

This article analyzes the content of large-scale reforms aimed at improving the quality of education in higher education institutions. The study highlights the impact of improving the quality management system on the overall quality of education and the competitiveness of institutions. It is emphasized that, in the process of developing quality management systems in modern higher education institutions, it is essential to view students as direct consumers of educational services. From this perspective, opportunities for improving the quality of educational services through the enhancement of curricula and study plans, making necessary adjustments, anticipating emerging needs and demands, and integrating them into the educational process are examined. The article also scientifically demonstrates the adaptability of the quality management system to changes in the educational services market and its role in ensuring the competitiveness of higher education institutions.

Keywords: education, quality, educational services market, competitiveness, quality management, consumer, medical education.

KIRISH

Dunyo sivilizatsiyasining bugungi rivojlanish bosqichida ta'lim sifatini oshirish muammosi eng dolzarb masalalardan biri bo'lib, har bir oliy ta'lim muassasasi bu muammoni hal etishga alohida e'tibor qaratishi asosiy vazifaga aylangan. Ijtimoiy-iqtisodiy va madaniy aloqalarning globallashuvi, asosiy ishlab chiqarish omillarining intellektuallashuvi va raqamli texnologiyalarga asoslangan zamonaviy jarayonlarga o'tish bugungi kunda muhim ahamiyat kasb etmoqda. Jahonda har yili o'rtacha 80 milliondan ortiq talaba tahsil oladi. 2025-yilda esa oliy ma'lumot olish uchun o'qiyotgan talabalar kontingenti yanada ortishi kutilmoqda [1].

Oliy ta'lim muassasalarida ta'lim sifatini oshirishga qaratilgan respublikada amalga oshirilayotgan keng qamrovli islohotlar, ijtimoiy va iqtisodiy sohalaridagi yangilanishlarda ushbu muassasalarning faol ishtirokini ta'minlashga yo'naltirilgan tizimli ishlar olib borilmoqda [2]. Shu sababli, oliy ta'lim tizimida sifat menejmentini joriy etish zarurati va bu yo'nalishda amalga oshirilishi kerak bo'lgan amaliy ishlarning muhim qoidalarini o'z ichiga olgan ilmiy konsepsiya ishlab chiqilishi belgilangan.

ADABIYOTLAR SHARHI

Ta'lim sifatini ta'minlashda turli yondashuvlar mavjud. Bunda asosiy e'tibor professor-o'qituvchilar tarkibiga, shuningdek, ta'lim berish texnologiyalari va pedagogik mahoratga qaratiladi. Bu omillarning barchasi sifat menejmentini shakllantirish va uning tarkibini aniqlash jarayonida barcha ishtirokchilar — talabalardan tortib o'quv-yordamchi xodimlargacha — faol ishtirok etishi zarurligini ko'rsatadi.

U. Deming “Sifatni boshqarish mukammallikka erishishni anglatmaydi. U bozor uchun maqbul sifat darajasiga erishishdir” deya ta'kidlaydi [4]. J. Djuran sifatni “foydalanishga qulaylik” sifatida izohlaydi [5]. J. Xarrington esa sifatni “iste'molchiga ma'qul bo'lgan narxda uning talablarini yetarli darajada yoki ortig'i bilan qondirish” deb ta'riflaydi. Sifat menejmenti masalalari bilan shug'ullangan amerikalik olim F.

Krosbi “nol nuqsonlar” (Zero Defects) konsepsiyasini ishlab chiqqan bo‘lib, “nuqsonsiz mahsulot ishlab chiqarish” g‘oyasini ilgari surgan [6].

O‘zbekistonda sifat menejmenti tizimini takomillashtirish muammolari mahalliy olimlar Yo. A. Abdullayev, A. Sh. Bekmurodov, B. B. Berkinov, M. A. Ikramov, N. Q. Yo‘ldoshov, A. M. Qodirov, Sh. J. Ergashxodjayev, R. I. Nurimbetov va boshqalarning ilmiy izlanishlarida yoritilgan. Olimlarning tahliliga ko‘ra, sifat murakkab falsafiy, iqtisodiy va ijtimoiy tushuncha bo‘lib, u ko‘plab ta’riflar orqali izohlanadi. Masalan, Aristotel sifatni predmetlar orasidagi farqlar, “yaxshi-yomon” belgilar orqali ajratib ko‘rsatgan. Ibn Sino sifatni tajriba, tahlil, sintez va umumlashtirish bilan bog‘lagan. Mir Alisher Navoiy sifat tushunchasini bilim va donolik bilan aloqador holda talqin qilgan. Nemis olimi Gegel esa sifatni “narsaning haqiqiy, aniq mavjudligi” sifatida ta’riflab, “narsa sifatini yo‘qotsa, u o‘z mohiyatini ham yo‘qotadi”, deya izohlagan.

