

OLIIY TA'LIMDA SIFAT BOSHQARUVI TIZIMINING AHAMIYATI

Ergashev Nodir Erniyozovich

Pedagogika fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD)

Annotatsiya. Mazkur maqolada oliy ta'lim tizimida sifat boshqaruvining nazariy asoslari va amaliy ahamiyati tahlil qilingan. Tadqiqotda ta'lim sifatini boshqarishning zamonaviy yondashuvlari, xususan ESG tamoyillari, ISO 21001 standarti, uzluksiz takomillashtirish modeli hamda manfaatdor tomonlar ishtirokiga asoslangan sifat boshqaruvi mexanizmlari ko'rib chiqilgan. Shuningdek, oliy ta'lim muassasalarida ichki sifatni ta'minlash tizimini takomillashtirishning ustuvor yo'nalishlari aniqlanib, sifat boshqaruvining samaradorligini oshirish bo'yicha ilmiy-amaliy tavsiyalar ishlab chiqilgan.

Kalit so'zlar: sifat boshqaruvi, oliy ta'lim, ESG standartlari, ISO 21001, ichki sifatni ta'minlash, sifat madaniyati, PDCA modeli, KPI, uzluksiz takomillashtirish.

Annotation. This article examines the theoretical foundations and practical significance of the quality management system in higher education institutions. The study analyzes contemporary approaches to educational quality management, including the ESG (Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area), the ISO 21001:2018 standard, the continuous improvement model, and stakeholder-oriented quality management mechanisms. Furthermore, the research identifies key directions for improving internal quality assurance systems in higher education institutions and proposes scientific and practical recommendations for enhancing the effectiveness of quality management.

Keywords: quality management, higher education, ESG standards, ISO 21001, internal quality assurance, quality culture, PDCA cycle, key performance indicators (KPIs), continuous improvement.

Аннотация. В данной статье рассматриваются теоретические основы и практическое значение системы менеджмента качества в учреждениях высшего образования. Проанализированы современные подходы к управлению качеством образования, включая Стандарты и рекомендации по обеспечению качества в Европейском пространстве высшего образования (ESG), международный стандарт ISO 21001:2018, модель непрерывного совершенствования и механизмы управления качеством, ориентированные на заинтересованные стороны. Кроме того, определены приоритетные направления совершенствования внутренней системы обеспечения качества в высших учебных заведениях и разработаны научно-практические рекомендации по повышению эффективности системы менеджмента качества.

Ключевые слова: менеджмент качества, высшее образование, стандарты ESG, ISO 21001, внутреннее обеспечение качества, культура качества, цикл PDCA, ключевые показатели эффективности (KPI), непрерывное совершенствование.

Kirish. XXI asrda oliy ta'lim tizimi oldida turgan eng muhim vazifalardan biri ta'lim sifatini barqaror ta'minlash va uni doimiy ravishda takomillashtirib borishdan iborat. Bilimlar iqtisodiyoti sharoitida universitetlarning muvaffaqiyati nafaqat ta'lim xizmatlarini ko'rsatish darajasi, balki sifatni boshqarish tizimining samaradorligi bilan ham belgilanadi. Zamonaviy oliy ta'lim muassasalari ta'lim, ilmiy tadqiqot va innovatsion faoliyatni yagona boshqaruv tizimi asosida tashkil etishi zarur. Shu sababli sifat boshqaruvi bugungi kunda universitet rivojlanishining strategik omillaridan biri sifatida qaralmoqda.

Jahon amaliyotida oliy ta'lim sifatini boshqarish alohida nazariy va amaliy yo'nalish sifatida shakllangan. Yevropa oliy ta'lim hududida (European Higher Education Area) sifatni ta'minlashning asosiy mezonlari ESG (Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area) tamoyillari orqali belgilangan. Mazkur tamoyillar ta'lim dasturlarini loyihalash, professor-o'qituvchilar faoliyatini baholash, talabalar fikrini inobatga olish, ta'lim natijalarini monitoring qilish va uzluksiz takomillashtirish jarayonlarini yagona tizim asosida tashkil etishni nazarda tutadi.

