

**Ilhomov Elyor**

*Jizzax politexnika instituti "Iqtisodiyot va menejment" kafedراسi assistenti*

[elyorjon1109@gmail.com](mailto:elyorjon1109@gmail.com)

Tursunqulov Asadbek

*Jizzax politexnika instituti talabasi*

**Annotatsiya.** Mazkur maqolada ta'lim xizmatlari sifatini boshqarishning zamonaviy va innovatsion usullari tadqiq etilgan. Ta'lim tizimida sifat menejmenti, raqamli texnologiyalar, sun'iy intellekt, masofaviy ta'lim platformalari hamda xalqaro standartlar asosida sifatni baholash mexanizmlarining ahamiyati yoritilgan. Shuningdek, ta'lim xizmatlari sifatini oshirish bo'yicha amaliy taklif va tavsiyalar ishlab chiqilgan.

**Kalit so'zlar:** ta'lim sifati, ta'lim xizmatlari, sifat menejmenti, innovatsion boshqaruv, raqamli ta'lim, sun'iy intellekt, LMS, ta'lim monitoringi, ta'lim samaradorligi, inson kapitali.

#### **Kirish**

Globalashuv jarayonlarining jadallashuvi, raqamli iqtisodiyotning rivojlanishi hamda mehnat bozorida yuqori malakali mutaxassislariga bo'lgan talabning ortib borishi ta'lim tizimi oldiga yangi vazifalarni qo'yimoqda. Zamonaviy sharoitda ta'lim muassasalarining raqobatbardoshligi ko'p jihatdan taqdim etilayotgan ta'lim xizmatlarining sifatiga bog'liq.

Ta'lim xizmatlari sifati nafaqat bilim berish darajasi, balki ta'lim jarayonining samaradorligi, innovatsion texnologiyalardan foydalanish, bitiruvchilarning mehnat bozoridagi muvaffaqiyati hamda manfaatdor tomonlarning ehtiyojlarini qondirish darajasi bilan ham belgilanadi. Shu sababli ta'lim sifatini boshqarishda innovatsion yondashuvlardan foydalanish bugungi kunning dolzarb masalalaridan biri hisoblanadi.

#### **Mavzuga oid ilmiy qarashlar tahlili**

Ta'lim sifatini boshqarish masalalari ko'plab xorijiy va mahalliy olimlar tomonidan o'rganilgan. W. Deming, J. Juran va P. Crosby sifat menejmenti nazariyasining rivojlanishiga katta hissa qo'shgan bo'lib, ularning tamoyillari bugungi kunda ta'lim tizimida ham keng qo'llanilmoqda. Ta'lim menejmenti bo'yicha olib borilgan ilmiy tadqiqotlarda sifatni boshqarishning asosiy omillari sifatida strategik rejalashtirish, innovatsion faoliyat, raqamli texnologiyalarni joriy etish va inson kapitalini rivojlantirish alohida ta'kidlanadi. So'nggi yillarda sun'iy intellekt, Big Data va Learning Analytics texnologiyalaridan foydalanish ta'lim xizmatlari sifatini baholash va boshqarishning yangi bosqichini boshlab berdi.

Ta'lim xizmatlari sifatining mazmuni va ahamiyati

Ta'lim xizmatlari sifati zamonaviy ta'lim tizimining eng muhim ko'rsatkichlaridan biri hisoblanadi. U ta'lim oluvchilarning bilim, ko'nikma va kompetensiyalarini shakllantirish darajasi, ta'lim jarayonining samaradorligi hamda taqdim etilayotgan ta'lim xizmatlarining jamiyat va mehnat bozori ehtiyojlariga mosligi bilan tavsiflanadi. Ta'lim xizmatlari sifati nafaqat o'quv dasturlarining mazmuni yoki professor-o'qituvchilarning malakasi bilan, balki ta'lim muassasasining boshqaruv tizimi, moddiy-texnik bazasi, innovatsion faoliyati va xalqaro hamkorlik darajasi bilan ham chambarchas bog'liqdir.