Adabiyotlar tahliliga ko‘ra, “sifat” tushunchasi oxirgi yarim asrdan ortiq vaqt davomida quyidagi rivojlanish bosqichlarini bosib o‘tgan:

- XX asrning 60-yillarida — mahsulotlar sifatiga yo‘naltirilganlik;
- XX asrning 80-yillarigacha — sifatni boshqarish tizimini rivojlantirish;
- XXI asr boshida — inson sifati, ta’lim sifati va intellektual resurslar sifatiga yo‘naltirilganlik.

Rivojlangan mamlakatlar oliy ta’lim tizimida sifat menejmenti joriy etilishida davlat, jamiyat, ish beruvchilar, talabalar va ularning ota-onalari o‘z manfaatlarini ta’minlashni birlamchi vazifa sifatida qo‘yadilar. Shu bois, xorijiy mamlakatlarda oliy ta’lim muassasalarining ko‘pchiligi sifat menejmenti tizimini shakllantirishda asosiy e’tiborni davlat ta’lim standartlari, davlat attestatsiyasi va oliy ta’lim muassasalari akkreditatsiyasini birinchi vazifa sifatida belgilaydi.

Shu sababli, sifat menejmenti tizimini ishlab chiqish va joriy etish juda mehnat talab qiladigan va uzoq vaqt davomida amalga oshiriladigan jarayon bo‘lib, odatda bir necha bosqichda bajariladi: korxonadagi mavjud vaziyatni tahlil etish va xodimlarni o‘qitish, hujjatlarni ishlab chiqish va xodimlarning faoliyatidagi o‘zgarishlar, sifat menejmentining ichki auditini o‘tkazish.

Umuman olganda, sifat menejmenti tizimi (SMT) — bu sifatni umumiy boshqarish uchun zarur bo‘lgan tashkiliy tuzilmalar, uslublar, jarayonlar va resurslarning yig‘indisidir [7].

METODOLOGIYA

Maqola mazmunini yoritishda tavsiflash, qiyoslash, kuzatish, tahlil metodlaridan foydalanildi.

TAHLIL VA NATIJALAR

Oliy o‘quv yurtlari bitiruvchilarining asosiy iste’molchilari ish beruvchi korxonalar, kompaniyalar va firmalar hisoblanadi. Chunki bitiruvchining bilimi va mahorati amaliy natijalarda namoyon bo‘ladi. Ammo ish beruvchi kompaniya va firmalarning barchasi ham o‘zlari talab qilayotgan bitiruvchi-mutaxassislarning bilim, mahorat va qobiliyatlariga obyektiv hamda malakali ravishda baho bera olish

imkoniyatiga ega emas. Shu sababdan, mehnat bozorida oliy o'quv yurtlari faol marketing ishlarini olib borishi zarur bo'lib, bu nafaqat bitiruvchi-mutaxassislariga talabni o'rganadi, balki uni shakllantiruvchi omil sifatida ham xizmat qiladi va sifat darajasini oshiradi. Hozirgi davrda iste'molchi ishlab chiqaruvchidan talabga javob beradigan sifatli mahsulot olishni istaydi. Shu bois, sifat menejmenti tizimlari uchun sertifikat talabi ham qo'yilmoqda.

Raqobatbardoshlikka erishish uchun zamonaviy oliy o'quv yurtlarida sifat menejmenti tizimi faoliyatini takomillashtirish doirasida ta'lim muassasalari bevosita talabalarning o'zlarini ham ta'lim xizmatlarining iste'molchilari sifatida qarab, ta'lim xizmatlari sifatini oshirish maqsadida o'quv dasturlari va rejalarini takomillashtirish, zarur o'zgartirishlar kiritish, yangi yuzaga kelayotgan talablarni oldindan o'rganish hamda ularni oliy ta'lim muassasasi faoliyatida inobatga olish imkoniyatiga ega bo'ladi. Bu orqali sifat menejmenti tizimining ta'lim xizmatlari bozorida o'zgarishlarga o'z vaqtida moslashishi ta'minlanadi.

Sifat menejmenti tizimining joriy qilinishi oliy ta'lim muassasalarining raqobatbardoshligini oshiradi, natijada ta'lim xizmatlari sifatining yuqorilashi va iste'molchilarning talab-eh-tiyojlarining yanada qondirilishiga olib keladi. Bizning fikrimizcha, ta'lim xizmatlari sifatini oshirish oliy ta'lim muassasasining raqobatbardoshligi bilan bevosita bog'liqdir. Bu esa sifat menejmenti tizimini joriy qilish zaruratini yanada kuchaytiradi. Ayniqsa, tibbiyot ta'limi xizmatlari bozoriga kirib borish sharoitida muassasalarning raqobatbardoshligi ular ko'rsatadigan ta'lim xizmatlarining sifatiga bog'liq bo'lib qolmoqda va uning rivojlanishida asosiy masalalardan biri sifatida namoyon bo'lmoqda.

