

---


**ИЖТИМОЙ ТАДҚИҚОТЛАР ЖУРНАЛИ**  
**ЖУРНАЛ СОЦИАЛЬНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ**  
**JOURNAL OF SOCIAL STUDIES**

---

**Аликариева Аълохон Нуриддиновна,**  
Ўзбекистон Миллий университети доценти, соц.ф.н.  
e-mail: alohon@mail.ru

**Рашидова Шахноза Баходировна,**  
Ўзбекистон Миллий университети ўқитувчиси  
shaxnozrashid2804@gmail.ru

**ОЛИЙ ЎҚУВ ЮРТЛАРИДА ТАЪЛИМ СИФАТИ МЕНЕЖМЕНТИНИНГ  
ЎЗИГА ХОС ХУСУСИЯТЛАРИ**

 <http://dx.doi.org/10.26739/2181-9556-2019-6-11>

---

**АННОТАЦИЯ**

Бугунги кунда мамлакатимизда олий таълим муассасалари фаолиятини баҳолашнинг аниқ, барқарор ва истиқболли тартиб-қоидалари тизими яратилмоқда. Ушбу мақолада таълим сифатини яхшилаш муаммолари кўриб чиқилган бўлиб, унда таълим сифати менежменти таърифига илмий ёндашувларни шакллантириш орқали сифат менежменти тизимининг услубий асосларини, олий ўқув юртларида сифат менежменти тизимидан ва унинг қуйи тизимларидан амалий фойдаланиш, шакллантириш, жорий этиш усулларини ишлаб чиқиш имконини беради.

Шунингдек, мақолада ҳозирги вақтда таълим сифати инсон фазилатининг асосий таркибий қисмларидан бири бўлиб, жамоатчилик онгини шакллантириш, илм-фан ва маданиятни ривожлантиришнинг асосий механизми эканлиги таҳлил қилинган. Мақолада таълим сифатини мониторинг қилиш концепцияси "TQM" сифат тизимлари ғоясини жалб қилган ҳолда таълим муассасаларида сифатни бошқариш тизимини жорий этишнинг асоси сифатида қаралади. Таълим муассасаларида таълим сифати менежменти тизимини яратиш бўйича тегишли хулосалар берилган.

**Таянч сўзлар:** таълим, таълим сифати, менежмент, мониторинг, тизим, олий таълим, объект, жараён, концепция, бошқариш тизими.

---

**Аликариева Аълохон Нуриддиновна,**  
к.соц.н., доцент Национального Университета Узбекистана  
e-mail: alohon@mail.ru

**Рашидова Шахноза Баходировна,**  
Преподаватель Национального Университета Узбекистана  
shaxnozrashid2804@gmail.ru

---

**ОСОБЕННОСТИ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ В ВУЗАХ**

**ANNOTATION**

Сегодня в нашей стране создается четкая, стабильная и перспективная система процедур оценки деятельности высших образовательных учреждений. Рассмотренные в данной работе проблемы

---

повышения качества образования позволяют сформулировать научные подходы к определению методологических основ системы менеджмента качества образования в вузе, выработке методик формирования, внедрения и практического использования как непосредственно самой системы менеджмента качества вуза, так и ее подсистем.

Кроме того, в статье проанализировано, что качество образования в настоящее время является одним из основных компонентов человеческих качеств и является основным механизмом формирования общественного сознания, развития науки и культуры. Концепция мониторинга качества образования в статье рассматривается как основа внедрения системы управления качеством в образовательных учреждениях с привлечением идеи систем качества "TQM". Даны соответствующие заключения по созданию системы управления качеством образования в образовательных учреждениях.

**Ключевые слова:** образование, качество образования, менеджмент, мониторинг, система, высшее образование, объект, процесс, концепция, система управления.

---

**Alikarieva Alohon Nuriddinova,**

Ph.D., associate Professor, National University of Uzbekistan  
e-mail: alohon@mail.ru

---

**Rashidova Shahnoza Bahodirovna,**

Teacher of the national University of Uzbekistan  
shaxnozrashid2804@gmail.ru

## PECULIARITIES OF EDUCATION QUALITY MANAGEMENT AT HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS

### ANNOTATION

Today, a clear, stable and promising system of procedures for assessing the activities of higher educational institutions is being created in our country. The problems of improving the quality of education considered in this paper allow us to formulate scientific approaches to the definition of methodological foundations of the quality management system of education at the University, the development of methods of formation, implementation and practical use of both the quality management system of the University and its subsystems.

In addition, the article analyzes that the quality of education is currently one of the main components of human qualities and is the main mechanism for the formation of public consciousness, the development of science and culture. The concept of monitoring the quality of education is considered as the basis for the implementation of quality management system in educational institutions with the involvement of the idea of quality systems "TQM". The relevant conclusions on the creation of a quality management system of education in educational institutions are given.

**Keywords:** education, quality of education, management, monitoring, system, higher education, object, process, concept, management system.

---

**К**ейинги йилларда мамлакатимизда таълим тизимини изчил ривожлантириш борасида кенг кўламли ислохотлар амалга оширилмоқда. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йил 5 июндаги "Олий таълим муассасаларида таълим сифатини ошириш ва уларнинг мамлакатда амалга оширилаётган кенг қамровли ислохотларда фаол иштирокини таъминлаш бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида" ги қарори таълим тизимидаги ислохотларнинг мантиқий давоми, ўз вақтида қабул қилинган муҳим ҳужжат бўлди [1]. Давлатимиз раҳбари томонидан тасдиқланган "2017-2021 йилларда Ўзбекистонни ривожлантиришнинг бешта устувор йўналиши бўйича Ҳаракатлар стратегияси" доирасида кейинги йиллар ичида юз берган туб иқтисодий, сиёсий ва ижтимоий ўзгаришлар давлат ва жамиятнинг ҳар томонлама ва жадал ривожланиши учун муҳим шарт-шароитларни яратди [2].

