

УНИВЕРСИТЕТДА СИФАТ МЕНЕЖМЕНТИ ТИЗИМИНИ ЖОРИЙ ЭТИШНИНГ ЗАМОНАВИЙ ЁНДАШУВЛАРИ

Мўминов Холмуроджон Дилшоджон ўғли

ТошДТУ, «Метрология, техник жиҳатдан тартибга солиш, стандартлаштириш
ва сертификатлаштириш» кафедраси ассистенти.

Мирпайзиева Гулноза Миргиясовна

ТошДТУ, «Метрология, техник жиҳатдан тартибга солиш, стандартлаштириш
ва сертификатлаштириш» кафедраси ассистенти.

Низомов Норхужа Боходирович

ТошДТУ, «Метрология, техник жиҳатдан тартибга солиш, стандартлаштириш
ва сертификатлаштириш» кафедраси ассистенти.

АННАТАЦИЯ

Ушбу мақолада университетда сифат менежменти тизимининг ишлашини талабалар муҳитига жорий этиш тажрибаси кўриб чиқилган. Ушбу ҳолат университетнинг сифат менежменти тизимининг касбий фойдаланиш доирасини кенгайтирадиган янги сифат ҳолатига ўтишидан далолат беради. Ҳар қандай ташилот фаолиятини оптималлаштиришга қодир бўлган умумий маданий ҳодиса сифатида сифат менежменти тизимининг универсал хусусияти тўғрисида хулосалар чиқарилади.

Калит сўзлар: *сифат менежменти тизими, талабаларни ўқитиш, таълим муассасалари, истиқболли муаммолар, ўз-ўзини ривожлантириш.*

ANNOTATION

This article examines the experience of introducing the functioning of the quality management system at the university into the student environment. This circumstance testifies to the transition of the University's quality management system to a new quality state that expands the scope of professional use. Conclusions are drawn about the universal nature of the quality management system as a general cultural phenomenon capable of optimizing the activities of any organization.

Keywords: *quality management system, student education, educational institutions, promising problems, self-development.*

Талабалар ўртасида сифат менежменти тизими мафкурасини муваффақиятли жорий этиш учун турли мутахассисликлар ва таълим йўналишларида ўқув жараёнини ташкил этиш таклиф этилади. Бундай ҳолда, барча таълим йўналишлари учун умумий бўлган назарий қисм, шунингдек келажакдаги касбий фаолиятнинг ўзига хос хусусиятларини акс эттирувчи амалий таркиб бўлиши керак бўлган намунавий ўқув дастурини ишлаб чиқиш керак бўлади.

Университетларда сифат менежменти тизими (бундан буён матнда СМТ деб юритилади) нисбатан яқинда ишламоқда, аммо унинг ҳаётийлиги ва эволюцион салоҳияти аллақачон исботланган. Ушбу тизимнинг ривожланишига маълум бир туртки уларни сертификатлаш пайтида университетларда СМТ мавжудлиги тўғрисидаги банднинг аккредитация кўрсаткичларига киритилиши билан таъминланди. Ҳозирги вақтда ушбу талаб бекор қилинганига қарамай, давлатнинг қўллаб-қувватловчи университетлари ушбу тизимни жорий этиш ва такомиллаштиришда давом этмоқда. Бу шуни кўрсатадики, СМТ бутун университет тизимининг барқарор ривожланиш воситаси ва механизми сифатида ўз-ўзидан талабга эга. СМТ уни университетларга ўрнатишда кўрсатилган энг аниқ афзалликларни қуйидагилардан иборат[1]:

СМТ, бир томондан, давлат ва жамиятнинг талабларини, бошқа томондан, аниқ истеъмолчилар (абитуриентлар, талабалар ва бошқалар) манфаатларини ҳисобга олган ҳолда, университетга таълим хизматлари бозорида рақобатбардош бўлишга имкон беради.;

СМТ-бу университетда ҳаётни қўллаб-қувватловчи барча тадбирларни сифатли амалга ошириш, уларни назорат қилиш ва тузатишнинг ишончли воситаси ва самарали механизми;

СМТ таълим муассасалари субъектларида турли хил хизмат вазифаларини бажаришга онгли ва масъулиятли муносабатни рағбатлантиради, уларнинг ташаббусини ривожлантиришга ёрдам беради.