Bugungi globallashuv sharoitida ta'lim sifatiga qo'yilayotgan talablar tobora ortib bormoqda. Chunki inson kapitali mamlakat iqtisodiy taraqqiyotining asosiy omillaridan biri sifatida e'tirof etilmoqda. Sifatli ta'lim tizimi yuqori malakali kadrlarni tayyorlash orqali iqtisodiyotning turli tarmoqlarida mehnat unumdorligini oshiradi, innovatsion rivojlanishni rag'batlantiradi hamda mamlakatning xalqaro maydondagi raqobatbardoshligini kuchaytiradi.

Ta'lim xizmatlarining yuqori sifati, avvalo, ta'lim oluvchilarning nazariy bilimlarini mustahkamlash, amaliy ko'nikmalarini rivojlantirish va kasbiy kompetensiyalarini shakllantirishga xizmat qiladi. Natijada bitiruvchilarning mehnat bozoriga moslashuvchanligi ortadi va ularning bandlik darajasi yuqorilaydi. Shu bilan birga, sifatli ta'lim muassasalari ilmiy-tadqiqot faoliyatining rivojlanishiga, innovatsion loyihalarning amalga oshirilishiga va ilm-fan hamda ishlab chiqarish integratsiyasining kuchayishiga ham ijobiy ta'sir ko'rsatadi.

Ta'lim xizmatlari sifatining yana bir muhim jihati ta'lim muassasasining nufuzini oshirish bilan bog'liqdir. Sifat ko'rsatkichlari yuqori bo'lgan oliy ta'lim muassasalari xalqaro reytinglarda yuqori o'rinlarni egallaydi, xorijiy talabalar va investorlarni jalb qilish imkoniyatiga ega bo'ladi. Bu esa o'z navbatida ta'lim tizimining moliyaviy barqarorligini ta'minlash va uning rivojlanish istiqbollari kengaytirishga xizmat qiladi.

Ta'lim xizmatlari sifatini boshqarishning innovatsion usullari

#### *Raqamli ta'lim texnologiyalaridan foydalanish*

Raqamli transformatsiya jarayonlari ta'lim tizimida sifat menejmentining yangi bosqichini boshlab berdi. Zamonaviy axborot-kommunikatsiya texnologiyalari ta'lim jarayonini rejalashtirish, tashkil etish, monitoring qilish va baholash imkoniyatlarini sezilarli darajada kengaytirmoqda. Xususan, Learning Management System (LMS) platformalari, elektron kutubxonalar, virtual laboratoriyalar, videokonferensiya tizimlari va masofaviy ta'lim platformalari ta'lim oluvchilarga istalgan joy va vaqtda sifatli ta'lim olish imkoniyatini yaratmoqda.

Raqamli texnologiyalar yordamida o'quv jarayonini individuallashtirish, ta'lim resurslariga tezkor kirishni ta'minlash hamda ta'lim natijalarini doimiy monitoring qilish mumkin. Bundan tashqari, elektron boshqaruv tizimlari ta'lim muassasalari rahbariyatiga strategik va operativ qarorlarni tezkor qabul qilish imkonini beradi.

#### *Sun'iy intellekt asosida ta'lim monitoringi*

Sun'iy intellekt texnologiyalari ta'lim sifatini boshqarishda innovatsion vosita sifatida tobora keng qo'llanilmoqda. Mazkur texnologiyalar katta hajmdagi ma'lumotlarni qayta ishlash va tahlil qilish imkoniyatiga ega bo'lib, talabalar o'zlashtirish darajasini aniq baholash, ularning o'quv faoliyatidagi muammolarni oldindan aniqlash hamda individual rivojlanish yo'nalishlarini shakllantirishga yordam beradi.

Sun'iy intellektga asoslangan tizimlar talabalarining o'quv faoliyatini real vaqt rejimida kuzatib boradi, ularning kuchli va zaif tomonlarini aniqlaydi hamda mos tavsiyalar ishlab chiqadi. Natijada ta'lim sifati oshadi, akademik qarzdorlik holatlari kamayadi va o'quv jarayonining samaradorligi ortadi. Shu bilan birga, sun'iy intellekt texnologiyalari ta'lim muassasalarida boshqaruv qarorlarini qabul qilishda obyektivlik va aniqlikni ta'minlaydi.