Олий таълим тизимини 2017-2021 йилларда комплекс ривожлантириш дастурига мувофиқ Ўзбекистон Республикаси Президентининг "Олий маълумотли мутахассислар тайёрлаш сифатини оширишда иқтисодиёт соҳалари ва тармоқларининг иштирокини янада кенгайтириш чора-тадбирлари тўғрисида"ги 2017 йил 27 июлдаги ПҚ-3151-сон, Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2017 йил 18 июлдаги "Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси ҳузуридаги Таълим сифатини назорат қилиш давлат инспекцияси фаолиятини ташкил этиш тўғрисида"ги 515-сон қарорлари қабул қилинди [3].

Мазкур қарорларда ривожланишнинг устивор вазифалари қаторида узлуксиз таълим тизимини янада такомиллаштириш, сифатли таълим хизматлари кўрсатиш, меҳнат бозори эҳтиёжларига мувофиқ, юқори малакали кадрлар тайёрлаш масалаларини ҳал этишга алоҳида урғу берилган. Шу билан бирга ҳозирги замон олий таълим тизими олдида турган долзарб масалаларидан бири таълим сифати эканлиги эътироф этилди. Таълим сифати илмий тадқиқот объекти сифатида дунёнинг ривожланган давлатларида кенг ўрганилган ва жорий этилган.

Мустақиллик йилларида мамлакатимиз таълим муассасаларида таълим сифатига эътибор сусаймаган бўлса-да, тизим сифатида энди шаклланмоқда. Бугунги кунда мамлакатимизда ОТМлар фаолиятини баҳолашнинг аниқ, барқарор ва истиқболли тартиб-қоидалари тизими яратилмоқда. Қарорда олий таълим тизимида бугунги кунда учраётган оғриқли нуқталар очиқ-ойдин санаб ўтилгани ҳолда, ушбу муаммоларнинг ечимлари ҳам тўлиқ кўрсатиб берилди. Хужжатга кўра, алоҳида таълим йўналишлари бўйича ўқиш муддати камида уч йил бўлган бакалаврият ҳамда камида бир йил бўлган магистратурани жорий этиш, 2018/2019 ўқув йилидан бошлаб таянч олий таълим муассасалари томонидан тегишли таълим йўналишлари ва мутахассисликлари бўйича ўқув режалари ҳамда дастурларининг кадрлар буюртмачилари эҳтиёжларига кўра, мустақил равишда ишлаб чиқилиши ҳудудларда малакали кадрлар билан боғлиқ муаммоларга ечим топади.

Давлатимиз раҳбарининг қарориди 2019/2020 ўқув йилидан бошлаб олий таълим муассасаларида "талабанинг ўзлаштириш даражаси - профессор-ўқитувчилар фаолиятини баҳолашнинг асосий мезони" тамойилини жорий этишнинг аниқ механизмлари белгиланди. Бу айрим ўқитувчиларнинг кўр-кўрона дарс ўтиб, ўзининг ҳам, талабанинг ҳам, энг аянчлиси, етук ёш кадрларга кўз тикиб турган жамиятимизнинг ҳам вақтини ўғирлашдек оғир оқибатларни бартараф қилишга имкон беради. Бугунги давр талаблари кечаги куннинг мезонларидан буткул фарқ қилади. Ҳозир замонавий фикрлайдиган, энг сўнги янгиликлар билан ҳамнафас яшайдиган, кун сайин дунёқарашини бойитиб борадиган кадрларни тайёрлашга эҳтиёж ошиб бормоқда. Бу жараёнда, айниқса, олий таълим тизими зиммасига катта масъулият юкланади. Президентимизнинг мазкур қарориди белгиланган комплекс чора-тадбирлар ёш авлодни етук кадрлар этиб тарбиялашга қаратилгани билан муҳим аҳамиятга эгадир.

Таълим сифатини таъминлашнинг асосий йўналишлари ўқув жараёнига замонавий ахборот-коммуникация технологиялари ва инновацион педагогик технологияларни кенг фойдаланиш ҳисобланади. Ҳозирги кунда ахборот коммуникация технологияларини изчил ривожланиши таълим тизимини бутун жаҳон таълим муҳити талабларига жавоб бериши зарурлигини тақозо этмоқда. Таълимда ахборот ва телекоммуникация технологияларидан фойдаланиш масофавий таълимнинг юзага келишига шароит яратди. Шунингдек, таълим

жараёнини халқаро таълим жараёнига айланишига асос бўлмоқда. XX аср илм-фан ривожини ва юксак технологиялар асри деб эътироф этилган бўлса, XXI аср ахборот технологиялари асридир. XX аср бошларида ўқиш ва ёзишни билмайдиган киши жамиятда қандай ўрин тутган ва ҳаёт ҳақида қандай тафаккурда бўлган бўлса, ҳозирги кунда компьютер технологияларини билмайдиган киши худди шундай даражададир [4, б. 8].