Агар биз университетларда СМТ эволюциясини кўрсатсак, унда иккита асосий босқични ажратиш мумкин[2]:

1) СМТ давлатнинг деярли барча университетларида директив равишда жорий этила бошлаганида кенг қамровлилиги;

2) университетларда СМТнинг мажбурий мавжудлиги йўқолганда ва уларнинг баъзилари ушбу тизимни ўз эҳтиёжлари учун мослаштиришни ва такомиллаштиришни бошлаганда интенсив ҳисобланиши.

Шунга кўра, умуман илмий адабиётлар ва хусусан университетлардаги СМТ муаммолари бўйича индивидуал тадқиқотлар ушбу вазиятни акс эттирди. Дастлаб, бу СМТни университет тузилмаларига интеграция қилиш бўйича ўз

тажрибасини тушунишга, нима учун кераклигини ва маълум бир таълим муассасасига нима беришини тушунишга уринишлар ҳам кам эмас.

Мисол қилиб Россия университетларини олсак, тадқиқотчилар, хусусан, В.Л. Пашута ва А.С. Николская СМТни жорий этган университетларда тўпланган хорижий тажрибага эътибор қаратдилар. Уларнинг фикрига кўра, сиз ушбу тажрибадан янада фаол фойдаланишингиз керак. Улар маҳаллий университетларнинг мавжуд баҳолаш тизимини (рейтингларини) ўзгартиришни таклиф қилишди, бу уларнинг ривожланиши ва битирувчиларининг ривожланиши тўғрисида тушунча бермайди[4].

Ҳозирги вақтда университетларда СМТ фаолиятининг режалаштириш ва рағбатлантириш каби жиҳатларига тадқиқотчилар томонидан катта эътибор берилган.

Университетда режалаштириш (стратегик, тактик, операцион), тадқиқотчиларнинг фикрига кўра, СМТ талабларига жавоб бериши ва қуйидаги мезонларга жавоб бериши керак: университет фаолиятининг мақсадлари; режалар мазмуни ва уларнинг тузилиши Олий таълим, фан ва инновациялар вазирлиги ва бошқа манфаатдор томонлар томонидан белгиланган талабларга мувофиқлиги; уларнинг бўлимлари мазмуни ва тадбирлар рўйхати бўйича режаларнинг тўлиқлиги даражаси, истиқболли муаммоларни ҳал қилишга қаратилган; Олий таълим, фан ва инновациялар вазирлигининг меъёрий ҳужжатларида белгиланган сифат кўрсаткичларига эришиш режаларининг йўналиши даражаси; вазифаларни ҳал қилишга қаратилган тадбирларни режалаштиришда ижодий ёндашув даражаси (таркибий бўлинмалар учун) мавжуд ҳисобланади.

Ўқитувчилар ишини иқтисодий рағбатлантириш, уларнинг иш сифатини яхшилашга олиб келиши керак, бу университетда СМТнинг мақсади. Агар СМТ ушбу иқтисодий рағбатлантиришни таъминлай олса, ўз вазифасини бажарган ҳисобланади.

Ҳозирги вақтда СМТ га янги ахборот-коммуникация технологияларини жорий этиш муаммолари жуда муҳим ва долзарб бўлиб қолди. Электрон ҳужжат айланиши университетда СМТнинг самарали ишлашини таъминлаш воситаси сифатида, хусусан, сифат соҳасидаги барча тадбирлар тўртта асосий даражага тақсимланади: маъмурий, лойиҳалаш, жараён ва баҳолаш (мониторинг)[3]. Университетда СМТ жараёнларини бошқаришни ошириш учун электрон ҳужжат айланишидан фойдаланишни ва унинг асосида кафедра мудури ишини янада самаралироқ қилишни таклиф қилмоқда. Технологияларнинг кучи билан университетнинг (кафедранинг) маълум бир бўлинмасида СМТ самарадорлигини қандай ошириш ҳақида умумий сценарий берилиши зарур.

