

OLIIY TA'LIM MUASSASALARIDA SIFAT MENEJMENTI TIZIMINING RIVOJLANISHI

Ergashev Nodir Erniyozovich

Pedagogika fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD)

Annotatsiya. Mazkur maqolada oliy ta'lim muassasalarida sifat menejmenti tizimining shakllanishi va rivojlanish bosqichlari zamonaviy ilmiy yondashuvlar asosida tahlil qilingan. Tadqiqotda sifat menejmentining evolyutsiyasi Total Quality Management (TQM), EFQM Excellence Model, Baldrige Performance Excellence Framework hamda ISO 21001:2018 standarti nuqtai nazaridan o'rganilgan. Shuningdek, oliy ta'limda sifat menejmenti tizimini rivojlantirishga ta'sir etuvchi institutsional, tashkiliy va innovatsion omillar aniqlanib, universitetlarda sifat madaniyatini shakllantirishga qaratilgan konseptual yondashuv taklif etilgan.

Kalit so'zlar: sifat menejmenti, oliy ta'lim, TQM, EFQM, Baldrige Framework, ISO 21001, sifat madaniyati, sifatni takomillashtirish, institutsional rivojlanish.

Annotation. This article analyzes the formation and developmental stages of the quality management system in higher education institutions based on contemporary scientific approaches. The study examines the evolution of quality management from the perspectives of Total Quality Management (TQM), the EFQM Excellence Model, the Baldrige Performance Excellence Framework, and the ISO 21001:2018 standard. Furthermore, the research identifies the institutional, organizational, and innovative factors influencing the development of quality management systems in higher education and proposes a conceptual approach aimed at fostering a quality culture within universities.

Keywords: quality management, higher education, Total Quality Management (TQM), EFQM Excellence Model, Baldrige Performance Excellence Framework, ISO 21001:2018, quality culture, quality enhancement, institutional development.

Аннотация. В данной статье на основе современных научных подходов проанализированы этапы становления и развития системы менеджмента качества в учреждениях высшего образования. В исследовании эволюция менеджмента качества рассмотрена с позиций **концепции всеобщего** управления качеством (Total Quality Management, TQM), модели совершенства EFQM (EFQM Excellence Model), модели Baldrige Performance Excellence Framework и международного стандарта ISO 21001:2018. Кроме того, выявлены институциональные, организационные и инновационные факторы, влияющие на развитие системы менеджмента качества в высшем образовании, а также предложен концептуальный подход, направленный на формирование культуры качества в университетах.

Ключевые слова: менеджмент качества, высшее образование, всеобщее управление качеством (TQM), модель совершенства EFQM, Baldrige Performance

Excellence Framework, ISO 21001:2018, культура качества, совершенствование качества, институциональное развитие.

Kirish. Oliy ta'lim tizimining jadal rivojlanishi universitetlar faoliyatini boshqarishda sifat menejmenti tamoyillarini keng qo'llashni talab etmoqda. Raqobatbardosh iqtisodiyot sharoitida oliy ta'lim muassasalari nafaqat ta'lim xizmatlarini ko'rsatuvchi tashkilot, balki innovatsiyalarni yaratish, ilmiy tadqiqotlarni rivojlantirish va jamiyatning intellektual salohiyatini oshirishga xizmat qiluvchi murakkab ijtimoiy institut sifatida faoliyat yuritmoqda. Shu sababli universitetlarda sifat menejmenti tizimini rivojlantirish strategik ustuvor vazifalardan biri hisoblanadi.

Sifat menejmenti tushunchasi dastlab sanoat korxonalarida mahsulot sifatini nazorat qilish vositasi sifatida shakllangan bo'lsa, keyinchalik xizmat ko'rsatish sohasi, jumladan oliy ta'lim tizimiga ham muvaffaqiyatli tatbiq etildi. Bugungi kunda universitetlarda sifat menejmenti faqat nazorat mexanizmi sifatida emas, balki boshqaruvning barcha jarayonlarini qamrab oluvchi kompleks tizim sifatida qaralmoqda. Mazkur tizim ta'lim, ilmiy tadqiqot, xalqaro hamkorlik, inson resurslari, moliyaviy boshqaruv va manfaatdor tomonlar bilan hamkorlikni yagona strategik platformada birlashtiradi.