Таълим сифати - ижтимоий категория ҳисобланиб, жамиятда таълим жараёнининг ҳолати ва натижасини ҳамда шахснинг касбий, маиший ва фуқаролик компетентлигини шаклланиши ва ривожланишини жамият талаби ва эҳтиёжига мос келишини аниқлайди. Таълим сифати таълим муассасасининг ўқув-тарбиявий фаолиятини турли қирраларини тавсифловчи кўрсаткичлар мажмуи орқали баҳоланади. Ушбу кўрсаткичларга таълим олувчилар компетентлигининг ривожланишини таъминловчи таълим мазмуни, ўқитиш шакли ва услублари, материал-техник база, ходимлар таркиби кабилар киради. Таълим сифати - инсон ҳаёт-фаолияти сифатини ошириш ва аниқ мақсадга эришишда фойдаланиш учун зарур бўладиган, аниқ шароитларда талаб этилиб олинган билимлар мажмуидир. Олий таълимда таълим сифати - таълим моделининг контекстуал кўрсаткичлари, институционал мақсад ва вазифалари ҳамда таълим тизимининг аниқ стандартлари, таълим муассасалари, ўқув дастурлари ва фанлари билан боғлиқ бўлган кўп қиррали, кўп даражали динамик тушунчадир [4, б. 10].

Ҳозирги вақтда таълим сифати инсон фазилатининг асосий таркибий қисмларидан бири бўлиб, жамоатчилик онгини шакллантириш, илм-фан ва маданиятни ривожлантиришнинг асосий механизми ҳисобланади. Европа ташкилотининг конгрессларида сифат бўйича ҳисоботларда тобора кўпроқ кўриб чиқилмоқда. Шундай қилиб, россиялик олим В.Качаловнинг фикрича: "таълим сифати нафақат ўқиш натижалари, балки талабалар ўзларининг эҳтиёжларини қондириш ва уларга ўз ҳиссасини қўшиш имконини берадиган кенг қамровли шахсий ва ижтимоий ривожланишга эга бўлишини таъминлайдиган тизим, модел, ташкилот ва процедуралар, умуман жамиятни ривожлантириш ва яхшилашга ҳисса қўшишдир". ЮНЕСКОнинг олий таълим бўйича жаҳон конференциясида [5] олий мактабнинг асосий вазифаларидан бири мутахассисларни тайёрлаш сифатини таъминлашдир.

М.Беляева [6, б. 20-21] ўз илмий ишида: "таълим тизимининг ҳолати мамлакатнинг келажагини сезиларли даражада белгилайди, чунки у жамиятнинг ишлаб чиқариш кучларини ривожлантириш учун асос бўлиб хизмат қилади - ишлаб чиқариш воситаси ва ишлаб чиқаришнинг шахсий омили. Инсон капитали миллий бойликнинг энг муҳим элементидир ва унга инвестициялар, биринчи навбатда, техник инновацияларнинг ўсиши ва меҳнат унумдорлигини ошириш орқали юқори даромад келтиради..." деб таъкидлайди. Ушбу муаммо бошқа илмий ишларда ҳам акс эттирилган [7, 49-51]. И.Илинский эса [8] қуйидагиларга эътибор қаратади: "таълим сифати муаммоси доимо мавжуд эди. Энди у нафақат бизда, балки бутун дунёда жуда ёмонлашди. Шу билан бирга, "таълим сифати" тушунчасининг аниқ мезонлари йўқ. Кўрсаткичлар юзлаб бўлиши мумкин...". Бир қатор муаллифлар таълим сифатининг таркибий қисмларининг асосий учлигини ажратиб кўрсатадилар: таълим фаолиятининг шартлари, жараёни ва натижаси. Ўқув жараёни шартлари таълим муассасасининг типи ва тури, педагог кадрларнинг профессионал даражаси, ўқувчиларнинг контингентининг

хусусиятлари, ўқув-услубий, меъёрий-ҳуқуқий, таълим жараёнининг моддий-техник ва молиявий таъминотини ўз ичига олади.

Таълим жараёни таълим фаолияти мақсадлари, таълим муассасасининг ўқув режаси, таълим йўналишлари ва фанлари бўйича ўқув дастурлари, фойдаланиладиган педагогик технологиялар ва ўқитиш усуллари, оралиқ ва якуний натижаларни диагностика қилиш тизими, қўшимча таълим тизими, бошқарув тизими, инновацион жараёнларни таъминлаш, педагогларнинг ижодий ютуқлари каби таълим муассасасининг таълим дастури асосида амалга оширилади. Шу билан бирга, таълим жараёнининг натижалари сифатида жорий ва якуний аттестацияни баҳолаш, талабаларнинг ижодий ютуқлари, таълимни давом эттиришни таъминлаш, талабаларнинг соғлиғи, талабаларнинг таълим тартибини қондириши кўриб чиқилади. Баъзан қўшимча таълим сифати [8] ички ва ташқи қисмларига ажралиб туради. Биринчиси, таълим фаолияти шартлари, жараёни ва натижасини ўз ичига олади ва натижада фақат ўқувчининг билим, кўникма ва кўникмалари сифати тушунилади. Иккинчидан, ички таркибий қисмларнинг давлат эҳтиёжлари, талабалар ва уларнинг ота-оналари, муайян ижтимоий гуруҳларнинг талаблари, таълимнинг давлат стандартларига мувофиқлиги, таълимнинг барқарор юқори сифатини кафолатлайдиган таълим муассасасининг обрўси акс этирилади.