Яқинда ўтказилган кўплаб тадқиқотлар университетларда СМТ самарадорлигини ўрганишга бағишланган бўлиб, бу кўп жиҳатдан қўлланиладиган усулларнинг самарадорлигига боғлиқ. Бундан ташқари, бу, қоида тариқасида, тўғридан-тўғри университет ўқитувчилари томонидан ишлаб чиқилган муаллифлик усуллари дир. Университетда СМТни такомиллаштириш учун жараёнларни мониторинг қилиш тизимининг методологияси қуйидагиларни ўз ичига олади: жараён кўрсаткичларини ўлчаш ва таҳлил қилиш; жараёнларни текшириш; СМТ фаолияти самарадорлигини ўз-ўзини баҳолаш; истеъмолчиларнинг қониқишини ўлчаш ва таҳлил қилиш.

Шу билан бирга, давлат университетларида СМТ муаммолари бўйича замонавий тадқиқотларнинг кўп қиррали хусусиятига қарамай, уларни муҳокама қилиш ва ҳал қилишни талаб қиладиган муаммолар мавжуд. Ушбу саволлар талабалар каби университет ўқув жараёнининг сифат назарияси, сифат менежменти асосларини ўргатиш билан боғлиқ.

Бизнинг фикримизча, университетлардаги барча СМТ бугунги кунда сифат жиҳатидан бошқа даражага чиқиши керак. Агар СМТнинг олдинги даврларида университетларда у асосан улардаги таълим жараёнининг имиджи ва сифатини таъминлайдиган ички вазифаларни амалга оширган бўлса, энди эътибор ташқи вазифалар ва омилларга ўтмоқда. Мамлакатимизнинг бутун олий таълим тизими кадрлар тайёрлашнинг компетенцияга асосланган моделига ўтиши муносабати билан ўқув жараёнининг яқиний "маҳсулоти" сифатида талабага қўйиладиган талаблар сезиларли даражада ўзгарди. Бугунги кунда университет битирувчисидан нафақат маълум миқдордаги билим, кўникма ва малакаларни ўзлаштириш, балки, авваламбор, ўз-ўзини ривожлантириш, ўзини такомиллаштириш, касбий фаолиятини доимий равишда яхшилаш қобилияти талаб этилади. Шундай қилиб, биз юқори малакали профессионал ходимнинг маълум бир модели учун ташқи ижтимоий давлат буюртмаси билан шуғулланмоқдамиз[5].

Талабада белгиланган ваколатлар турли йўللар ва усуллар билан шакллантирилиши мумкин. Бирок, бу борада энг аниқ устунлик, бизнинг фикримизча, маълум бир университетда фаолият юритаётган СМТга эга. Унинг илғор салоҳияти нафақат университетдаги барча фаолият жараёнларига, балки маълум бир субъект – олий ўқув юртининг талабасини бойитишга ҳам татбиқ этилиши керак. Ушбу бурилиш давлат университетларида СМТ ривожланишининг барча мантиғи билан зарур ва оқланади.