Hozirgi paytda oliy ta'lim xizmatlari sifati tushunchasi ko'p qirrali va keng ma'noga ega bo'lib, ularning har biri o'ziga xos jihatlarga ega. Xususan, tibbiyot oliy ta'limi sifatining asosiy vazifalari, uning samaradorligini oshirishda ta'lim sifatini boshqarish, ya'ni ta'lim sifati menejmenti tushunchasini qo'llash dolzarb bo'lib bormoqda.

Sohada sifatni boshqarish va baholash bo'yicha ilmiy yondashuvlar ta'lim sifati, ta'lim xizmatlari, iste'molchilarning ta'lim xizmatlaridan qoniqishi va xalqaro nufuzga ega bo'lish zarurligini taqozo etadi.

Tibbiyot oliy ta'lim muassasasida sifat menejmenti tizimining mavjudligi ta'lim sifatini doimiy ravishda ta'minlash imkonini beradi, chunki uning joriy qilinishi resurslar, jarayonlar, xodimlar va marketing tizimini samarali boshqarishni nazarda tutadi. Sifat menejmenti tizimi standartlari, birinchi navbatda, oliy ta'lim muassasasini muvaffaqiyatli boshqarishga, uning samarali faoliyat yuritishiga qaratiladi. Bunda iste'molchiga yo'naltirilganlik, jarayonli yondashuvni tashkil etish, xodimlarni sifat tizimi ishiga jalb qilish, rahbariyatning faol ishtiroki, dalillarga asoslangan qarorlar qabul qilish va iste'molchilar bilan o'zaro foydali hamkorlikni rivojlantirish muhimdir.

Ko'rsatib o'tilgan mezonlar sifatni boshqarish tizimiga ilmiy yondashuvlarning mohiyatini va menejmentdagi yangi boshqaruv paradigmasining asosiy qoidalarini tashkil etadi. Sifatni to'g'ri rejalashtirish, nazorat qilish va samaradorligini baholash

nuqtayi nazaridan o'lchash muhim ahamiyatga ega bo'lib, ularni sifatning baholanuvchanlik talabi bilan to'ldirish lozimdir.

Zamon talabiga mos mutaxassislarni tayyorlash sifati mavjud va birgalikdagi ko'plab omillar bilan ta'minlanadi. Faoliyatlar natijador va samarali bo'lishi uchun kafedrada sifat menejmenti tizimi ishlab chiqilishi lozim. Kafedra sifat menejmenti tizimi davlat ta'lim standartlari talablariga, joriy va kelgusida ish beruvchilarning murojaatlariga hamda kafedraning ichki ehtiyojiga — ya'ni o'z-o'zini rivojlantirish va takomillashtirishga muvofiq mutaxassislarni tayyorlash sifatiga erishish imkonini yaratadi.

Tibbiyot oliy ta'lim muassasasida sifat menejmenti tizimida mutaxassislarni tayyorlashda quyidagilarni e'tiborga olish lozim:

- kompleks va individual o'quv rejalarini hamda ishchi dasturlarni samarali ishlab chiqish, ularni kelishish jarayonini yo'lga qo'yish, mavjud namunaviy o'quv rejalarini o'rganish va tahlil qilish, ishchi dasturlar sifatini oshirish;
- mutaxassislarning malakaviy tavsiflari va talablarini ishlab chiqishda mavjud standartlar sifatini tahlil qilish, buyurtmachilarning ehtiyojlarini aniqlash, soha rivojlanishini baholash, yangi mutaxassisliklar bo'yicha malakaviy tavsif va talablarni ishlab chiqishda innovatsion ishlanmalarni kiritish;
- yuqori sifatli mutaxassis tayyorlash uchun kadrlar bilan ta'minlashda ijodiy va tadqiqotchilik ko'nikmalarini rivojlantirish, o'quv kurslarini yaratish va o'quv qo'llanmalarni yozishni tashkil etish;
- mutaxassisliklar ehtiyoj sohasida marketing tadqiqotlari olib borish va abituriyentlarni kasbga yo'naltirishni to'g'ri tahlil qilish;
- o'quv jarayonida yuqori sifatni ta'minlash uchun ma'ruzalarni samarali o'qitish, amaliy va laboratoriya mashg'ulotlarini sifatli loyihalash va o'tkazish;
- mutaxassislarni tayyorlash ustidan nazoratni amalga oshirish, olingan axborotlarni tahlil qilish va natijalar reytingini shakllantirish;
- o'quv laboratoriya bazasi, darsliklar va o'quv-uslubiy qo'llanmalarni zamonaviy yo'nalishlar bilan yangilash, uslubiy ishlanmalar bilan ta'minlash jarayonini kengaytirish.