#### *Big Data va Learning Analytics tizimlari*

So'nggi yillarda ta'lim tizimida Big Data va Learning Analytics texnologiyalaridan foydalanish dolzarb yo'nalishlardan biriga aylandi. Ushbu tizimlar ta'lim jarayonida hosil bo'ladigan katta hajmdagi ma'lumotlarni yig'ish, saqlash va tahlil qilish imkonini beradi.

Big Data texnologiyalari yordamida talabalar faolligi, davomat ko'rsatkichlari, baholash natijalari, elektron resurslardan foydalanish darajasi va boshqa ko'plab ma'lumotlar tahlil qilinadi. Learning Analytics esa ushbu ma'lumotlar asosida ta'lim natijalarini prognoz qilish, o'quv jarayonidagi muammolarni aniqlash va ularni bartaraf etish bo'yicha tavsiyalar ishlab chiqishga xizmat qiladi.

Mazkur texnologiyalar boshqaruv qarorlarining ilmiy asoslanganligini oshiradi, resurslardan samarali foydalanishni ta'minlaydi hamda ta'lim sifatini uzluksiz takomillashtirish imkonini yaratadi.

#### *TQM (Total Quality Management) konsepsiyasini joriy etish*

Umumiy sifat menejmenti (TQM) konsepsiyasi ta'lim xizmatlari sifatini boshqarishning eng samarali zamonaviy yondashuvlaridan biri hisoblanadi. Ushbu konsepsiyaning asosiy maqsadi ta'lim jarayonining barcha ishtirokchilarini sifatni oshirish faoliyatiga jalb qilish va uzluksiz takomillashtirish madaniyatini shakllantirishdan iborat.

TQM konsepsiyasiga ko'ra, ta'lim sifati faqat yakuniy natijalar bilan emas, balki ta'lim jarayonining barcha bosqichlari sifati bilan belgilanadi. Shu sababli professor-o'qituvchilar,

talabalar, ma'muriyat, ish beruvchilar va boshqa manfaatdor tomonlarning hamkorligi muhim ahamiyat kasb etadi.

Mazkur yondashuvni amaliyotga joriy etish ta'lim muassasalarida sifat madaniyatini shakllantirish, ichki nazorat tizimini takomillashtirish, ta'lim xizmatlari iste'molchilarining ehtiyojlarini chuqur o'rganish va ularning qoniqish darajasini oshirish imkonini beradi. Natijada ta'lim xizmatlari sifati muntazam ravishda yaxshilanib boradi va ta'lim muassasasining raqobatbardoshligi ortadi.

#### Xalqaro akkreditatsiya va reyting tizimlari

Ta'lim xizmatlari sifatini boshqarishda xalqaro akkreditatsiya va reyting tizimlari alohida ahamiyat kasb etadi. Mazkur tizimlar ta'lim muassasalari faoliyatini xalqaro standartlar asosida baholash, ta'lim sifatini nazorat qilish hamda ta'lim xizmatlarining raqobatbardoshligini oshirishga xizmat qiladi. Xalqaro akkreditatsiya jarayoni ta'lim dasturlarining mazmuni, professor-o'qituvchilar salohiyati, ilmiy-tadqiqot faoliyati, moddiy-texnik baza va boshqaruv tizimining sifat ko'rsatkichlarini kompleks baholashni nazarda tutadi.

Bugungi kunda oliy ta'lim muassasalari faoliyatini baholashda QS World University Rankings, Times Higher Education (THE), Academic Ranking of World Universities (ARWU) kabi nufuzli xalqaro reyting tizimlari keng qo'llanilmoqda. Ushbu reytinglar universitetlarning ilmiy salohiyati, xalqaro hamkorligi, ta'lim sifati va bitiruvchilarning mehnat bozorida muvaffaqiyati kabi mezonlar asosida shakllantiriladi.

Xalqaro akkreditatsiyadan o'tish ta'lim muassasasining xalqaro maydondagi obro'-e'tiborini oshiradi, xorijiy talabalar va professor-o'qituvchilarni jalb qilish imkoniyatlarini kengaytiradi hamda ta'lim dasturlarining xalqaro tan olinishi uchun zamin yaratadi. Shuningdek, akkreditatsiya jarayoni ta'lim muassasalarida ichki sifat nazorati tizimini takomillashtirish, boshqaruv samaradorligini oshirish va ta'lim xizmatlarini uzluksiz rivojlantirishga xizmat qiladi.