So'nggi o'n yilliklarda xalqaro miqyosda sifat menejmenti konsepsiyasi sezilarli evolyutsiyani boshdan kechirdi. An'anaviy sifat nazorati (Quality Control) yondashuvidan sifatni ta'minlash (Quality Assurance), keyinchalik uzluksiz sifatni takomillashtirish (Quality Enhancement) hamda sifat madaniyatini shakllantirish (Quality Culture) bosqichlariga o'tildi. Ushbu evolyutsiya oliy ta'lim muassasalarida boshqaruv falsafasining tubdan o'zgarishiga sabab bo'ldi.

Adabiyotlar sharhi. Sifat menejmenti nazariyasining shakllanishi XX asrning ikkinchi yarmida sanoat ishlab chiqarishida sifatni boshqarish konsepsiyalarining rivojlanishi bilan bog'liq. Mazkur yo'nalishning ilmiy asoslari W. Edwards Deming, Joseph M. Juran, Philip B. Crosby, Kaoru Ishikawa va Armand V. Feigenbaum kabi olimlarning tadqiqotlarida ishlab chiqilgan. Ularning ilmiy qarashlari sifatni nazorat qilishdan ko'ra uni boshqarish va doimiy takomillashtirish zarurligini asoslab berdi.

1990-yillardan boshlab sifat menejmenti tamoyillari oliy ta'lim tizimiga keng tatbiq etila boshladi. Harvey va Green (1993) ta'lim sifatini baholashning beshta konseptual yondashuvini taklif etib, sifatni mukammallik, muvofiqlik, maqsadga moslik, qiymat va transformatsiya sifatida talqin qildilar. Ushbu yondashuv oliy ta'lim sifatini baholash bo'yicha keyingi tadqiqotlarning nazariy asosiga aylandi.

Yevropa oliy ta'lim hududida sifat menejmenti tizimini rivojlantirishga ESG (Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area) standartlari katta ta'sir ko'rsatdi. Ushbu standartlar ichki va tashqi sifatni ta'minlash mexanizmlarini yagona metodologik asosda shakllantirishga xizmat qildi. Keyinchalik ISO 21001:2018 standarti ta'lim tashkilotlari uchun maxsus menejment tizimini taklif etib, ta'lim xizmatlari sifatini manfaatdor tomonlarning ehtiyojlari asosida boshqarish tamoyillarini belgiladi.

So‘nggi yillarda ilmiy adabiyotlarda *Quality Culture* konsepsiyasiga alohida e‘tibor qaratilmoqda. EUA (European University Association) ekspertlari sifat menejmentining muvaffaqiyati faqat hujjatlashtirilgan jarayonlarga emas, balki universitet jamoasida sifat madaniyatini shakllantirish darajasiga bog‘liq ekanligini ta‘kidlaydilar. Shu nuqtai nazardan, zamonaviy tadqiqotlar sifat menejmentini tashkiliy madaniyat, liderlik, innovatsion boshqaruv va manfaatdor tomonlar ishtiroki bilan integratsiyalashgan tizim sifatida talqin etmoqda.

Metodologiya. Mazkur tadqiqot sifat menejmenti tizimining oliy ta‘lim muassasalarida rivojlanish xususiyatlarini aniqlashga qaratilgan nazariy tadqiqot hisoblanadi. Tadqiqotda tizimli yondashuv, evolyutsion tahlil, qiyosiy tahlil hamda kontent tahlili metodlaridan foydalanildi. Ushbu metodlar sifat menejmenti konsepsiyasining shakllanish bosqichlari, xalqaro modellar va ularning oliy ta‘lim tizimidagi qo‘llanilish imkoniyatlarini kompleks baholash imkonini berdi.

Natijalar va muhokama. Tadqiqot natijalari sifat menejmenti tizimi oliy ta‘lim muassasalarida bosqichma-bosqich rivojlanganligini ko‘rsatdi. Dastlab universitetlarda sifatni boshqarish asosan ta‘lim jarayonini nazorat qilish va davlat standartlariga muvofiqligini tekshirish bilan cheklangan. Bunday yondashuvda asosiy e‘tibor yakuniy natijalarni baholashga qaratilgan bo‘lib, sifatni shakllantiruvchi ichki omillar yetarli darajada hisobga olinmagan.

