

OLIV TA'LIM XIZMATLARI RAQOBATBARDOSHLIK DARAJASI TAHLILI VA TA'LIM XIZMATLARI SIFATI DARAJASINI BAHOLASHGA USLUBIY YONDASHUVLAR

Saloxitdinov Sherzod Farxodovich

O'zbekiston Milliy universiteti Jizzax filiali dotsenti

Annotatsiya. Mazkur maqolada oliy ta'lim xizmatlari raqobatbardoshlik darajasini tahlil qilish masalalari va ta'lim xizmatlari sifatini baholashga qo'llaniladigan uslubiy yondashuvlar tadqiq etilgan. Zamonaviy sharoitda oliy ta'lim muassasalari nafaqat milliy, balki xalqaro ta'lim xizmatlari bozorida ham raqobatga kirishib, talabalarni jalb qilish, ilmiy-pedagogik salohiyatni mustahkamlash va bitiruvchilarning mehnat bozoridagi talabgirlikini ta'minlash bo'yicha o'zaro raqobatlashmoqda. Tadqiqotda oliy ta'lim xizmatlarining raqobatbardoshligini belgilovchi asosiy omillar — ta'lim sifati, moddiy-texnik baza, professor-o'qituvchilar salohiyati, bitiruvchilarning bandligi va xalqaro hamkorlik darajasi tizimli tahlil qilingan. Shuningdek, ta'lim xizmatlari sifatini baholashning SERVQUAL, Kano modeli, Balans ko'rsatkichlar tizimi (BSC) va ISO 9001 sifat menejmenti tizimiga asoslangan uslubiy yondashuvlari qiyosiy o'rganilgan. Tadqiqot natijalari oliy ta'lim muassasalarida sifat menejmenti tizimini takomillashtirish va raqobatbardoshlikni oshirish bo'yicha amaliy ahamiyatga ega bo'lgan xulosa va takliflarni shakllantirish imkonini berdi.

Kalit so'zlar: oliy ta'lim xizmatlari, raqobatbardoshlik, ta'lim sifati, sifatni baholash, SERVQUAL, Kano modeli, sifat menejmenti, oliy ta'lim muassasasi, uslubiy yondashuv.

АНАЛИЗ УРОВНЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ УСЛУГ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ И МЕТОДИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ОЦЕНКЕ УРОВНЯ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

Салохитдинов Шерзод Фарходович

Доцент Джизакского филиала Национального университета Узбекистана

Аннотация. В данной статье исследованы вопросы анализа уровня конкурентоспособности услуг высшего образования, а также методические подходы, применяемые при оценке качества образовательных услуг. В современных условиях высшие учебные заведения конкурируют не только на национальном, но и на международном рынке образовательных услуг — в привлечении студентов, укреплении научно-педагогического потенциала и обеспечении востребованности выпускников на рынке труда. В исследовании системно проанализированы основные факторы, определяющие конкурентоспособность услуг высшего образования, — качество образования, материально-техническая база, потенциал профессорско-преподавательского состава, трудоустройство выпускников и уровень международного сотрудничества. Также проведён сравнительный анализ методических подходов к оценке качества образовательных услуг, основанных на моделях SERVQUAL, Кано, системе сбалансированных показателей (BSC) и системе менеджмента качества ISO 9001. Результаты исследования позволили сформулировать выводы

и практические предложения по совершенствованию системы менеджмента качества и повышению конкурентоспособности высших учебных заведений.

Ключевые слова: услуги высшего образования, конкурентоспособность, качество образования, оценка качества, SERVQUAL, модель Кано, менеджмент качества, высшее учебное заведение, методический подход.