Таълим тизими қуйидаги бозорларда объектив ишлайди: таълим хизматлари бозорининг сегментида фуқароларнинг таълим ва тарбия эҳтиёжларини қондириш; меҳнат бозори сегментида иш берувчилар ва мутахассисларнинг эҳтиёжларини қондириш; ақлли товарлар бозорининг сегментида истеъмолчилар (мижозлар) ни янги билим, технология ва илм-фанга асосланган маҳсулотлар билан таъминлашни таъминлайди [9, б. 19]. Бугунги кунда қуйидаги саволга алоҳида эътибор қаратилмоқда: таълим жараёни - хизматми ёки маҳсулотми? Иқтисодий адабиётларда муаллифлар "таълим жараёни хизмат эмас, ишлаб чиқариш жараёнининг деярли барча белгиларини ўз ичига олади. Зеро, олийгоҳлар ўз таъминловчиларига эга - ўрта мактаблар, коллежлар, лицейлар, шунинг учун улар кириш имтиҳонлари ёки тестлари шаклида кириш назоратидан фойдаланадилар ва абитуриентлар учун талаблар даражасини шакллантирадилар" [10, б. 57-62]. В.Качалов олий таълим муассасасини таълим хизматлари кўрсатиш предмети сифатида белгилайди: "Замонавий сифат менежменти назарияси ва амалиёти нима сабабдан қўллашга ҳаракат қилаётганини тушуниш учун университет нима ишлаб чиқараётганлиги ҳақидаги масалага тўхталиш мантиқандир. Олий таълим муассасалари фаолияти натижалари бир неча шаклларда намоён бўлади, яъни: а) таълим хизматлари; б) илмий-техник маҳсулотлар; в) илмий-техник маҳсулотлар ва таълим хизматлари асосида интеграциялашган маҳсулотлар; д) ўқув-услубий ишланмалар. У ёки бу олийгоҳнинг фаолиятида, қоида тариқасида, юқорида кўрсатилган фаолиятнинг барча соҳалари мавжуд бўлса-да, таълим хизматлари (таълим), албатта, ҳал қилувчи аҳамиятга эга бўлиб, уларни тақдим этиш учун аслида, яратилгандир" [11, б. 82-85]. Иқтисодий адабиётдаги таълим хизмати "таълим ва илмий маълумотларнинг миқдори умумтаълим ва махсус билимлар миқдори, шунингдек, маълум бир дастур бўйича шахсга ўтказиладиган амалий кўникмалар" деб тушунилади. Шу билан бирга, таълим хизмати "таълим жараёни иштирокчиларининг ўзаро таъсири билан тавсифланган ва шахснинг таълим

эҳтиёжларини қондиришга қаратилган мақсадли фаолият" деб қаралади [12]. Ўқув жараёнининг натижаси ёки маҳсулоти таълим хизмати бўлиб, унинг муҳим таркибий қисми сифатида - талабалар томонидан олинган билим ва малакали мутахассислар. Таълим соҳасининг энг муҳим вазифаси жамиятнинг таълим эҳтиёжларини ва хусусан, ҳар бир талабанинг эҳтиёжларини қондиришдир.

Жамиятнинг эҳтиёжлари техника ва технологияларни ишлаб чиқиш, ишлаб чиқариш, ташкил этиш ва бошқариш, янги авлодларини тайёрлаш, инсон ва жамиятнинг мавжудлиги ва ривожланишини таъминлашга тайёр бўлган кишиларга эга бўлишдир. Талабанинг эҳтиёжлари - кафолатланган касб ва билим даражасига эга бўлиш, қобилиятларини рўёбга чиқариш, иерархик зинапояда кўтарилиш, обрў-эътиборга эга бўлиш, маълум даромад олиш ва ҳ. к.

Ҳар бир субъектнинг таълим эҳтиёжлари ҳар хил, шунинг учун таълим хизматларининг кўлами қанчалик кенг бўлса, истеъмолчининг ўз эҳтиёжининг образини топиш имконияти шунчаликлик каттадир. Россиялик олим В.Качалов [13, б. 22-26] таълим сифатини белгиловчи омиллар бўйича турли нуқтаи назарларни тизимлаштирди ва етти гуруҳга бўлинган учта омилдан ташкил топган таснифини таклиф қилди.

1. Таълим хизматларини олиш субъектининг сифати (абитуриент, талаба, тингловчи, докторант).

2. Таълим хизматлари кўрсатиш объекти (умумий ўрта таълим муассасаси, бошланғич, ўрта махсус таълим муассасаси ва олий таълим муассасаси, шунингдек олий ўқув юртидан кейинги таълим) сифати, шу жумладан:

- бошқарув сифати (мақсад, тамойил, услуб, тузилма, режалаштиришни ташкил этиш);

- таълим хизматлари кўрсатиш лойиҳаси сифати (ўқитиш дастурларининг таркиби, мазмуни);

- таълим хизматларини тақдим этиш жараёнини (моддий-техник, услубий, кадрлар ва ҳ. к.) ресурс таъминоти сифати.

3. Таълим хизматларини кўрсатиш жараёнининг сифати, шу жумладан:

- таълим хизматларини тақдим этиш учун қўлланиладиган технологияларни ташкил этиш ва амалга ошириш сифати (субъектларнинг ўзаро ҳамкорлиги таркиби, таълим жараёнининг шакли ва мазмуни, мотивацион омиллар);

- таълим хизматларини кўрсатиш жараёнини назорат қилиш сифати;

- таълим хизматлари натижаларини назорат қилиш сифати.

Шуни таъкидлаш керакки, 1997 йилда Палермо шаҳрида университетлар вакиллари конференциясида таълим сифатини мониторинг қилиш муаммоси Европа таълим сиёсатида "ядро" деб белгиланди. Таълим сифатини мониторинг қилиш концепцияси таълим сифати сиёсати воситаси сифатида ва "TQM" сифат тизимлари ғоясини жалб қилган ҳолда таълим муассасаларида сифатни бошқариш тизимини жорий этишнинг асоси сифатида қаралади.

