, унда энг самарали ўқитиш билан ҳам ёмон таълим бўлиши мумкин. Таълимнинг мақсади умуман қўйилмаса, ёмон таълимга олиб келади. Ҳозирги олий таълим сифатини бошқариш тизими талабаларни ҳаётга ва уни тугатгандан сўнг муваффақиятли касбий ривожланишга етарлича тайёрламайди. Бошқача қилиб айтганда, мақсади фақат станлартлар талабларига мувофиқ ўқитиш бўлган ва битирувчиси иш берувчи талабларига жавоб бермайдиган таълим жамият эҳтиёжларини қондирмайди.

Манба ва фойдаланилган адабиётлар рўйхати:

1. Ўзбекистон Республикаси олий таълим тизимини 2030 йилгача ривожлантириш концепцияси. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2019 йил 8 октябрдаги ПФ-5847-сон Фармонида 1-илова
2. Ўзбекистон Республикаси Олий ва ўрта махсус таълим вазирининг 2021 йил 19 октябрдаги 35-2021-сон буйруғи билан тасдиқланган “Олий таълимнинг давлат таълим стандарти. Асосий қоидалар”
3. Пузанков, Д.В. Использование принципов всеобщего управления качеством и стандартов серии ISO 9000 в инженерном образовании / Д.В. Пузанков, С.А. Степанов, С.О. Шапошников // Проблемы качества в сфере образования. - М.: Станкин, 1999. - № 1, <https://www.quality.eup.ru/MATERIALY10/tqm-engineer.htm>. Опубликовано в <https://tqm.stankin.ru/>
4. Соколов, В.М. Основы проектирования образовательных стандартов (методология, теория, практический опыт). - М.: ИЦ проблем качества подготовки специалистов, 1996. <https://studfile.net/preview/2554110/>
5. Степанова В.С. Понятие и составляющие качества образования / Вестник ХГАЭП. 2010. № 1 (46), с.62-69. <https://cyberleninka.ru/article/n/ponyatie-i-sostavlyayuschie-kachestva-obrazovaniya>
6. Губарев В.В. Системное представление качества образования / В.В. Губарев // Стандарты и качество. – 2015. – № 4. – С. 40 – 45
7. Нуждин В.Н., Кадамцева Г.Г., Пантелеев Э.Р., Тихонов А. Стратегия и тактика управления качеством образования: методическое пособие. – Иваново, 2013. – С.114. <https://uchebana5.ru/cont/1774853.html>
8. Селезнева, Н.А. Качество высшего образования как объект системного исследования: лекция-доклад / Н.А. Селезнева. - Изд. 3-е. - М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2003. - 95 с. <https://search.rsl.ru/ru/record/01002352141>
9. Гаффорова Е. Б., Балабан В. А., Кравченко И. Ф. Проблемы формирования целей вузовской системы качества // Стандарты и качество. 2002. № 4. С. 38–41
10. Байденко, В.И. Образовательный стандарт: Теоретические и концептуальные основы; опыт системного исследования: дис... д-ра пед. наук, 1999. - 295 с. <https://www.dissercat.com/content/obrazovatelnyj-standart-teoreticheskie-i-kontseptualnye-osnovy-opyt-sistemnogo-issledovaniya>
11. Ибатов М.К., Пак Ю.Н. Концептуальные аспекты управления качеством образования: проблемы и решения., 2018, с.10-16. DOI: 10.25586/RNU.HET.18.03.P.10. <https://cyberleninka.ru/article/n/kontseptualnye-aspekty-upravleniya-kachestvom-obrazovaniya-problemy-i-resheniya/viewer>
12. Безуголова Л.П. Образование и качество образования: теоретический аспект / Вестник социально-гуманитарного образования и науки. 2014. №4, с.27-34. <http://journals.uspu.ru/attachments/article/977/05.pdf>
13. Gafurova, S.K. (2023). QUALITY MANAGEMENT IN EDUCATION: A SYSTEMATIC APPROACH. Educational Research in Universal Sciences, 2(17), 126–129.
14. Gafurova, S. K. (2023). Quality Management In Education: A Systematic Approach. Educational Research In Universal Sciences, 2(17), 126-129.