XULOSA VA TAKLIFLAR

Tibbiyot oliy ta'lim muassasalarida sifat menejmenti tizimini joriy etish imkoniyatlari o'rganildi. Buning uchun oliy ta'lim muassasalarida sifat menejmenti tizimining shakllanishiga ta'sir etuvchi omillar guruhini aniqlash va ularning natijalarini tahlil qilish zarur. Bu esa mamlakatimiz tibbiyot tarmog'i uchun mutaxassislarni yetkazib berishda yetakchi oliy ta'lim muassasalari oldida turgan ustuvor vazifalar qatoriga kiradi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI

1. Ўзбекистон Республикасининг “Таълим тўғрисида”ги қонуни. Тошкент ш., 2020 йил 23 Сентябрь. ЎРҚ-637-сон.
2. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йил 5 июндаги “Олий таълим муассасаларида таълим сифатини ошириш ва уларнинг мамлакатда

амалга оширилаётган кенг қамровли ислоҳотларда фаол иштирокини таъминлаш бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида”ги ПҚ-3775-сон Қарори.

3. Курбанбаева Н. Анализ пробелов в сфере науки и технологий и инноваций (НТИ) в Узбекистане. –Т. 2020. –С.25

4. Эдвардс Деминг и философия управления качеством.
<http://quality.eup.ru/MATERIALY/guru.htm>

5. Джуран о планировании качества, Нью-Йорк, Нью-Йорк : Свободная пресса, 1988 Джозеф М. Джуран https://ru.qaz.wiki/wiki/Joseph_M._Juran#The_Juran_trilogy

6. Дж. Харрингтон. Управление качеством в американских корпорациях /М. "Экономика", 1990, с.272

7. Нурымбетов Р. И. Замонавий сифат менежменти тизими ва уни жорий этиш масалалари. “Iqtisodiyot va innovatsion texnologiyalar” ilmiy elektron jurnali. № 3, may-iyun, 2021 yil.



Marketing

ilmiy, amaliy va ommabop jurnali

Muharrir:

Ingliz tili muharriri:

Rus tili muharriri:

Musahhah:

Sahifalovchi va dizaynerlar:

Xakimov Ziyodulla Axmadovich

Tursunov Boburjon Ortiqmirzayevich

Kaxramonov Xurshidjon Shuxrat o'g'li

Karimova Shirin Zoxid qizi

Sadikov Shoxrux Shuxratovich

Abidjonov Nodirbek Odijon o'g'li

2025-yil, iyul, 7-son

© Materiallar ko'chirib bosilganda "Marketing" ilmiy, amaliy va ommabop jurnali manba sifatida ko'rsatilishi shart. Jurnalda bosilgan material va reklamalardagi dalillarning aniqligiga mualliflar mas'ul. Tahririyat fikri har vaqt ham mualliflar fikriga mos kelavermasligi mumkin. Tahririyatga yuborilgan materiallar qaytarilmaydi.

Mazkur jurnalda maqolalar chop etish uchun quyidagi havolalarga murojaat qilish mumkin. Ilmiy maqola, ommabop maqola, reklama, hikoya va boshqa ilmiy-ijodiy materiallar yuborishingiz mumkin.

Materiallar va reklamalar pullik asosda chop etiladi.

Elektron pochta:

info@marketingjournal.uz

Bot:

[@marketinjournalbot](https://t.me/@marketinjournalbot)

Tel.:

+998977838464, +998939266610

Jurnalning rasmiy sayti: <https://marketingjournal.uz>

Marketing jurnali O'zbekiston Respublikasi Oliy ta'lim, fan va innovatsiyalar vazirligi huzuridagi **Oliy attestatsiya komissiyasi rayosatining 2024-yil 04-oktabrdagi 332/5 sonli qarori** bilan milliy ilmiy nashrlar ro'yxatiga kiritilgan



"Marketing" ilmiy, amaliy va ommabop jurnali 2024-yil 15-martdan O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Administratsiyasi huzuridagi Axborot va ommaviy kommunikatsiyalar agentligi tomonidan **C-5669517** reyestr raqami tartibi bo'yicha ro'yxatdan o'tkazilgan. **Litsenziya raqami: №240874**



"Marketing" ilmiy, amaliy va ommabop jurnalining xalqaro darajasi: **9710**. GOST 7.56-2002 "Seriya nashrlarning xalqaro standart raqamlanishi" davlatlararo standartlari talablari. **Berilgan ISSN tartib raqami: 3060-4621**