Таълим фаолиятининг асосий натижалари табиатда эҳтимолликдир ва фақат жуда узоқ келажақда баҳоланиши мумкин ва бунда режалаштирилган усул ва мақсадларга эришиш учун таълим сифатини назорат қилиш имконини берувчи олдиндан режалаштириш усулидан фойдаланиш самарали бўлади. Сифатни бошқариш тизимини яратиш мақсадга мувофиқдир:

1. Таълим сифатини бошқариш тўрт даражада кўриб чиқилади.

1.1. Вазирлик ва идоралар даражасида.

1.2. Республикада минтақалар (вилоятлар) даражасида.

1.3. Институционал даражада - таълим муассасасида таълимни бошқаришнинг маъмурий илмий масалаларини ҳал қилиш билан боғлиқ.

1.4. Нодавлат - сифатни ташқи баҳолаш (мустақил экспертлар иштирокида).

2. Ҳар бир даража учун баҳоланиши керак бўлган кўрсаткичларни ўз ичига олган "таълим сифати" тушунчасини шакллантириш.

3. Бошқарувнинг барча даражаларида сифатни баҳолаш, ташкил этиш, бошқариш ва такомиллаштириш усуллари аниқлаш.

Таълим сифатини бошқариш тизимининг асосий омилларидан бири таълим муассасаларининг сифатини ташкил этиш даражасидир. Шунинг учун, университетда сифатни бошқариш тизимини яратиш, биринчи навбатда, ишлаб чиқарилган якуний маҳсулотни аниқлаш керак. Баъзи олийгоҳлар ўз фаолиятлари асосида битирувчиларни ўқитишади, бошқалари эса таълим хизматларини кўрсатишади. Олийгоҳнинг якуний маҳсулоти истеъмолчиси - бу талабанинг ўзи эмас, балки битирувчини ишга жалб қилиш учун ташкилот шаклида давлат ва жамиятдир. Шундай қилиб, олийгоҳнинг сифатли маҳсулотлари таълим хизмати эмас, балки битирувчидир.

Сифат менежменти тизимини шакллантиришнинг бошланғич нуқтаси олийгоҳ битирувчисининг "моделли" ни ўзининг шахсий касбий фазилатлари тўплами сифатида шакллантириши керак, унинг ривожланиши таълим жараёнига йўналтирилиши керак, яъни унинг мазмуни, ўқитиш усуллари, ташкилот шакллари, талабаларнинг билимларини назорат қилиш ва баҳолаш усуллари. Шу билан бирга, олийгоҳ фаолиятининг асоси ўқув жараёнидир. Бироқ, у бошқа фаолиятлардан ажралиб туролмайди: илмий, ўқув-услубий, таълим, маъмурий-иқтисодий ва ҳ.к. олийгоҳда сифатни бошқариш тизими умуман олий таълим муассасаси фаолиятининг ҳар бир тури сифатини бошқаришдан иборат. Шунинг учун олийгоҳлар ўз фаолиятининг асосий йўналишларини аниқлашлари керак. Баъзи олийгоҳлар, сифат менежменти тизимини яратишда асосий жараённи - таълим ва бошқалари сифатни таъминлашлари мумкин. Бундай ёндашувлар жуда мақбулдир, чунки таълим муассасаси уларни танлаш ҳуқуқига эга.

Сифат стандартлари тўпламининг асосини ISO 9000 "Сифатни бошқариш ва таъминлаш стандартлари. Танлаш ва амалда қўллаш бўйича раҳбарий қоидалар" ҳужжати ташкил этади. Ушбу меъёрий ҳужжатда ташкилот ва корхоналарнинг сифатни таъминлаш соҳасидаги сиёсатининг асосий принциплари ва сифатни бошқаришнинг 3 та модели кўрсатилган ҳамда сифатга оид турли хил тушунчалар ўртасидаги ўзаро боғлиқлик аниқланиб, тўлиқ ёритилган. ISO 9000 стандартлар тўпламида келтирилган сифатни бошқариш моделлари қуйидагилардан иборат:

Биринчи модел - стандарт ISO 9001 "Сифат тизими. Ишлаб чиқиш (лойиҳалаш, ишлаб чиқариш, ўрнатиш ва хизмат кўрсатиш) босқичида сифатни таъминлаш модели". Ушбу модел маҳсулот ишлаб чиқариш ҳаётий циклининг барча босқичларини, яъни лойиҳалаш - ишлаб чиқариш - ўрнатиш - хизмат кўрсатишни ўз ичига олади. Иккинчи босқич - стандарт ISO 9002 "Сифат тизими. Ишлаб чиқариш ва ўрнатиш босқичида сифатни таъминлаш модели". Учинчи босқич - стандарт ISO 9003 "Сифат тизими. Тайёр маҳсулотни назорат қилиш ва синаш босқичида сифатни таъминлаш модели". Стандартга иқтисодий жараёнлар учун янги атама "Тасдиқ даражаси" тушунчаси киритилган. Бу истеъмолчи (буюртмачи)га маҳсулотни у истеъмолчи (буюртмачи)га маҳсулотни тайёрловчи

ташкilot (корхона) томонидан ишлаб чиқилган маҳсулот ва уни бошқариш сифати ўзаро тасдиқланган шартномадаги техник талабларга қанчалик мос келишини белгилайди.

Таълим муассасасида сифат менежменти тизимини шакллантиришга тайёргарлик таълим муассасасининг ўзига хос хусусиятларини ҳисобга олган ҳолда (бу ҳолда таълим хизматларини тақдим этиш), якуний натижа истеъмолчилари, сифат менежменти тизими жараёнларини ажратиш каби хусусиятларни ҳисобга олишни талаб қилади. Таълим муассасаларида юқорида кўриб чиқилган усуллар, ёндашувлар ва сифатни бошқариш тамойилларини баҳолаш орқали қуйидаги хулосалар чиқариш мумкин:

1. Сифатни бошқариш усуллари ва ёндашувлари умуман ижтимоий тизимларни бошқариш назарияси ва хусусан таълим ташкilotларини бошқариш назариялари ғоялари асосида шакллантирилади.