ANALYSIS OF THE COMPETITIVENESS LEVEL OF HIGHER EDUCATION SERVICES AND METHODOLOGICAL APPROACHES TO ASSESSING THE QUALITY LEVEL OF EDUCATIONAL SERVICES

Saloxitdinov Sherzod Farxodovich

Associate Professor, Jizzakh Branch of the National University of Uzbekistan

Abstract. This article examines the issues of analyzing the competitiveness level of higher education services and the methodological approaches applied to assessing the quality of educational services. Under modern conditions, higher education institutions compete not only in the national but also in the international education services market, rivaling one another in attracting students, strengthening scientific-pedagogical potential, and ensuring the employability of graduates in the labor market. The study systematically analyzes the main factors determining the competitiveness of higher education services — the quality of education, material and technical base, the potential of the teaching staff, graduate employment, and the level of international cooperation. In addition, a comparative study was conducted of methodological approaches to assessing the quality of educational services based on the SERVQUAL model, the Kano model, the Balanced Scorecard (BSC), and the ISO 9001 quality management system. The findings of the study made it possible to formulate conclusions and practically significant proposals for improving the quality management system and enhancing the competitiveness of higher education institutions.

Keywords: higher education services, competitiveness, quality of education, quality assessment, SERVQUAL, Kano model, quality management, higher education institution, methodological approach.

KIRISH

Zamonaviy global ta'lim makonida oliy ta'lim muassasalari nafaqat bilim va malaka beruvchi institutsional tuzilma, balki ta'lim xizmatlari bozorida faol ishtirok etuvchi iqtisodiy subyekt sifatida ham namoyon bo'lmoqda. Ta'lim xizmatlarining xalqarolashuvi, talabalar migratsiyasining kuchayishi va raqamli ta'lim texnologiyalarining rivojlanishi oliy ta'lim muassasalari o'rtasidagi raqobatni sezilarli darajada kuchaytirdi.

Oliy ta'lim muassasasining raqobatbardoshligi uning ta'lim xizmatlari sifati, ilmiy-pedagogik salohiyati, moddiy-texnik bazasi, bitiruvchilarning mehnat bozoridagi talabgirliги hamda xalqaro hamkorlik darajasi kabi bir qator omillar majmuasi orqali belgilanadi. Shu sababli oliy ta'lim muassasalarining raqobatbardoshlik darajasini ilmiy asoslangan uslubiy yondashuvlar orqali baholash dolzarb masalalardan biriga aylanmoqda.

Ta'lim xizmatlari sifatini baholash murakkab ko'p qirrali jarayon bo'lib, u nafaqat o'quv jarayonining mazmuni, balki ta'lim muassasasining infratuzilmasi,

axborot-resurs ta'minoti, talabalarga ko'rsatilayotgan qo'shimcha xizmatlar va ta'lim natijalarining mehnat bozori talablariga mosligini ham qamrab oladi. Shu bois sifatni baholashning yagona universal usuli mavjud emas, balki turli uslubiy yondashuvlardan vaziyatga mos holda foydalaniladi.

Tadqiqotning asosiy maqsadi oliy ta'lim xizmatlari raqobatbardoshlik darajasini tahlil qilish hamda ta'lim xizmatlari sifatini baholashga qo'llaniladigan zamonaviy uslubiy yondashuvlarni tizimlashtirish va ularning qo'llanilish imkoniyatlarini aniqlashdan iborat.

Belgilangan maqsadga erishish uchun quyidagi vazifalar belgilandi:

- oliy ta'lim xizmatlari raqobatbardoshligi tushunchasining iqtisodiy-pedagogik mazmunini ochib berish;
- oliy ta'lim muassasasi raqobatbardoshligini belgilovchi asosiy omillarni aniqlash;
- ta'lim xizmatlari sifatini baholashga oid mavjud uslubiy yondashuvlarni tahlil qilish;
- turli uslubiy yondashuvlarning afzallik va cheklovlarini qiyosiy baholash;
- oliy ta'lim muassasalarida sifat menejmenti tizimini takomillashtirish bo'yicha takliflar ishlab chiqish.

Tadqiqot obyekti sifatida oliy ta'lim muassasalarining ta'lim xizmatlari faoliyati olingan.

Tadqiqot predmeti oliy ta'lim xizmatlari raqobatbardoshligini va sifatini belgilovchi omillar hamda ularni baholash jarayonida yuzaga keladigan uslubiy munosabatlardan iborat.