Shu nuqtai nazardan, O'zbekiston ta'lim tizimida xalqaro akkreditatsiya va reyting tizimlarida ishtirok etishni kengaytirish, ta'lim dasturlarini xalqaro standartlarga moslashtirish hamda ta'lim muassasalarining global raqobatbardoshligini oshirish dolzarb vazifalardan biri hisoblanadi.

#### Ta'lim sifatini boshqarishdagi mavjud muammolar

Ta'lim tizimida amalga oshirilayotgan islohotlarga qaramasdan, ta'lim xizmatlari sifatini boshqarish jarayonida ayrim muammolar saqlanib qolmoqda. Ushbu muammolar ta'lim xizmatlarining samaradorligi va raqobatbardoshligiga salbiy ta'sir ko'rsatishi mumkin.

Birinchidan, ta'lim sifatini monitoring qilish va baholash tizimi barcha ta'lim muassasalarida bir xil darajada rivojlanmagan. Ko'plab hollarda sifat ko'rsatkichlarini aniqlash va tahlil qilishda

zamonaviy raqamli vositalardan yetarlicha foydalanilmaydi. Bu esa boshqaruv qarorlarining samaradorligini pasaytiradi.

Ikkinchidan, raqamli texnologiyalarni joriy etish bilan bog'liq infratuzilma muammolari mavjud. Ayrim ta'lim muassasalarida zamonaviy kompyuter texnikasi, yuqori tezlikdagi internet tarmoqlari va elektron ta'lim platformalari bilan ta'minlanish darajasi talab darajasida emas.

Uchinchidan, professor-o'qituvchilarning raqamli kompetensiyalari va innovatsion pedagogik texnologiyalardan foydalanish ko'nikmalari yetarli darajada shakllanmagan. Natijada zamonaviy ta'lim texnologiyalaridan samarali foydalanish imkoniyatlari cheklanib qolmoqda.

To'rtinchidan, ta'lim natijalarini baholashda xalqaro standartlar va zamonaviy metodikalardan foydalanish darajasi pastligicha qolmoqda. Bu esa ta'lim sifatini obyektiv baholash va xalqaro mezonlar bilan taqqoslash imkoniyatlarini cheklaydi.

Beshinchidan, ilg'or xorijiy tajribalarni o'rganish va amaliyotga tatbiq etish jarayonlari yetarli darajada rivojlanmagan. Natijada ayrim ta'lim muassasalari global ta'lim tendensiyalaridan ortda qolish xavfiga duch kelmoqda.

Mazkur muammolarni bartaraf etish ta'lim xizmatlari sifatini yangi bosqichga olib chiqish, ta'lim tizimining innovatsion rivojlanishini ta'minlash hamda xalqaro ta'lim makoniga integratsiyalashuv jarayonlarini jadallashtirish imkonini beradi.

Ta'lim xizmatlari sifatini boshqarish tizimini yanada takomillashtirish maqsadida quyidagi ilmiy-amaliy takliflarni amalga oshirish maqsadga muvofiq hisoblanadi.

Birinchidan, sun'iy intellekt va ma'lumotlar tahliliga asoslangan ta'lim monitoringi tizimlarini keng joriy etish zarur. Bu ta'lim jarayonidagi muammolarni tezkor aniqlash va boshqaruv qarorlarini ilmiy asosda qabul qilish imkonini beradi.

Ikkinchidan, LMS, Moodle, Google Classroom va boshqa zamonaviy raqamli ta'lim platformalaridan foydalanish ko'lamini kengaytirish lozim. Bu ta'lim resurslaridan samarali foydalanish va o'quv jarayonini individuallashtirish imkoniyatlarini oshiradi.

Uchinchidan, professor-o'qituvchilar uchun raqamli pedagogika, sun'iy intellekt, ta'lim analitikasi va innovatsion o'qitish metodlari bo'yicha muntazam malaka oshirish dasturlarini tashkil etish zarur. Bu ta'lim sifati va pedagogik faoliyat samaradorligini oshirishga xizmat qiladi.

