



ТАЪЛИМ МУАССАСА РАҚОБАТБАРДОШЛИГИНИ ОШИРИШДА ТАЪЛИМ ХИЗМАТЛАРИ СИФАТИНИНГ АҲАМИЯТИ

Маманазарова Наргиза Комильджановна

А. Авлоний миллий илмий-тадқиқот
институтини илмий котиби, п.ф.ф.д. (PhD)
ermetova1980@mail.ru

<https://www.doi.org/10.37547/ejar-v03-i02-p3-115>

ARTICLE INFO

Received: 11th February 2023

Accepted: 19th February 2023

Online: 20th February 2023

KEY WORDS

Таълим муассасаси, таълим,
сифат, рақобатбардошлик,
менежмент.

ABSTRACT

Мақолада таълим муассасасининг рақобатбардошлигини таъминлашда таълим сифатининг роли ва аҳамияти кўриб чиқилади.

Бугунги кунда таълим жамиятнинг барқарор ривожланиши, давлатнинг рақобатбардошлиги ва миллий хавфсизлигининг муҳим омилларидан бири ҳисобланади. Шунинг учун ҳам нафақат ўзаро боғлиқ билимларнинг катта ҳажмларини, балки ўқувчининг аниқ билимларни эгаллаши ва мустақил равишда янги билимларни қайта ишлаб мустақил ишлаш кўникмаларини шакллантирадиган интеграциялашган таълимнинг аҳамияти ошиб бораётгани табиийдир. Инсон ресурсларининг бундай интеграцияси маркетинг фаолиятини асосий мақсади ҳисобланган таълим муассаса рақобатбардошлигини оширади.

«Таълим муассасасининг рақобатбардошлиги» тушунчаси таълим муассасасини ривожлантириш имкониятини белгилайди. У ҳар томонлама асосли, талабгор ва узоқ муддатли бўлиши керак. Шунда таълим муассасасининг фаолияти маънога, таълим муассасасининг ўзи эса имиджга эга бўлди.

Рақобатбардош таълим муассасасида маркетинг фаолияти вақт ва жамият эҳтиёжларига мос келади. Рақобатбардошлик мактаб миқозларга, яъни ота-оналар ва ўқувчиларга, хизмат кўрсатишда бошқа мактабларга нисбатан қанчалик самарали ва натижадор, таълим сифати юқори эканлигини кўрсатади. Фақат юқори замонавий таълим талабларига жавоб берадиган мактабгина ота-оналарнинг қизиқишини ўзига жалб эта олади.

Ҳукуматиз 2022 йилдан бошлаб сифатли таълим бериш орқали таълимни стратегик модернизация қилиш вазифасини белгилади. Бутун дунёда таълим сифати давлат сиёсатининг фундаментал масаласига айланмоқда.

Бугунги кунда, гарчи амалиётда “таълим сифати” ва “таълим хизматлари сифати” тушунчалари бир бирини тўлдирувчи иборалар сифатида қўлланилса ҳам, умумтаълим муассасаларида таълим сифати ва таълим хизматлари сифатини ошириш орқали таълим муассаса рақобатбардошлигини оширишга алоҳида эътибор қаратилмоқда.



Мавжуд педагогик адабиётларда “таълим сифати” ва “таълим хизматлари сифати” тушунчаларига илмий-услубий, ахборот ва молиявий қўллаб-қувватлаш мезонлари ва кўрсаткичлари нуқтаи назаридан таъриф берилган. Ушбу тушунчаларни таққослашдан аввал, умумий ўрта таълим шароитида қўлланиладиган “сифат” атамаси таърифини таҳлил қилиш мақсадга мувофиқдир.