Keyingi bosqichda **Quality Assurance (QA)** konsepsiyasi shakllanib, sifatni ta‘minlash universitetning barcha akademik va ma‘muriy jarayonlarini qamrab ola boshladi. Ushbu davrda ichki audit, o‘z-o‘zini baholash, ta‘lim dasturlarini ekspertizadan o‘tkazish va tashqi akkreditatsiya mexanizmlari rivojlandi. Biroq tahlillar shuni ko‘rsatdiki, faqat sifatni ta‘minlash mexanizmlarining mavjudligi universitetning yuqori natijalarga erishishini kafolatlamaydi.

Zamonaviy bosqichda sifat menejmentining asosiy maqsadi **Quality Enhancement**, ya‘ni sifatni uzluksiz takomillashtirishga qaratildi. Bu yondashuvda universitetlar o‘z faoliyatini doimiy ravishda tahlil qiladi, mavjud natijalarni baholaydi va yangi rivojlanish strategiyalarini ishlab chiqadi. Uzluksiz takomillashtirish jarayoni professor-o‘qituvchilar, talabalar, ish beruvchilar va boshqa manfaatdor tomonlarning faol ishtirokiga asoslanadi.

Tadqiqot natijalari **Total Quality Management (TQM)** konsepsiyasining oliy ta‘lim tizimidagi ahamiyatini ham tasdiqladi. TQM falsafasi sifatni faqat alohida bo‘lim yoki rahbariyatning vazifasi sifatida emas, balki universitetning barcha tarkibiy qismlarining umumiy mas‘uliyati sifatida talqin qiladi. Ushbu modelni muvaffaqiyatli qo‘llayotgan universitetlarda strategik rejalashtirish, xodimlarni rivojlantirish, innovatsiyalarni qo‘llab-quvvatlash va talabalar ehtiyojlarini o‘rganish tizimli ravishda amalga oshiriladi.

Tahlillar shuni ko‘rsatdiki, **EFQM Excellence Model** universitet faoliyatini kompleks baholash imkonini beradi. Mazkur model liderlik, strategiya, inson resurslari, hamkorlik, resurslar, jarayonlar va natijalar o‘rtasidagi uzviy bog‘liqlikka asoslanadi. Aynan shu jihat uni zamonaviy universitetlar uchun samarali boshqaruv vositasiga aylantiradi. Baldrige

Performance Excellence Framework esa universitet faoliyatini natijadorlik, innovatsion rivojlanish va manfaatdor tomonlar qoniqishi nuqtai nazaridan baholashga xizmat qiladi.

Yana bir muhim natija shundan iboratki, raqamli transformatsiya sifat menejmenti tizimining yangi bosqichini boshlab berdi. Sun'iy intellekt, Learning Analytics, Big Data va elektron boshqaruv platformalari sifat monitoringini avtomatlashtirish, xavflarni oldindan aniqlash hamda boshqaruv qarorlarini tezkor qabul qilish imkonini bermoqda. Raqamli texnologiyalar universitetlarda sifat menejmentining shaffofligi va samaradorligini sezilarli darajada oshiradi.

Shuningdek, tadqiqot davomida sifat menejmentining muvaffaqiyati **sifat madaniyati (Quality Culture)** bilan bevosita bog'liqligi aniqlandi. Sifat madaniyati shakllangan universitetlarda professor-o'qituvchilar va talabalar sifatni oshirish jarayonining faol ishtirokchisiga aylanadi. Natijada sifat menejmenti nazorat tizimidan rivojlanish mexanizmiga transformatsiyalanadi.