To'rtinchidan, ta'lim sifatini baholashda xalqaro indikatorlar va reyting mezonlaridan keng foydalanish maqsadga muvofiqdir. Bu ta'lim muassasalarining faoliyatini xalqaro standartlar bilan taqqoslash va ularning rivojlanish istiqbollarini aniqlash imkonini beradi.

Beshinchidan, ta'lim muassasalarida ichki sifat nazorati va audit tizimlarini takomillashtirish, sifat menejmentining zamonaviy mexanizmlarini joriy etish lozim. Bu ta'lim xizmatlari sifati ustidan doimiy monitoring olib borish va mavjud kamchiliklarni bartaraf etishga yordam beradi.

Oltinchidan, talabalar, ota-onalar, ish beruvchilar va boshqa manfaatdor tomonlarning fikr-mulohazalarini muntazam o'rganish va ularni boshqaruv qarorlarini qabul qilish jarayoniga integratsiyalash zarur. Bu ta'lim xizmatlarining iste'molchilar ehtiyojlariga mosligini ta'minlaydi. Yuqoridagi takliflarni amaliyotga joriy etish ta'lim xizmatlari sifatini boshqarish samaradorligini oshirish, ta'lim muassasalarining xalqaro raqobatbardoshligini kuchaytirish hamda mamlakatda inson kapitalini rivojlantirishga munosib hissa qo'shadi.

Xulosa qilib aytganda, ta'lim xizmatlari sifatini boshqarishning innovatsion usullarini joriy etish zamonaviy ta'lim tizimini rivojlantirishning muhim omillaridan biri hisoblanadi. Raqamli texnologiyalar, sun'iy intellekt, Big Data va ta'lim analitikasi vositalaridan samarali foydalanish ta'lim jarayonining sifatini oshirish, boshqaruv qarorlarining aniqligi va tezkorligini ta'minlash hamda ta'lim xizmatlarining samaradorligini yuksaltirish imkonini beradi.

Shu bilan birga, ta'lim muassasalarida innovatsion boshqaruv texnologiyalarini keng joriy etish, sifat menejmenti tizimlarini takomillashtirish, xalqaro standartlar va ilg'or xorijiy tajribalarni amaliyotga tatbiq etish ta'lim tizimining raqobatbardoshligini oshirishga xizmat qiladi. Natijada yuqori malakali, zamonaviy bilim va ko'nikmalarga ega kadrlarni tayyorlash, inson kapitalini rivojlantirish hamda mamlakatning ijtimoiy-iqtisodiy taraqqiyotini ta'minlash uchun mustahkam zamin yaratiladi.

#### FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2020-yil 6-noyabrdagi PF-6108-son Farmoni. **“O'zbekistonning yangi taraqqiyot davrida ta'lim-tarbiya va ilm-fan sohalarini rivojlantirish chora-tadbirlari to'g'risida”**. – Toshkent, 2020.
2. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2020-yil 5-oktabrdagi PF-6079-son Farmoni. **“Raqamli O'zbekiston – 2030” strategiyasini tasdiqlash va uni samarali amalga oshirish chora-tadbirlari to'g'risida”**. – Toshkent, 2020.
3. O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Sh.M. Mirziyoyevning Oliy Majlis va O'zbekiston xalqiga Murojaatnomalari. – Toshkent, 2020–2025.
4. O'zbekiston Respublikasining **“Ta'lim to'g'risida”gi Qonuni**. O'RQ–637-son, 2020-yil 23-sentabr.
5. World Bank. *World Development Report: Learning to Realize Education's Promise*. – Washington DC: World Bank, 2018.
6. Bates A.W. *Teaching in a Digital Age: Guidelines for Designing Teaching and Learning*. – Vancouver: BCcampus, 2022.
7. Alimov R.X., Xodjayev B.X. Ta'lim menejmenti va sifatni boshqarish asoslari. – Toshkent: Fan va texnologiya, 2021.

8. Abdukarimov H., Yuldashev O. Ta'lim tizimida innovatsion boshqaruv texnologiyalari. – Toshkent: Iqtisodiyot, 2022.