Халқаро стандартлаштириш ташкилоти (1994) “сифат” тушунчасини объектнинг белгиланган ва кутилаётган эҳтиёжларини қондириш қобилияти билан боғлиқ хусусиятлари тўплами сифатида белгилайди. Бироқ, хориж (В.Шухарт, А.Фейгенбаум, Ж.Харрингтон, Г.Тагути, Дж.Джуран, К.Ишикава ва бошқалар), МДХ (С.А.Амонашвили, Б.Г.Ананьев, В.А.Болотов, В.Р.Беспалько, О.В.Ершова, Н.Ф.Ефремова В.И.Зверева, М.В.Занин, В.В.Краевский, Д.Ш.Матрос, М.Н.Скаткина, М.М.Поташник, Л.В.Чупрова, Е.А.Ямбург ва бошқ.) ва маҳаллий (Р.Аҳлидинов, Ж.Йўлдошев, Р.Каримов, Ҳ.Рашидов, Р.Сафарова, Э.Сейтхалилов, С.Турғунов, М.Қуронон ва бошқалар) олимларининг илмий-тадқиқот ишларининг таҳлили “сифат” тушунчасини таърифлашда кўплаб ёндошувлар (иқтисодий, ижтимоий, раҳбарлик, фалсафий ва бошқалар) мавжудлиги учун сифат ва уни баҳолаш масалаларида ягона таъриф бериш имкони мавжуд эмаслигини кўрсатади. Мавжуд ёндошувларнинг ҳар бири тадқиқот объекти мазмунидан келиб чиқиб, “сифат” атамасига турлича таъриф берган.

Сифатни ижтимоий-иқтисодий категория сифатида таҳлил қилинганда “сифат” атамаси кўпинча “маҳсулот сифати” тушунчаси билан бир хил маънони англатади. Дарҳақиқат, ишлаб чиқариш ёндашуви нуқтаи назаридан “сифат” деганда маълум бир маҳсулотнинг истеъмолчи учун муҳим бўлган истеъмол хусусиятлари тўплами тушунилади.

Сифат менежменти асосчиси В.Шухарт маҳсулот сифатини ҳар бир ишни назорат қилишга асосланган ёндашувни технологик жараёнларнинг бир меъёрда ишлашини таъминлашга қаратилган методика билан алмаштиришни таклиф қилган. В.Шухарт сифатни “ёмон - яхши” хусусиятлари асосида предметларни дифференцияция мезони¹ сифатида, К.Исакава - истеъмолчиларни ҳақиқатан ҳам қондирадиган хусусият² сифатида, Дж.Джуран - фойдаланиш учун яроқлилиқ сифатида, яъни истеъмолчининг мақсадига ва қониқиш даражасига мувофиқлиги³ сифатида, сифат менежменти мутахассиси А.Фейгенбаум - маҳсулот ёки хизматдан фойдаланишда истеъмолчининг талабларига жавоб берадиган маҳсулот ёки хизматнинг техник, технологик ва эксплуатацион хусусиятларининг умумий тўплами⁴ сифатида кўриб чиқиб, сифатни ишлаб чиқкиш, кўллаб-қувватлаш ва яхшилаш босқичларидан иборат булган Сифатнинг Ялпи Назорати (Total Quality Control) тушунчасини киритди. Ж.Харрингтоннинг фикрича, “сифат - буюртмачи учун мақбул нархдаги маҳсулот ёки хизматни истеъмолчининг эҳтиёжларини қондириши ҳақидаги тахминларини оқлашдир”⁵.

¹ Глудкин О.П. Всеобщее управление качеством / О.П.Глудкин и др. - М: Горячая линия - Телеком, 2001, С. 600

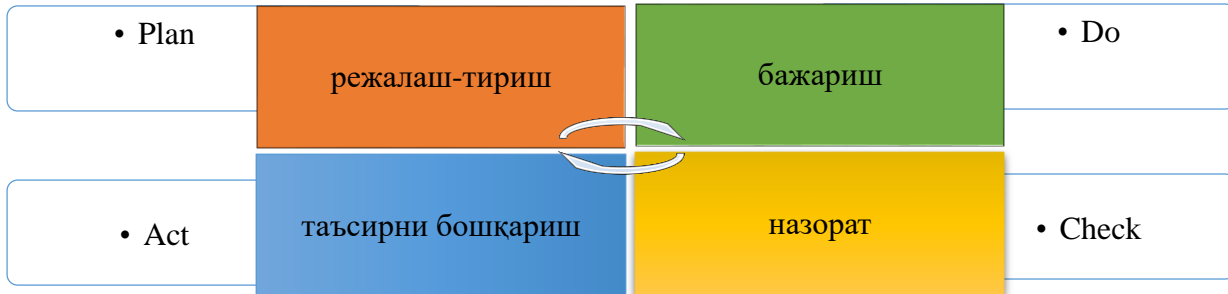
² Исакава, К. Японские методы управления качеством - М.: Экономика, 2008. - 168 с.