Бизнинг фикримизча, ҳозирги вақтда университет СМТ эволюцион ривожланишининг янги босқичига ўтмоқда. Унинг семантик акси ва асосий нуқтаси "СМТни ўқитиш" тушунчаси, яъни талабаларга СМТ назарияси ва

амалиёти асосларини ўргатишдир. Шу билан бирга, университетда СМТни жойлаштиришдаги аксанлар ўзгаради. Университетда СМТни амалга оширишнинг анъанавий схемасининг ишлаши билан бир қаторда, бизнинг фикримизча, СМТ мафкураси ўзини ўзи таъминлайдиган ҳодиса сифатида, ҳар қандай институт ишида сезиларли ўзгаришларни амалга оширишга қодир бўлган универсал хусусият воситаси сифатида жорий этилиши керак. Бундай вазиятда битирувчи талабалар ўзларининг касбий фаолият соҳаларида СМТ мафкурасининг қўлланмаси сифатида ҳаракат қилишлари керак.

Мамлакатимизда яқинда "Метрология, стандартлаштириш ва маҳсулот сифати менежменти" бакалаврият ва магистратура йўналишлари пайдо бўлди. Бу шуни кўрсатадики, бундай мутахассислар ҳаёт томонидан талабга эга, улар ишлаб чиқаришда ҳам, ноишлаб чиқариш соҳасида ҳам жойларда кутилади. Бироқ, университетларда бошланган "сифат менежменти" йўналиши бўйича бакалавр ва магистрларни тайёрлаш бизнинг улкан мамлакатимиз корхоналари ва муассасаларида СМТнинг оммавий тарқалиши билан боғлиқ вазиятни тубдан ўзгартирмайди. Шу сабабли, ушбу вазиятдан чиқиш йўли жуда аниқ – сиз ушбу тизимда ўқишни ташкил қилиб, талабаларга СМТ соҳасидаги университетларда тўпланган тажрибани узатишингиз керак.

Университетда СМТни жорий этишдан мақсад истеъмолчилар (абитуриентлар, талабалар, иш берувчилар) талабларига жавоб берадиган ва олий касб-хунар таълими давлат стандартида белгиланган мажбурий талабларга жавоб берадиган таълим хизматларини кўрсатиш сифатини ошириш ҳисобланади. Университет ўз олдида СМТдан самарали фойдаланиш, шу жумладан уни доимий равишда такомиллаштириш ва халқаро стандарт талабларига мувофиқлигини таъминлаш жараёнлари орқали таълим хизматлари истеъмолчиларининг қониқишини ошириш вазифасини қўйди.

Истеъмолчиларнинг таълим хизматларидан қониқиш ҳолатини ўрганиш, олинган натижаларни фойдаланувчиларнинг талаблари ва умидлари билан таққослаш, хизмат сифатини ва уни тақдим этиш жараёнини яхшилаш бўйича бошқарув қарорларини қабул қилиш мақсадида уларнинг ўзгариши тенденцияларини аниқлаш тизими йўлга қўйилди.

Ҳозирги кунда университетда талабаларга "СМТ ва уни сертификатлаштириш" фанидан, "Метрология, стандартлаштириш ва сифатни бошқариш" магистратура таълим йўналиши доирасида таълим берилмоқда. Бу бизнинг университетимиздаги ихтисослаштирилган йўналишлар талабларига СМТни ўқитишнинг давомли тажрибаларидан бири бўлиб, уни қўллаб-қувватлаш ва бошқа таълим йўналишлари орасида кенг тарқатиш керак. Ўқув дастурларига ўзгарувчан қисм фанларини киритиш имкониятига эга бўлган

университет барча соҳаларни ўқув жараёнига СМТ бўйича ўқув курсининг "типик" дастурини ишлаб чиқиши ва жорий қилиши мумкин. Шу билан бирга, табиийки, баъзи муаммолар мавжуд бўлиб, уларни тубдан ўйлаб кўриш ва ҳал қилиш зарур[6].

Шуни тушуниш керакки, ушбу интизом умумий маданий хусусиятга эга ва уни юқори ихтисослашган деб ҳисоблаш мумкин эмас. Унинг назарий қисми маълум бир таълим дастурининг йўналишидан қатъи назар, ҳамма учун умумий бўлиши керак, хусусан, фаннинг амалий мазмуни "контекст", яъни университетнинг бўлажак битирувчиси ишлайдиган соҳа билан белгиланади.