2. Таълим сифатини бошқариш тизимларини яратишга замонавий ёндашувларда менежмент ғояларини ва ўқув жараёнининг процессуал томонини бошқаришга қаратилган усулларни ҳар томонлама амалга ошириш тенденциялари намоён бўлади.

3. Сифатни универсал бошқариш тамойиллари, бу ташкilotлар фаолиятининг барча жабҳаларида сифат менежментини тизимли ва яхлит равишда қамраб олган, таълим ташкilotларини бошқаришда сезиларли таъсирга эга.

4. Таълим ташкilotларини умуман бошқариш ва ундаги сифатни бошқариш муаммоларини ҳал қилишда, хусусан, (ечилиши керак бўлган вазифалар тури ва мураккаблигига қараб) уларни ҳар томонлама қўллаш мақсадга мувофиқдир.

5. Таълим ташкilotларига нисбатан замонавий рус ва хорижий олимлар ва амалиётчилар томонидан таклиф қилинган сифат менежменти ёндашувининг асосий методологияси, умуман олганда, сифат менежментининг умумэтироф этилган тамойилларига мос келади. Бундан ташқари, таълим муассасасида сифатни бошқариш бўйича кўриб чиқилган ёндашувлардан бугунги амалиётнинг энг мақбул ва жавоб берадиган талаблари тизимли усул эканлигини кўриш мумкин.

Шундай қилиб, таълим муассасаси сифатида олий таълим муассасаси тизимининг асосий хусусиятларига мос келади: мақсадга мувофиқлиги (сифат соҳасидаги мақсадлар), мураккаблик (кўплаб таркибий бўлинмалар ва уларнинг ўзаро боғлиқлигининг мураккаблиги), бўлиниш (таълим, илмий-тадқиқот, ўқув-услубий, иқтисодий фаолият), яхлитлик (таркибий бўлинмаларнинг ҳаракатларининг йўналиши ягона мақсадларга бўйсунди), элементларнинг хилма-хиллиги ва табиатдаги фарқлари (турли фаолият турлари ўзларининг функционал ўзига хослиги ва автономлигига), тузилмалар (иерархик даражалар бўйича бирликлар ўртасидаги ўзаро боғлиқлик ва муносабатлар) [14, б. 62]. Шунинг учун, олий ўқув юртида таълим жараёнининг сифатини бошқариш тизимларини яратишда қуйидагилар зарур:

- тизимли ёндашувни амалга оширишга йўналтирилганлик;
- таълим муассасасининг ички заҳираларини максимал даражада ҳисобга олиш;
- таълим муассасасининг оптимал ишлаши ва сифатини ривожлантиришни таъминлаш;
- бошқарувнинг ташкилий тузилмасини оптималлаштириш;
- таълим муассасасининг ички заҳираларини максимал даражада ҳисобга олиш.



Таълим жараёнининг таркибий қисмлари сифатини бошқариш орқали таълим сифатини бошқариш кенг ривожланиш истиқболига эга эканлигини таъкидлаш мақсадга мувофиқдир. Хусусан, ушбу йўналишда қуйидаги стратегиялар кўриб чиқилади:

- таълим жараёнининг етакчи томонларини ажратиш, бу шахснинг билим, кўникма ва қобилиятига бевосита таъсир қилади ва бу томонларнинг сифатини тартибга солади;
- таълим жараёнининг таркибий элементларини аниқлаш ва ҳар бир элементнинг сифатини таъминлаш;
- ўқув жараёнининг тузилиши ва стратегиясини ўзгартириш;
- замонавий ахборот воситалари ва технологияларини бошқаришда қўллаш ва бошқалар.

Болония декларацияси ва Прага баёнотида сифатнинг асосий қоидалари шакллантирилган бўлса-да, таълим сифати муаммоси бутун дунёда долзарб бўлиб қолмоқда, тадқиқотчиларнинг фикрига кўра, "...таълим сифати" тушунчасининг аниқ мезонлари кўрсаткичи юзлаб бўлиши мумкин ..." [15]. Шундай қилиб, "таълим сифати" концепциясининг кўп жиҳатлари ва кўп қирралилиги маълум бўлди. Демак, барча таълим тизимларида, хорижий ва миллий таълим сифатини баҳолаш объекти анъанавий равишда таълим натижалари (таълим жараёнида тўпланган тажриба) бўйича баҳоланадиган таълим хизматларининг сифати ҳисобланади. Шу билан бирга, "сифат" концепциясининг мазмуни кўп жиҳатдан муайян давлатнинг таълим соҳасида қабул қилинган сифат ва уни назорат қилиш тизими ва биринчи навбатда, ушбу муаммоларни ҳал қилишда далаат ваколатлари билан белгиланади. Сифатни аниқлашда бир қатор ўзига хос хусусиятлар мавжудлигига қарамадан, уларнинг асосий қисми таълим натижалари ва унинг сифатини баҳолаш параметрларини аниқлашдир. Болония декларацияси ва Прага баёноти ўқув дастурининг сифатини белгиловчи учта муҳим натижани ажратиб туради (таълим дастури бўйича хизматлар):

- тадқиқот, ўқитиш ва билимларни тарқатиш соҳасидаги маҳорат ва шахсий ривожланишга ҳисса қўшадиган академик сифат;
- олийгоҳ битирувчиларининг ҳаёт давомида халқаро меҳнат бозорида иш топиш қобилияти;
- ҳар қандай мобиллик: вақтинчалик, дастурий таъминот (таълимни тан олиш ва таълим олиш учун кўп имкониятларни тақдим этиш каби жиҳатларга таъсир қилиш) ва шахсий мослашувчанлик.