³ Джуран, Д. Все о качестве: Зарубежный опыт. Выпуск 2. Высший уровень руководства и качество /Д. Джуран. - М., 2003. - 758 с.

⁴ Фейгенбаум, А. Контроль качества продукции / А. Фейгенбаум - М.: Экономика, 2006. - 471 с.

⁵ Харрингтон, Д.Х. Управление качеством в американских корпорациях - М.: Экономика, 2000 - 272 с.

Таълимда сифатни бошқаришда ишни режалаштириш, бажариш, назорат қилиш ишларини илмий асосда кўриб чиқишда америкалик олим Эдвард Дёминг циклидан PDCA (Plan-Do-Check-Act) фойдаланиш мақсадга мувофиқдир. (1-расм).



1-расм. Дёминг цикли.

Сифатни бошқаришда ишни режалаштириш, бажариш, назорат қилиш ишларини илмий асосда кўриб чиқишда америкалик олим Эдвард Дёмингнинг ҳиссаси катта булиб, у PDCA (Plan-Do-Check-Act - режалаштириш-бажариш-назорат-таъсирни бошқариш) назорат циклини таклиф қилган.

PDCA цикли таълим сифатини доимий равишда такомиллаштиришнинг узвийлиги ва узлуксизлигини акс эттиради.

Дёминг цикли муассасадаги ҳар қандай бажариладиган ишнинг асоси ҳисобланади. Бу назорат цикли ҳар бир ходим ёки жамоа ишида ютуқларнинг асоси бўла олади. PDCA циклини амалда қўллаш учун муассаса ходимлари уни ўзларининг даражаларида ўрганишлари керак бўлади.

Шундай қилиб, сифат соҳасидаги хорижий ва маҳаллий мутахассисларнинг юқоридаги таърифлари аксарият муаллифлар “сифат” тушунчасини харидорларнинг маълум бир маҳсулот ёки хизматга нисбатан маълум умидлари ва эҳтиёжларини қондириш билан боғлиқ эканлигини таъкидлашимизга имкон беради.

