

O'ZBEKISTONDA XUSUSIY OLIY TA'LIM MUASSASALARINING RAQOBATBARDOSHLIGINI OSHIRISHDA TA'LIM XIZMATLARI SIFATI VA TALABA QONIQISHINING RO'LI.

Rizakulov Obidjon Akhmadjon ugli

MBA Graduate, Keimyung University, Republic of Korea

obidjon21111993@gmail.com

Annotatsiya

Bugungi kunda oliy ta'lim tizimida raqobat muhitining kuchayishi ta'lim muassasalaridan nafaqat yuqori sifatli ta'lim berishni, balki talabalar ehtiyojlarini samarali qondirishga yo'naltirilgan xizmatlarni rivojlantirishni ham talab qilmoqda. Ayniqsa, xususiy oliy ta'lim muassasalari uchun talabalar qoniqishi va taqdim etilayotgan ta'lim xizmatlari sifati muassasaning bozordagi mavqei hamda raqobatbardoshligini belgilovchi muhim omillardan biri hisoblanadi.

Mazkur tezisda xususiy oliy ta'lim muassasalarining raqobatbardoshligini oshirishda ta'lim xizmatlari sifati va talabalar qoniqishining o'rni nazariy jihatdan tahlil qilinadi. Shuningdek, xalqaro ilmiy tadqiqotlarda qo'llanilgan yondashuvlar asosida oliy ta'lim xizmatlarining asosiy tarkibiy jihatlari, jumladan, akademik xizmatlar sifati, raqamli infratuzilma, professor-o'qituvchilarning faoliyati va talabalar bilan munosabatlarning ahamiyati yoritiladi.

Kalit so'zlar: *oliy ta'lim, xususiy universitet, ta'lim xizmatlari sifati, talabalar qoniqishi, raqobatbardoshlik, oliy ta'lim boshqaruvi.*

Kirish

So'nggi yillarda O'zbekistonda oliy ta'lim tizimida amalga oshirilayotgan islohotlar natijasida davlat oliy ta'lim muassasalari bilan bir qatorda xususiy universitetlar soni ham sezilarli darajada oshmoqda. Ushbu jarayon oliy ta'lim bozorida yangi raqobat muhitini shakllantirib, universitetlardan o'z xizmatlari sifatini doimiy ravishda takomillashtirishni talab qilmoqda.

Xususiy oliy ta'lim muassasalari uchun asosiy strategik vazifalardan biri talabalarni jalb qilish va ularning universitet faoliyatidan qoniqish darajasini oshirishdir. Chunki talabalar nafaqat ta'lim oluvchi shaxslar, balki universitetning rivojlanishiga ta'sir ko'rsatuvchi muhim manfaatdor tomonlar hisoblanadi.

Xalqaro tajribalar shuni ko'rsatadiki, oliy ta'lim xizmatlari sifati talabalar qoniqishi bilan bevosita bog'liq bo'lib, bu omil universitetning obro'si va uzoq muddatli raqobatbardoshligiga ta'sir qiladi (Dinh et al., 2021). Shu sababli oliy ta'lim muassasalari uchun xizmat sifatini baholash va talabalar fikrini o'rganish strategik boshqaruvning muhim qismiga aylanmoqda.

Asosiy qism

Ta'lim xizmatlari sifati tushunchasi oliy ta'lim muassasasining talabalar ehtiyojlarini qanchalik samarali qondira olishi bilan belgilanadi. An'anaviy ravishda oliy ta'lim sifati faqat akademik natijalar bilan baholangan bo'lsa, zamonaviy yondashuvlarda xizmat ko'rsatish jarayoni, universitet infratuzilmasi, ma'muriy xizmatlar va talabalar tajribasi ham muhim mezon sifatida qaralmoqda.

Ariyanto va boshqalar (2026) oliy ta'limda xizmatlar sifatini oshirish talabalar qoniqishini ta'minlashning asosiy omillaridan biri ekanligini ta'kidlaydi. Tadqiqotchilar universitet ma'muriy xizmatlari, talabalar bilan samarali aloqa va xizmat ko'rsatish madaniyati ta'lim sifatining ajralmas qismi ekanligini ko'rsatgan.