MAVZUGA OID ADABIYOTLAR SHARHI

Ta'lim xizmatlari sifati va raqobatbardoshligi masalalari xorijiy va mahalliy iqtisodchi hamda pedagog olimlarning tadqiqotlarida keng yoritilgan. Parasuraman, Zeithaml va Berry tomonidan ishlab chiqilgan SERVQUAL modeli xizmat sifatini iste'molchi kutgan va real qabul qilingan xizmat o'rtasidagi farq orqali baholashga asoslanadi hamda bu model keyinchalik ta'lim xizmatlari sohasiga ham moslashtirilgan [1].

Kano tomonidan taklif etilgan model iste'molchi ehtiyojlarini asosiy, kutiladigan va jalb qiluvchi sifat xususiyatlariga ajratib, ta'lim xizmatlarida talabalar kutgan xizmat sifatining tarkibiy elementlarini aniqlashtirish imkonini beradi [2].

Kaplan va Norton tomonidan ishlab chiqilgan Balans ko'rsatkichlar tizimi (Balanced Scorecard) moliyaviy bo'lmagan tashkilotlar, jumladan ta'lim muassasalari faoliyatini moliyaviy, iste'molchi, ichki jarayonlar hamda o'sish va rivojlanish nuqtayi nazaridan kompleks baholash imkonini beruvchi uslubiy vosita sifatida tan olingan [3].

ISO 9001 xalqaro standarti asosidagi sifat menejmenti tizimi esa ta'lim muassasalarining jarayonlarga asoslangan boshqaruv tizimini joriy etish, uzluksiz takomillashtirish va iste'molchi (talaba) ehtiyojlarini qondirishga yo'naltirilgan tizimli yondashuvni taqdim etadi [4].

Mahalliy tadqiqotchilar tomonidan olib borilgan tadqiqotlarda ham oliy ta'lim muassasalarining raqobatbardoshligini oshirishda ta'lim sifatini xalqaro standartlarga moslashtirish, raqamli ta'lim texnologiyalarini joriy etish va bitiruvchilarning mehnat bozoridagi raqobatbardoshligini ta'minlash masalalariga alohida e'tibor qaratilgan [5].

Adabiyotlar tahlili shuni ko'rsatadiki, ta'lim xizmatlari sifatini baholashning yagona universal uslubi mavjud emas, balki har bir uslubiy yondashuv ma'lum maqsad va kontekstga mos ravishda qo'llanilishi maqsadga muvofiqdir.

TADQIQOT METODOLOGIYASI

Tadqiqotda oliy ta'lim xizmatlari raqobatbardoshligi va sifatini tahlil qilish uchun tizimli yondashuv, qiyosiy tahlil, mantiqiy umumlashtirish hamda ekspert baholash usullaridan foydalanildi.

Oliy ta'lim muassasasining raqobatbardoshlik darajasini baholash uchun quyidagi integral ko'rsatkich modeli taklif etiladi:

$$K = w_1Q + w_2I + w_3P + w_4E + w_5C$$

bu yerda:

K — oliy ta'lim muassasasining raqobatbardoshlik integral ko'rsatkichi;

Q — ta'lim xizmatlari sifati ko'rsatkichi;

I — moddiy-texnik va axborot-resurs ta'minoti darajasi;

P — professor-o'qituvchilar ilmiy-pedagogik salohiyati;

E — bitiruvchilarning mehnat bozoridagi bandligi va talabgirliigi;

C — xalqaro hamkorlik va akademik almashinuvlar darajasi;

$w_1...w_5$ — har bir ko'rsatkichning nisbiy ahamiyatini ifodalovchi vazn koeffitsientlari ($\sum w_i = 1$).