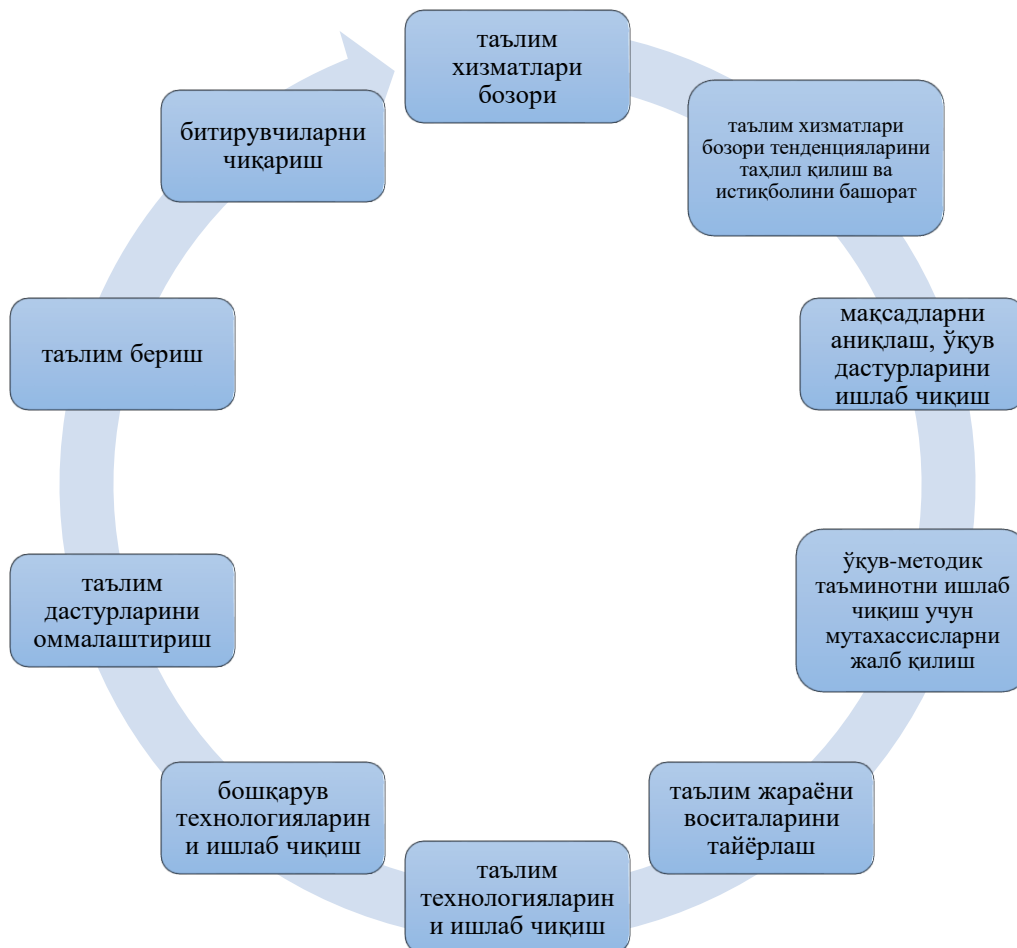
Таълим жараёни натижаларининг сифат ўлчови - таълим хизмати истеъмолчиларининг талабларига жавоб берадиган кафолати бўлиши керак. Бошқача қилиб айтганда, таълим хизматлари сифатига қўйиладиган талаблар истеъмолчиларнинг учта асосий гуруҳининг (ўқувчилар ва уларнинг ота-оналари, давлат, иш берувчилар ва меҳнат бозори) белгиланган ва қутилаётган эҳтиёжларини тўлиқ акс эттириши керак, бу эса, бошқа хизмат турларидан фарқли ўлароқ, таълим хизматларининг асосий хусусиятини белгилайди. Натижада таълим сифатини таъминлаш учун муассаса ўқувчининг тегишли бозорда ўз талабини таъминлай оладиган аниқ билимларни олишига кафолат бериши керак.

Ушбу масалани таҳлил қилиш нуқтаи назаридан бозор иқтисодиёти шароитида ўқув жараёни сифатини таъминлаш бўйича таълим муассаса фаолиятининг модели алоҳида қизиқиш уйғотади (1-расм).

“Таълим сифати” тушунчасини кўриб чиқишда нафақат ўқув жараёнининг якуний натижасини, балки муассаса томонидан таълим хизматларини кўрсатиш жараёнини ҳам ҳисобга олиш лозим. Бунда, ўқув дастурларни ўзлаштириш самарадорлиги фақат таълим хизматлари истеъмолчилари - битирувчиларнинг баҳолари билан

белгиланиши керак. Юқоридагилардан келиб чиққан ҳолда, таълим хизматлари сифатини комплекс ёндошув асосида кўриб чиқилиши мақсадга мувофиқ:

- таълим хизматларини тақдим этувчи субъект (педагогик кадрлар) сифати;
- таълим олувчи субъектларнинг (ўқувчи) сифати;
- таълим хизматларини кўрсатиш жараёнининг сифати;
- таълим хизматлари тақдим этилаётган ташқи ва ички шароит, муҳит сифати;
- натижанинг сифати.



1-расм. Бозор иқтисодиёти шароитида таълим ташкилотининг таълим хизматлари сифатини таъминлаш модели.