Яна бир савол ушбу фан ўқитувчиларига тегишли. Улар ким бўлиши мумкин ва уларни қаердан олиш керак? Агар мавжуд бўлса, университетнинг СМТ маркази ходимларини ўқитишга жалб қилиш мантиқан тўғри келади. Менежмент, иқтисодиёт ва бошқалар билан боғлиқ кафедраларнинг ўқитувчиларидан фойдаланиш мумкин эди, аммо ҳар қандай ҳолатда ҳам уларнинг барчаси камида тегишли малака ошириш курсларидан ўтган сертификатланган мутахассислар бўлиши керак[4,6].

СМТга бағишланган курсни ўқитиш методикасига, уни ташкил этишга келсак, ушбу саволлар ўқув жараёнини амалга ошириш жараёнида ўзларининг муаллифлик ёндашувларини амалга оширадиган аниқ ўқитувчиларга берилиши керак.

Шундай қилиб, юқорида айтиб ўтилганларни сарҳисоб қилиб, биз қуйидаги хулосаларга келдик:

1. Университетларда мавжуд бўлган СМТ янги ижтимоий-иқтисодий талабларга мувофиқ эволюцион ривожланишининг янги босқичига ўтиши мумкин. Унинг илғор салоҳияти талабаларга СМТ назарияси ва амалиёти асосларини ўргатиш йўналиши бўйича "жойлаштирилиши" керак.

2. Университетдаги СМТ талабалар учун ҳар қандай корхона ва муассаса фаолиятини оптималлаштирадиган, уларни замонавий ва самарали қиладиган универсал восита сифатида жойлаштирилиши керак.

3. Талабалар муҳитида СМТ мафкурасини муваффақиятли амалга ошириш учун турли хил мутахассисликлар ва таълим соҳаларида ўқув жараёнини ташкил этиш, бунинг учун маълум бир "одатий" дастурни ишлаб чиқиш керак.

АДАБИЁТЛАР РЎЙХАТИ

1. Гаффорова Е. Б., Виноградова Е. В. Планирование в системе менеджмента качества высшего учебного заведения [Электронный ресурс] // Изв. Дальневост. федер. ун-та. Экономика и управление. – Владивосток. – 2005. – № 2 – С. 76–84. – УРЛ: <http://элибRARY.ru/download/96776559.pdf> (дата обращения: 07.06.2016).

2. Граб В. П. Система менеджмента качества в высших учебных заведениях [Электронный ресурс] // Тр. междунар. симп. «Надежность и качество». – Пенза: ПГУ, 2008. – Т. 1. – С. 99–101. – УРЛ: <http://элибRARY.ru/download/38314187.pdf> (дата обращения: 01.07.2016).

3. Кислов А. Г. О менеджменте качества высшего образования [Электронный ресурс] // Образование и наука. – Екатеринбург: Рос. гос. проф. пед. ун-т. – 2012. – № 7. – С. 98–112. – УРЛ: <http://элибRARY.ru/download/50930611.pdf> (дата обращения: 03.07.2016).

4. Кононов В. А., Кустов И. В. Формирование методики оценки результативности процессов в системе менеджмента качества вуза [Электронный ресурс] // Вестн. Рыбин. гос. авиац. техн. акад. им. П. А. Соловьева. – 2009. – № 1. – С. 181–186. – УРЛ: <http://элибRARY.ru/download/90499246.pdf> (дата обращения: 11.07.2016).

5. Кудрина Е. Л., Гук А. Г. Внедрение системы менеджмента качества в университете культуры и искусств // Вестн. Кемеров. гос. ун-та культуры и искусств. – 2008. – № 5. – С. 84–89.

6. Менеджмент качества [Электронный ресурс] // Кубан. гос. техн. ун-т: офиц. сайт. – УРЛ: <http://кубсту.ру/c-386> (дата обращения: 04.07.2016).