Vazn koeffitsientlari ekspert baholash usuli (Delfi usuli yoki juftlashgan taqqoslash matritsasi) yordamida aniqlanishi tavsiya etiladi. Ta'lim xizmatlari sifatini baholash uchun esa SERVQUAL modeliga asoslangan so'rovnoma usuli qo'llaniladi, unda talabalar kutgan va real qabul qilingan xizmat sifati o'rtasidagi farq (sifat tafovuti, gap) hisoblab chiqiladi:

$$SQ = P - E$$

bu yerda SQ — xizmat sifati darajasi, P — talaba tomonidan real qabul qilingan xizmat darajasining bahosi, E — talaba tomonidan kutilgan xizmat darajasining bahosi. Musbat qiymat xizmat sifatining talabalar kutgan darajadan yuqori ekanligini, manfiy qiymat esa aksincha holatni bildiradi.

Tadqiqotda keltirilgan baholash model va ko'rsatkichlari uslubiy yondashuvni namoyish qilish maqsadida ishlab chiqilgan bo'lib, amaliyotda qo'llash uchun aniq oliy ta'lim muassasasi bo'yicha to'plangan so'rovnoma va statistik ma'lumotlar asosida qayta hisoblanishi lozim.

TAHLIL VA NATIJALAR

Tadqiqot natijalari oliy ta'lim muassasalarining raqobatbardoshligi bir qator o'zaro bog'liq omillar ta'sirida shakllanishini ko'rsatadi. Ta'lim sifati, o'z navbatida, o'quv dasturlarining zamonaviyligi, o'qitish metodologiyasi, professor-o'qituvchilarning malakasi va amaliy mashg'ulotlar sifati bilan belgilanadi.

Moddiy-texnik baza va axborot-resurs ta'minoti, jumladan zamonaviy laboratoriyalar, elektron kutubxonalar va masofaviy ta'lim platformalarining mavjudligi ham ta'lim muassasasining raqobatbardoshligiga sezilarli ta'sir ko'rsatadi.

Ta'lim xizmatlari sifatini baholashga qo'llaniladigan asosiy uslubiy yondashuvlarning qiyosiy tahlili quyidagi jadvalda keltirilgan:

Uslubiy yondashuv	Baholash yo'nalishi	Afzalliklari	Cheklovlari
SERVQUAL modeli	Kutilgan va real xizmat o'rtasidagi tafovut	Talaba nuqtayi nazarini aniq o'lchaydi	Sub'ektiv baholashga moyil

Kano modeli	Sifat xususiyatlarini ustuvorlashtirish	Ehtiyojlarni tartiblashtiradi	Murakkab so'rovnoma talab qiladi
Balans ko'rsatkichlar tizimi (BSC)	Ko'p yo'nalishli institutsional baholash	Strategik rivojlanishni aks ettiradi	Ma'lumot yig'ish xarajati yuqori
ISO 9001 SMT	Jarayonlarga asoslangan boshqaruv	Xalqaro tan olingan standart	Joriy etish vaqt va resurs talab qiladi

Jadvaldan ko'rinib turibdiki, har bir uslubiy yondashuv ma'lum bir jihatga ustuvor e'tibor qaratadi: SERVQUAL va Kano modellari talabalarning sub'ektiv idrokiga, BSC institutsional strategik rivojlanishga, ISO 9001 esa jarayonlarni standartlashtirish va boshqarishga yo'naltirilgan. Shu sababli amaliyotda ushbu yondashuvlarni kompleks tarzda, bir-birini to'ldiruvchi tizim sifatida qo'llash yuqori samara beradi.

Tadqiqot doirasida o'tkazilgan tahlil natijalariga ko'ra, oliy ta'lim muassasasining raqobatbardoshligida ta'lim sifati va bitiruvchilarning mehnat bozoridagi bandligi eng yuqori ustuvorlikka ega omillar sifatida baholanadi, zero aynan ushbu ikki ko'rsatkich abituriyentlar va ularning ota-onalari tomonidan ta'lim muassasasini tanlashda hal qiluvchi mezon sifatida qaraladi.

Xalqaro hamkorlik va akademik almashinuv dasturlarining mavjudligi, shuningdek, raqamli ta'lim texnologiyalarining joriy etilishi ham oliy ta'lim muassasasining zamonaviy ta'lim xizmatlari bozorida raqobatbardosh mavqeini mustahkamlashning muhim omillaridan hisoblanadi.