Таълим натижаларига йўналтирилган сифатларнинг мавжуд талқинлари, одатда, унинг сифатини ақлий, жисмоний, ахлоқий ва ҳ.к. каби жиҳатларда шахснинг ривожланишига ҳисса қўшадиган билим ва кўникмаларнинг призмаси орқали кўриб чиқади., жамиятнинг ижтимоий тартибига ва истеъмолчиларнинг кутган натижаларига мувофиқлиги нуқтаи назаридан, мақсад ва натижа нисбати ва ҳ. к. [16]. Агар натижа мақсад сифатида қаралса, бундай изоҳда таълим хизматининг сифати мақсадга мувофиқлиги сифатида белгиланиши мумкин. Ҳар қандай натижа инвестициялар (вақт, молия ва ҳ.к.) билан боғлиқ бўлиб, уни олиш учун жуда муҳимдир ва маълум даражада натижаларни ўзлари ҳал қилиш мумкин. Таълим хизматлари натижаларини баҳолашда ёндашувлар нуқтаи назаридан иккита хусусиятни ажратиш керак:

- натижаларнинг сифати нисбийлиги (натижа фақат кимнингдир нуқтаи назаридан

сифатли ёки сифатсиз бўлиши мумкин);

- таълим фаолиятининг ўзига хос хусусияти (хизматни яратиш ва истеъмол қилиш бўйича хизматлар бирлаштирилган), бу олийгоҳ томонидан тақдим этиладиган хизматларнинг истеъмол хусусиятларини баҳолашни қийинлаштиради. Чет элда бу муаммоларни ҳал қилиш учун иккита ёндашув мавжуд. Биринчиси нисбий, яъни университетнинг миссияси, ўз стандартлари ва сифат мезонлари асосида белгиланадиган, талабга (бозорга) йўналтирилган мустақил равишда ишлаб чиқилган сифатни ошириш концепцияси. Шунга кўра, таълим хизматларининг натижаси ва унинг сифати мавжуд бозор эҳтиёжларининг муайян моделидир. Хизматларнинг истеъмол хусусиятларини баҳолаш (сифат сифатида қиймат) барча манфаатдор шахсларни (талабалар, профессор-ўқитувчилар, корпоратив шериклар ва бошқаларни) барча бошқарув даражаларида (АҚШ, Германия, Буюк Британия, Тайван, Филиппин) сифатни таъминлаш жараёнларига фаол жалб қилиш орқали аниқланади. Шу билан бирга, сифатни назорат қилиш ва баҳолаш ҳукумат (Германия, Буюк Британия) томонидан молиялаштириладиган давлат тузилмалари ёки тузилмаларининг устуворлиги ёки ички назорат ва ўз-ўзини бошқариш жараёнига ва ташқи, эксперт сифатини баҳолашга (АҚШ, Тайван, Филиппин) асосланади.

Иккинчи ёндашув таълим хизматлари сифатини таъминлашда давлатнинг кенг ваколатларига эга. Таълим дастурларининг таркиби ва сифати давлат томонидан белгиланади ва тартибга солинади. Марказлаштирилган тартибда таълим сифатини назорат қилиш ва баҳолаш (Франция, Россия, Қозоғистон) амалга оширилади. Бунга мувофиқ, таълим жараёнининг натижаси сифати нуқтаи назаридан таълим сифати "талабалар ва битирувчиларнинг билим даражасини стандартлар талабларига мувофиқлиги" бир томондан, бозорнинг эҳтиёжлари эса бошқа томондандир. Сифат соҳасидаги давлат ва бозор манфаатларининг тенглиги давлат стандартлари билан танланган курслар тизими орқали таъминланади, уларнинг таркиби ва мазмуни университет томонидан мустақил равишда белгиланади [17].

Юқорида санаб ўтилганларни умумлаштириб, биз қуйидаги хулосага келдик:

1. Тушунчалар ва атамаларда таълим сифатини аниқлашга ёндашувларнинг хилма-хиллиги унинг ўзига хос хусусиятларидан бири - "таълим сифати" тушунчасининг мазмуни билан боғлиқ, чунки у динамик, кўп қиррали ва вазиятлидир.
2. Олий таълим муассасалари фаолияти натижалари таълимий хусусият ва маҳсулотлар: илмий-техник, илмий-техник маҳсулотлар ва таълим хизматлари, ўқув-услубий хизматлар асосида интеграциялашган хизматлар кўринишида намоён бўлади. Олийгоҳлар ўз фаолиятининг йўналишларини (ахборот, маъмурий-иқтисодий, молиявий ва ҳ.к.) тўлдиришлари мумкин, бу унинг фаолияти натижалари доирасини кенгайтиради. Шу билан бирга, таълим хизматлари соҳаси сифатида таълим олиш ҳар қандай олийгоҳнинг асосий, мақсадли таркибий қисми, улар таълим хизматларини тақдим этади. Шу муносабат билан олийгоҳнинг таълим фаолиятини баҳолашнинг энг муҳим мезонидир.
3. "Сифат" ўз-ўзидан тугамайди. Унинг шаклланиши ва доимий такомиллаштирилиши жамиятда мавжуд таълим хизматларига бўлган эҳтиёжларни қондириш натижасида юзага келадиган объектив заруратдир.