Илмий адабиётларда мавжуд бўлган таърифларни таҳлил қилиш натижасида “таълим хизматлари сифати” атамасига энг мақбул ва тўлиқ таърифни таклиф қиламиз: *“Таълим хизматлари сифати - истеъмолчиларнинг урта асосий гуруҳи (ўқувчилар ва уларнинг ота-оналари, давлат, иш берувчилар ва меҳнат бозори) томонидан белгиланган ва қутилаётган эҳтиёжларини қондириш қобилияти билан боғлиқ бўлган таълим жараёнининг ҳолати ва натижалари тўплами.”*

Сифатни баҳолаш таълим бериш, раҳбарлик ва бошқарув, таълим олувчилар эҳтиёжларини қондириш қобилияти ва таълимдан ташқари хизматларни тақдим этишни ўз ичига олади. Таълим сифати муассасанинг ҳали шаклланиш босқичида бўлган таълим хизматлари бозоридаги рақобатбардошлигига таъсир қилади.



Бошқарув деганда биз тадқиқот ишимизда “зарур мақбул педагогик шароитлар, усуллар, воситалар ва таъсирлар ёрдамида мақсадга эришиш учун тизимнинг мақбул ишлаши ва ривожланишини, таъминлайдиган, уни янги, сифат жиҳатидан юқори даражага кўтарадиган турли даражадаги бошқарув субъектларининг мақсадли фаолиятини тушунамиз”.⁶

Таълим хизматлари ташкил этиш ва бошқариш методологиясини ишлаб чиқишда “сифат” атамасини таҳлил қилишни (асосан таълим хизматлари сифати жиҳатидан), таълим хизматлари маркетингини бошқариш механизмларини ишлаб чиқишда таълим хизматларининг ўзига хос хусусиятларини аниқлашни ҳамда таълим хизматларини истеъмолчиларга етказиб бериш ва ўзлаштириш жараёнларида уларнинг сифатининг асосий хусусиятларини аниқлашни талаб қилади.

Таълим сифати муассасанинг шаклланиш босқичида бўлган таълим хизматлари бозоридаги рақобатбардошлигига таъсир қилади. Таълимнинг турли шаклларида бўлган талабнинг ортиб боришини ҳисобга олган ҳолда ушбу бозор ҳажми ўсиб боради. Шунининг олган ҳолда, таълим сифати нафақат педагогика фанининг, балки давлат сиёсатининг ҳам долзарб муаммосига айланмоқда.

Педагог-олимлар томонидан “рақобатбардошлик” тушунчасига ҳозирча етарлича таъриф берилмаган. Р.Фатхутдинов, М.Лукашенко, М.Гелвановский, А.Голик каби олимлар “... муассасанинг таълим хизматлари бозоридаги рақобатбардошлигининг асосий омили бу таълим сифати ва жамият томонидан унинг битирувчиларга бўлган талабдир” дея ўз фикрларини билдиради⁷. М.Лукашенкога кўра, таълим сифати компетенциялар шаклланиши билан боғлиқ бўлиб, жамият учун рақобатдош ҳаракатларининг асосий омили ҳисобланади⁸. Аксарият мутахассислар “муассаса рақобатбардошлиги” тушунчасини “битирувчиларнинг рақобатбардошлиги” атамаси билан боғлиқ деб ҳисоблашади. Бироқ, бу тушунчалар бир хил эмас, балки диалектик жиҳатдан ўзаро боғлиқдир. Битирувчининг рақобатбардошлиги муассаса фаолиятининг мезонларидан биридир. Битирувчининг рақобатбардошлиги таълим хизматлари истеъмолчилари - ўқувчилар ва уларнинг ота-оналари, профессионал ва олий таълим муассасалари, иш берувчилар томонидан баҳоланади. Муассасанинг рақобатбардошлиги нафақат истеъмолчи, балки ишлаб чиқарувчининг ўзи (педагоглар, бошқарув ходимлари) томонидан ҳам баҳоланади. Шунга ўхшаш нуқтаи назарни “битирувчиларнинг рақобатбардошлигини муассаса фаолиятининг кўрсаткичи” деб ҳисоблайдиган Р.Фатхутдинов ҳам ифодалайди. Амалда муассасанинг рақобатбардошлиги кўпинча давлат таълим стандартини амалга ошириш сифати,

⁶ Третьяков, П.И. Регион: Управление образованием по результатам Теория и практика / Под ред. П.И. Третьякова. - М.: Новая школа, 2001. - 880 с.