XULOSA VA TAKLIFLAR

Tadqiqot natijalari oliy ta'lim muassasalarining raqobatbardoshligi ta'lim sifati, moddiy-texnik baza, professor-o'qituvchilar salohiyati, bitiruvchilar bandligi va xalqaro hamkorlik kabi o'zaro bog'liq omillar majmuasi orqali shakllanishini ko'rsatdi. Ta'lim xizmatlari sifatini baholashda esa yagona universal uslub mavjud emasligi, balki SERVQUAL, Kano modeli, BSC va ISO 9001 kabi yondashuvlarning har biri o'ziga xos ustunlik va cheklovlarga ega ekanligi aniqlandi.

O'tkazilgan tadqiqot asosida oliy ta'lim muassasalarida ta'lim xizmatlari sifatini oshirish va raqobatbardoshlikni mustahkamlash bo'yicha quyidagi takliflar ishlab chiqildi:

Birinchidan, oliy ta'lim muassasalarida SERVQUAL modeliga asoslangan muntazam talabalar so'rovnomasi tizimini joriy etish, bu orqali ta'lim xizmatlari sifatidagi kamchiliklarni o'z vaqtida aniqlash zarur.

Ikkinchidan, ta'lim muassasasi faoliyatini Balans ko'rsatkichlar tizimi asosida kompleks baholash mexanizmini shakllantirish, bu esa strategik rivojlanish maqsadlarining amalga oshirilishini nazorat qilish imkonini beradi.

Uchinchidan, ISO 9001 xalqaro sifat menejmenti standarti talablariga muvofiq jarayonlarga asoslangan boshqaruv tizimini joriy etish va uni uzluksiz takomillashtirib borish lozim.

To'rtinchidan, bitiruvchilarning mehnat bozoridagi bandligini oshirish maqsadida ta'lim dasturlarini ish beruvchilar talablariga moslashtirish, amaliyot va malaka oshirish tizimini kuchaytirish zarur.

Beshinchidan, xalqaro hamkorlik va akademik almashinuv dasturlarini kengaytirish, shuningdek raqamli ta'lim texnologiyalarini o'quv jarayoniga faol joriy

etish orqali oliy ta'lim muassasasining xalqaro ta'lim xizmatlari bozoridagi raqobatbardoshligini oshirish maqsadga muvofiqdir.

Oltinchidan, oliy ta'lim muassasalarida raqobatbardoshlik va sifat ko'rsatkichlarini muntazam monitoring qilish hamda ularni institutsional qarorlar qabul qilish jarayoniga integratsiya qilish tizimini yaratish tavsiya etiladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI:

1. Parasuraman A., Zeithaml V. A., Berry L. L. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality // Journal of Retailing. — 1988. — Vol. 64, No. 1. — P. 12–40.
2. Kano N., Seraku N., Takahashi F., Tsuji S. Attractive Quality and Must-Be Quality // Journal of the Japanese Society for Quality Control. — 1984. — Vol. 14, No. 2. — P. 39–48.
3. Kaplan R. S., Norton D. P. The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action. — Harvard Business School Press, 1996.
4. International Organization for Standardization. ISO 9001:2015 Quality Management Systems — Requirements. — Geneva: ISO.
5. O'zbekiston Respublikasi Oliy ta'lim, fan va innovatsiyalar vazirligi. Oliy ta'lim sifatini ta'minlash bo'yicha me'yoriy hujjatlar. — Toshkent.
6. UNESCO. Higher Education and the Sustainable Development Goals. — Paris: UNESCO.
7. Sallis E. Total Quality Management in Education. — Routledge, 2014.
8. Harvey L., Green D. Defining Quality // Assessment & Evaluation in Higher Education. — 1993. — Vol. 18, No. 1. — P. 9–34.
9. World Bank. Higher Education for Development: An Evaluation of the World Bank Group's Support. — Washington, D.C.: World Bank.
10. Teeroovengadum V., Kamalanabhan T. J., Seebaluck A. K. Measuring Service Quality in Higher Education // Quality Assurance in Education. — 2016. — Vol. 24, No. 2. — P. 244–258.