O'zbekistonda ham oliy ta'lim tizimini xalqaro standartlarga moslashtirish, ta'lim sifatini baholashning shaffof mexanizmlarini joriy etish hamda universitetlarda ichki sifatni ta'minlash tizimini rivojlantirish bo'yicha keng ko'lamli islohotlar amalga oshirilmoqda. Biroq sifat boshqaruvi ko'pincha hujjatlashtirish va nazorat jarayonlari bilan cheklanib qolmoqda. Aslida esa zamonaviy sifat boshqaruvi tashkilotning barcha bo'g'inlarida sifat madaniyatini shakllantirish, manfaatdor tomonlarning faol ishtirokini ta'minlash va qarorlarni ishonchli ma'lumotlar asosida qabul qilishni talab etadi.

Metodologiya. Mazkur tadqiqot nazariy va tahliliy xarakterga ega bo'lib, unda sifat boshqaruvi tizimini o'rganishda tizimli yondashuv, jarayonli boshqaruv hamda qiyosiy tahlil metodlaridan foydalanildi. Tadqiqot davomida oliy ta'limda sifatni ta'minlash bo'yicha xalqaro standartlar, ilmiy adabiyotlar, normativ-huquqiy hujjatlar va zamonaviy ilmiy maqolalar kontent tahlili asosida o'rganildi.

Natijalar va muhokamalar. Tadqiqot natijalari oliy ta'lim muassasalarida sifat boshqaruvi tizimi ta'lim sifatini ta'minlashning markaziy boshqaruv mexanizmi ekanligini ko'rsatdi. Zamonaviy universitetlarda sifat boshqaruvi faqat ta'lim natijalarini baholash bilan cheklanmay, balki strategik rejalashtirish, resurslarni boshqarish, manfaatdor tomonlarning ehtiyojlarini aniqlash, ichki monitoring, risklarni boshqarish va uzluksiz takomillashtirish jarayonlarini yagona tizim asosida muvofiqlashtiradi. Shu sababli sifat boshqaruvi universitetning barcha faoliyat yo'nalishlarini qamrab oluvchi institutsional mexanizm sifatida qaralishi lozim.

1-rasm. Oliy ta'limda sifat boshqaruvi tizimining konseptual modeli



Tahlillar shuni ko'rsatdiki, samarali sifat boshqaruvi tizimining asosini *sifat madaniyati* tashkil etadi. Sifat madaniyati deganda universitet jamoasining barcha a'zolari – rahbariyat, professor-o'qituvchilar, talabalar va ma'muriy xodimlarning ta'lim sifatini doimiy ravishda yaxshilashga qaratilgan umumiy qadriyatlar, mas'uliyati va ishtiroki tushuniladi. Bunday yondashuvda sifat tashqi nazorat natijasi emas, balki tashkilotning kundalik faoliyatiga singdirilgan boshqaruv tamoyiliga aylanadi. Tadqiqot natijalari sifat madaniyati rivojlangan oliy ta'lim muassasalarida ichki audit, akademik monitoring va ta'lim natijalarini baholash tizimi ancha samarali ishlashini ko'rsatdi.

Tadqiqot davomida PDCA (Plan–Do–Check–Act) modeli universitetlarda sifatni boshqarishning eng samarali vositalaridan biri sifatida baholandi. Mazkur model asosida universitet faoliyatining barcha bosqichlari uzluksiz takomillashtirish sikliga kiritiladi. Rejalashtirish bosqichida sifat maqsadlari va ko'rsatkichlari belgilanadi, amalga oshirish bosqichida ta'lim jarayoni tashkil etiladi, baholash bosqichida natijalar monitoring qilinadi, yakuniy bosqichda esa aniqlangan kamchiliklarni bartaraf etish bo'yicha tuzatish choralari ishlab chiqiladi. Ushbu siklning muntazam qo'llanilishi universitet faoliyatining barqaror rivojlanishiga xizmat qiladi.

Yana bir muhim natija shundan iboratki, sifat boshqaruvi tizimining samaradorligi ko'p jihatdan **ma'lumotlarga asoslangan boshqaruv** tamoyilini joriy etishga bog'liq. Universitetlarda qarorlar statistik ma'lumotlar, ta'lim natijalari, talabalar va ish beruvchilar fikri, ilmiy faoliyat ko'rsatkichlari hamda moliyaviy samaradorlik indikatori asosida qabul qilinganda boshqaruvning aniqligi va shaffofligi ortadi. Shuningdek, raqamli boshqaruv platformalaridan foydalanish sifat monitoringini real vaqt rejimida amalga oshirish imkonini beradi.