⁷ Фатхутдинов Р. Управление конкурентоспособностью вуза // Высшее образование в России. - 2006. - № 9.

Лукашенко М. «Коокуренция» на рынке образовательных услуг // Высшее образование в России. - 2006. - № 9.

Гельвановский М. Конкурентоспособность: микро-, мезо- и макроуровни. Вопросы методологии // Высшее образование в России. - 2006. - № 10.

Голик А. Система внешних факторов конкурентоспособности вуза // Высшее образование в России. - 2007. - № 7.

⁸ Лукашенко М. «Коокуренция» на рынке образовательных услуг // Высшее образование в России. - 2006. - №



таълим сифати, мустақил ҳаётга битирувчиларнинг тайёрлиги сифати каби мезонлар билан баҳоланади.

Демак, муассасанинг бозор шароитида фаолият юритиши ва ривожланишининг муҳим хусусияти унинг рақобатбардошлиги бўлиб, у таълим сифати билан диалектик боғлиқ. Мамлакатимизда таълимнинг ривожланиши меҳнат бозоридаги институционал ва таркибий ўзгаришларнинг ҳал қилувчи таъсири остида содир бўлади. Шу билан бирга, меҳнат бозори таълим хизматлари бозорини шакллантиради ва таълим хизматлари бозори меҳнат бозоридаги ўзгаришларга асосан шаклланади.

Агар мактаб рақобатбардош бўлса, у спираль бўйлаб ривожланади, яъни таълим натижаларига қизиққан ўқувчиларнинг оқими битирувчиларнинг билим сифатини оширади, бу эса, ўз навбатида, мактабга бўлган талабни оширади ва ҳоказо. Натижада мактаб тобора қобилиятли ўқувчилар билан тўлдирилиб, мактабни ривожлантириш учун рағбат кучаяди ва яна унинг рақобатбардошлиги ошади.

Юқоридагилардан келиб чиққан ҳолда, таълим муассасасининг рақобатбардошлиги деганда таълим муассасаси юқори таълимий натижаларига эга бўлган, ота-оналар томонидан юқори талабга эга бўлган ва ривожланиш учун доимий эҳтиёжи мавжуд бўлган ҳолат деб таъриф беришимиз мумкин.

References:

1. Гельвановский М. Конкуренентоспособность: микро-, мезо- и макроуровни. Вопросы методологии // Высшее образование в России. - 2006. - № 10.
2. Глудкин О.П. Всеобщее управление качеством / О.П.Глудкин и др. - М: Горячая линия - Телеком, 2001, С. 600.
3. Голик А. Система внешних факторов конкурентоспособности вуза // Высшее образование в России. - 2007. - № 7.
4. Джуран, Д. Все о качестве: Зарубежный опыт. Выпуск 2. Высший уровень руководства и качество /Д. Джуран. - М., 2003. - 758 с.
5. Исикава, К. Японские методы управления качеством - М.: Экономика, 2008. - 168 с.
6. Лукашенко М. «Коокуренция» на рынке образовательных услуг // Высшее образование в России. - 2006. -№ 9.
7. Третьяков, П.И. Регион: Управление образованием по результатам Теория и практика / Под ред. П.И.Третьякова. - М.: Новая школа, 2001. - 880 с.
8. Фатхутдинов Р. Управление конкурентоспособностью вуза // Высшее образование в России. - 2006. - № 9.
9. Фейгенбаум, А. Контроль качества продукции / А. Фейгенбаум - М.: Экономика, 2006. - 471 с.
10. Харрингтон, Д.Х. Управление качеством в американских корпорациях - М.: Экономика, 2000,- 272 с.