Shuningdek, Dinh va boshqalar (2021) tomonidan olib borilgan tadqiqotda ta'lim xizmatlari sifati va talabalar qoniqishi o'rtasida ijobiy bog'liqlik mavjudligi aniqlangan. Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatadiki, talabalar universitetning akademik imkoniyatlari, o'qituvchilarning professionalligi va ta'lim muhiti sifatini yuqori baholagan holatlarda ularning umumiy qoniqish darajasi ham oshadi.

Bugungi raqamli transformatsiya sharoitida universitetlarning raqobatbardoshligi raqamli infratuzilma va zamonaviy texnologiyalardan foydalanish imkoniyatlariga ham bog'liq. Lu va Khan (2024) oliy ta'limda elektron xizmatlar sifati va raqamli savodxonlik talabalar qoniqishiga sezilarli ta'sir ko'rsatishini ta'kidlagan. Bu esa xususiy universitetlar uchun raqamli xizmatlarni rivojlantirish strategik ahamiyatga ega ekanligini ko'rsatadi.

Bundan tashqari, universitetlarning raqobatbardoshligi nafaqat ichki xizmatlar sifati, balki tashqi muhitdagi o'zgarishlarga moslashish qobiliyati bilan ham belgilanadi. Nagy va boshqalar (2024) oliy ta'lim muassasasining raqobatbardoshligini baholashda innovatsiyalar, hududiy rivojlanishdagi o'rni va boshqaruv samaradorligi muhim omillar ekanligini ko'rsatgan.

O'zbekiston sharoitida xususiy oliy ta'lim muassasalari uchun talabalar qoniqishini oshirish quyidagi yo'nalishlarni rivojlantirishni talab qiladi:

- ta'lim dasturlarining zamonaviy mehnat bozori talablariga mosligini ta'minlash;
- professor-o'qituvchilarning pedagogik va ilmiy salohiyatini oshirish;
- talabalar uchun qulay raqamli xizmatlarni yaratish;
- universitet infratuzilmasini takomillashtirish;
- talabalar fikr-mulohazalarini muntazam o'rganish.

Xulosa

Xulosa qilib aytganda, xususiy oliy ta'lim muassasalarining raqobatbardoshligini oshirishda ta'lim xizmatlari sifati va talabalar qoniqishi muhim strategik omillar hisoblanadi. Zamonaviy oliy ta'lim sharoitida universitet muvaffaqiyati faqat ta'lim berish jarayoni bilan emas, balki talabalar uchun yaratilgan umumiy tajriba va xizmatlar sifati bilan ham belgilanadi.

O'zbekiston sharoitida xususiy universitetlar o'z mavqeini mustahkamlash uchun talabalar ehtiyojlarini chuqur o'rganishi, xizmat sifatini doimiy takomillashtirishi va xalqaro tajribalardan samarali foydalanishi zarur. Shu orqali ular nafaqat mahalliy, balki xalqaro ta'lim bozorida ham raqobatbardosh institutlarga aylanish imkoniyatiga ega bo'ladi.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. Ariyanto, M. W., Zakariyah, M. F., Nafisah, K., & Muaddab, H. (2026). Enhancing student satisfaction through service excellence in higher education administration: A qualitative case study. *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 6(1), 64–83. <https://doi.org/10.26740/joaep.v6n1.p64-83>
2. Dinh, H.-V. T., Nguyen, Q. A. T., Phan, M.-H. T., Pham, K. T., Nguyen, T., & Nguyen, H. T. (2021). Vietnamese students' satisfaction toward higher education service: The relationship between education service quality and educational outcomes. *European Journal of Educational Research*, 10(3), 1397–1410. <https://doi.org/10.12973/eu-jer.10.3.1397>
3. Fatmawati, R., & Murfi, A. (2025). Evaluating academic service quality at Universitas Sains Al-Qur'an Wonosobo: A SERVQUAL-based analysis of student satisfaction and improvement priorities. *Global Educational Research Review*, 2(1), 1–10. <https://doi.org/10.71380/GERR-10-2024-17>
4. Lu, Y., & Khan, M. S. (2024). Influence of higher education e-service quality on e-learning student satisfaction as moderated by digital literacy: A mixed-method research approach. *RGSA – Revista de Gestão Social e Ambiental*, 18(1). <https://doi.org/10.24857/rgsa.v18n1-112>
5. Nagy, G., András, I., & Konczos Szombathelyi, M. (2024). A new way of measuring the competitiveness of higher education institutions, their (inter)actions and effects on regions: Empirical evidence from Hungary. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, 8(16), 9672. <https://doi.org/10.24294/jipd9672>