Tahlil natijalari ichki sifatni ta'minlash tizimida **KPI (Key Performance Indicators)** ko'rsatkichlaridan foydalanish muhim ahamiyat kasb etishini ham ko'rsatdi. Professor-o'qituvchilarning ilmiy faolligi, talabalar o'zlashtirish darajasi, bitiruvchilarning bandlik ko'rsatkichi, xalqaro hamkorlik loyihalari soni, akademik mobillik va talabalar qoniqish darajasi kabi indikatorlar universitet faoliyatining samaradorligini kompleks baholash imkonini beradi. Mazkur ko'rsatkichlarning muntazam monitoring qilinishi boshqaruv qarorlarini ilmiy asoslashga yordam beradi.

Tadqiqot davomida manfaatdor tomonlarning (stakeholders) sifat boshqaruvidagi ishtiroki ham alohida tahlil qilindi. Natijalar shuni ko'rsatdiki, ta'lim dasturlarini ishlab chiqish va takomillashtirish jarayoniga ish beruvchilar, bitiruvchilar, talabalar va soha mutaxassislarini jalb qilish ta'lim mazmunining amaliy ahamiyatini oshiradi. Ayniqsa, talabalar fikr-mulohazalarini muntazam o'rganish va ularni boshqaruv qarorlarida inobatga olish sifat boshqaruvining muhim elementi hisoblanadi.

Shuningdek, tadqiqot natijalari xalqaro sifat standartlarini milliy oliy ta'lim tizimiga moslashtirish zarurligini ko'rsatdi. ESG 2015 tamoyillari va ISO 21001 standarti oliy ta'lim muassasalarida sifat boshqaruvining institutsional modelini shakllantirish uchun samarali metodologik asos bo'lib xizmat qiladi. Ularning joriy etilishi ta'lim dasturlarining shaffofligini ta'minlaydi, ichki va tashqi baholash tizimini uyg'unlashtiradi hamda universitetlarning xalqaro akkreditatsiya jarayonlarida muvaffaqiyat qozonishiga yordam beradi.

Xulosa. Tadqiqot natijalari oliy ta'limda sifat boshqaruvi tizimi ta'lim sifatini ta'minlash va universitetlarning institutsional rivojlanishini qo'llab-quvvatlovchi strategik boshqaruv mexanizmi ekanligini ko'rsatdi. Sifat boshqaruvi tizimining samaradorligi strategik rejalashtirish, ichki sifatni ta'minlash, manfaatdor tomonlarning faol ishtiroki, ma'lumotlarga asoslangan boshqaruv hamda uzluksiz takomillashtirish tamoyillarining o'zaro uyg'unligiga bog'liq. Tadqiqot davomida ESG 2015 tamoyillari, ISO 21001:2018 standarti va PDCA modelining oliy ta'lim muassasalari faoliyatiga integratsiya qilinishi sifat boshqaruvining samaradorligini oshirishga xizmat qilishi aniqlandi. Shuningdek, KPI ko'rsatkichlari asosida monitoring tizimini rivojlantirish, sifat madaniyatini shakllantirish hamda raqamli boshqaruv texnologiyalaridan keng foydalanish ta'lim sifatini uzluksiz yaxshilashning muhim shartlari sifatida baholandi. Mazkur yondashuvlar universitetlarning milliy va xalqaro reytinglardagi o'rnini mustahkamlash, bitiruvchilarning raqobatbardoshligini oshirish hamda oliy ta'lim tizimining barqaror rivojlanishini ta'minlashga xizmat qiladi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati

1. Abduqodirov A.A. Ta'lim menejmenti. – Toshkent: Fan va texnologiya, 2019.
2. Egamberdiyev E.T. Ta'lim sifatini boshqarish asoslari. – Toshkent: Fan, 2020.
3. Saidahmedov N.S. Yangi pedagogik texnologiyalar. – Toshkent: Moliya, 2018.

4. Tolipov O'.Q., Usmonboyeva M. Pedagogik texnologiyalarning tatbiqiy asoslari. – Toshkent: Fan, 2017.
5. Yo'ldoshev J.G'. Ta'lim menejmenti va boshqaruv asoslari. – Toshkent: O'qituvchi, 2019.
6. ENQA. Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG 2015). Brussels: ENQA, 2015.
7. International Organization for Standardization. ISO 21001:2018 Educational Organizations — Management Systems for Educational Organizations — Requirements with Guidance for Use. Geneva: ISO, 2018.
8. UNESCO. Higher Education in a Globalized Society. Paris: UNESCO Publishing, 2021.