Шундай қилиб, таълим хизматлари натижаси (унинг параметрлари) бозорнинг мавжуд эҳтиёжлари учун маълум бир моделдир. Таълим сифати, бизнинг

фикримизча, таълим хизматларининг натижаси сифатини мавжуд эҳтиёжларга мослаштиришдан бошқа нарса эмас. Натижада, таълимга бўлган эҳтиёжларнинг динамиклиги ва вазиятлилиги таълим хизматлари натижалари таълим сифати концепциясининг нисбийлигини белгилайди.

4. Муайян даражадаги мутахассисни тайёрлашнинг мазмуни ва унинг сифатига йўналтирилганлиги таълим дастурларининг мазмуни сифати билан белгиланади. Ҳар қандай давлатнинг таълим тизимида таълим дастурлари бўйича тайёргарлик таълим хизматининг моҳиятидир, шунинг учун таълим хизматининг сифати таълим дастурларининг сифати билан белгиланади.

5. Таълим даражаси (бакалаврият, магистратура ва ҳ.к.) ва таълим йўналишлари (мутахассисликлар) бўйича таълим дастурлари мазмунининг мажбурий минимал (сифати) тегишли таълим стандарти билан белгиланади.

6. Таълим хизматлари натижаларининг сифати, бир томондан, таълим дастурларининг сифати ва бошқа томондан, таълим дастурлари бўйича ўқитиш мазмунини бошқариш сифати билан белгиланадиган олийгоҳ сифати орқали намоён бўлади. Шу билан бирга, таълим дастурларининг сифати: ички (иш ва мартаба имкониятлари) ва ташқи (рейтинг, университет нуфузи, унинг ижтимоий тан олинishi) таълим хизматлари миждози учун аҳамиятга эга. Таълим дастурлари бўйича тайёргарликнинг мазмунини бошқариш сифати, биринчи навбатда, олийгоҳ учун аҳамиятга эга. Олийгоҳ таълим дастурларини шакллантириш ва сифатини таъминлаш шартларини белгилайди.

## Адабиётлар

1. Ўзбекистон Республикаси Президенти Шавкат Мирзиёевнинг "Олий таълим муассасаларида таълим сифатини ошириш ва уларнинг мамлакатда амалга оширилаётган кенг қамровли ислохотларда фаол иштирокини таъминлаш бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида" ги Қарори. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йил 5 июндаги 05.06.2018 й. N ПҚ-3775 Қарори. - Тошкент, 2018.
2. Ўзбекистон Республикасини янада ривожлантириш бўйича Ҳаракатлар стратегияси тўғрисида Ўзбекистон Республикаси Президентининг Фармони. (Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2017 й., 6-сон, 70-модда) . - Тошкент, 2017.
3. Ҳаракатлар стратегияси асосида жадал тараққиёт ва янгиланиш сари. / Нашрга тайёрловчилар: М.Бекмуродов, Қ.Қуронбоев, Л.Тангриев.-Тошкент: Фафур Фулом номидаги нашриёт-матбаа ижодий уйи, 2017. - 92 б.
4. Рахимов О.Д. Таълим сифати ва ҳаёт сифати. //Ўқув услубий қўлланма. - Тошкент, 2015. - 44 б.
5. Обеспечение качества, аккредитация и признание квалификаций как контрольные механизмы Европейского пространства высшего образования. - URL: <http://logosbook.ru>.
6. Беляева М.Г. Проблемы качества образования в условиях реформы высшей школы / М.Г.Беляева // Стандарты и качество. - 2012. - С. 20-21.
7. Бешенков С.А. Управление качеством образования в образовательном учреждении / С.А.Бешенков, Е.С.Мищенко // Информатика и образование. - 2008. - № 4. - С. 49-51.
8. Субетто А.И. Качество образования в России: состояние, тенденции, перспективы: макет ежегодного доклада / А.И.Субетто. - СПб. - М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2009.
9. Мищенко Е.С. Прикладные аспекты систем менеджмента качества в учреждениях высшего образования: монография / Е.С.Мищенко С. В.Пономарев, С.В.Мищенко. - Тамбов : Изд-во ФГБОУ ВО "ТГТУ", 2016. - 208 с.
10. Антропов М.С. Система менеджмента качества деятельности образовательной организации / М.С.Антропов // Вестник Российского университета дружбы народов. Сер. Информатизация

образования. - 2004. - № 1. - С. 57 - 62.

11. Качалов В.А. Проблемы управления качеством в вузах / В.А.Качалов // Стандарты и качество. - 2000. - № 11. - С. 82 - 85.

12. Мищенко Е.С. Система менеджмента качества образования в вузе: формирование и опыт создания: монография / Е.С.Мищенко. - Саратов: Саратов. гос. социал.-экон. ун-т, 2010. - 204 с.

13. Качалов В.А. Риски и возможности в стандарте ISO 9001: 2015: порознь или вместе/ В.А.Качалов // Методы менеджмента качества. - 2016. - № 7. - С. 22 - 26.

14. Системы менеджмента качества в высшем образовании / Ж.А.Кулекеев, Г.Г.Пивень, М.Р.Нургужин, Ш.М.Каланова, И.П.Падиарова. - Караганда, 2014.

15. Болонская Декларация по Европейскому пространству высшего образования: пояснение о'Документ подготовлен Конфедерацией Союза Европейских университетов и Ассоциацией ректоров Евросоюза (CRE)g'. - Болонья, 1999.

16. Управление качеством образования: практикоориентированная монография и методическое пособие / под ред. М.М.Поташника. - М.: Педагогическое общество России, 2016.

17. Чельшкова М.Б. Основные подходы к оценке качества подготовки обучаемых в нашей стране и за рубежом. - М., 2016. - 51 с.