1-jadval. Zamonaviy sifat menejmenti modellarining qiyosiy tavsifi

Model	Asosiy yo'nalishi	Oliy ta'lim uchun ahamiyati
TQM	Uzluksiz takomillashtirish	Sifatni barcha jarayonlarga integratsiya qiladi
EFQM	Tashkiliy mukammallik	Universitet faoliyatini kompleks baholaydi
Baldrige	Natijadorlik va innovatsiyalar	Boshqaruv samaradorligini oshiradi
ISO 21001	Ta'lim tashkilotlari menejmenti	Xalqaro standartlarga mos boshqaruvni ta'minlaydi
ESG 2015	Ichki va tashqi sifatni ta'minlash	Akkreditatsiya va sifat kafolatini mustahkamlaydi

Jadvalda keltirilgan qiyosiy tahlil zamonaviy sifat menejmenti modellarining oliy ta'lim tizimidagi o'ziga xos vazifalari va afzalliklarini namoyon etadi. TQM modeli universitet faoliyatining barcha jarayonlarida uzluksiz takomillashtirish tamoyilini joriy etishga xizmat qilsa, EFQM modeli institutsional rivojlanishni kompleks baholash va tashkiliy mukammallikka erishishga yo'naltirilgan. Baldrige Performance Excellence Framework boshqaruv natijadorligi, liderlik va innovatsion rivojlanishni baholash imkonini beradi. ISO 21001:2018 ta'lim tashkilotlari uchun xalqaro menejment standartini belgilab, ta'lim xizmatlarini manfaatdor tomonlarning ehtiyojlari asosida boshqarishni nazarda tutadi. ESG 2015 standartlari esa ichki va tashqi sifatni ta'minlash mexanizmlarini uyg'unlashtirish orqali oliy ta'lim muassasalarining xalqaro akkreditatsiya talablariga mos faoliyat yuritishini ta'minlaydi. Mazkur modellar bir-birini to'ldiruvchi xususiyatga ega bo'lib, ularning integratsiyalashgan holda qo'llanilishi universitetlarda samarali va barqaror sifat menejmenti tizimini shakllantirish uchun muhim metodologik asos bo'lib xizmat qiladi.

Xulosa. Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatdiki, oliy ta'lim muassasalarida sifat menejmenti tizimining rivojlanishi ta'lim sifati va institutsional samaradorlikni oshirishning muhim

omillaridan biridir. Sifat menejmenti evolyutsiyasi sifat nazoratidan sifatni ta'minlash, undan esa uzluksiz takomillashtirish va sifat madaniyatini shakllantirish bosqichigacha bo'lgan murakkab rivojlanish jarayonini bosib o'tgan. Zamonaviy yondashuvlar, jumladan TQM, EFQM Excellence Model, Baldrige Performance Excellence Framework, ESG 2015 va ISO 21001:2018 standartlari oliy ta'lim muassasalarida strategik boshqaruvni takomillashtirish, ichki sifatni ta'minlash tizimini rivojlantirish hamda manfaatdor tomonlar ehtiyojlariga yo'naltirilgan boshqaruvni shakllantirish uchun metodologik asos bo'lib xizmat qiladi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati

1. Abduqodirov A.A. Ta'lim menejmenti. – Toshkent: Fan va texnologiya, 2019.
2. Azizxo'jayev N.N. Pedagogik texnologiyalar va pedagogik mahorat. – Toshkent: O'qituvchi, 2019.
3. Egamberdiyev E.T. Ta'lim sifatini boshqarish asoslari. – Toshkent: Fan, 2020.
4. Muslimov N.A. Kasb ta'limi pedagogikasi. – Toshkent: Fan va texnologiya, 2019.
5. Saidahmedov N.S. Yangi pedagogik texnologiyalar. – Toshkent: Moliya, 2018.
6. Tolipov O'.Q., Usmonboyeva M. Pedagogik texnologiyalarning tatbiqiy asoslari. – Toshkent: Fan, 2017.
7. Xodjayev B.X. Umumiy pedagogika nazariyasi va amaliyoti. – Toshkent: Sano-standart, 2020.
8. Yo'ldoshev J.G'. Ta'lim menejmenti va boshqaruv asoslari. – Toshkent: O'qituvchi, 2019.
9. Yo'ldoshev J.G'. Usmonov S.A. Zamonaviy pedagogik texnologiyalar. – Toshkent: O'qituvchi, 2018.
10. Ziyomuhamedov B. Pedagogika. – Toshkent: O'zbekiston faylasuflari milliy jamiyati nashriyoti, 2019.