

JAMIYATDAGI ISHLAB CHIQRISH VA ISTE'MOL JARAYONIDA TA'LIM XIZMATLARI SIFATINING O'RNI

Raxmanov Raxmanbergan Abdullayevich-

Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti To'rtko'l fakulteti dekani

ANNOTATSIYA

Ushbu maqolada jamiyatdagi ishlab chiqarish va iste'mol jarayonida ta'lim xizmatlari sifatining o'rni va ularning o'ziga xosligi tahlil qilingan. maqola yakunida muallifning shaxsiy qarash va xxulosalari ham keltirilib o'tilgan.

***Kalit so'zlar:** iste'mol, ta'lim xizmatlari, oliy ta'lim, raqobatdoshlik, standart, shaxsiy rivojlanish, kadr, kadrlar siyosati.*

ABSTRACT

This article analyzes the role of the quality of educational services and their uniqueness in the process of production and consumption in society. at the end of the article, the personal views and conclusions of the author are also given.

***Keywords:** consumption, educational services, higher education, competitiveness, standard, personal development, personnel, personnel policy.*

АННОТАЦИЯ

В данной статье анализируется роль качества образовательных услуг и их уникальности в процессе производства и потребления в обществе. в конце статьи также приведены личные взгляды и выводы автора.

***Ключевые слова:** потребление, образовательные услуги, высшее образование, конкурентоспособность, стандарт, личностное развитие, кадры, кадровая политика.*

KIRISH

Ta'lim xizmatlari sifatini oshirish metodologiyasini ishlab chiqish sifat darajalarini o'zini (asosan xizmatlar sifati nuqtai nazaridan) tahlil qilishni, keyinchalik ularning sifatini oshirish mexanizmlarini ishlab chiqishda e'tiborga olish uchun ta'lim xizmatlarining o'ziga xos xususiyatlarini aniqlashni o'z ichiga oladi.

Sifat falsafiy kategoriya sifatida chuqur tarixiy ildizlarga ega. Narsa va hodisalarning sifat jihatdan aniqligiga ishoralar Fales, Anaksimenes, Efeslik Geraklit, Anaksagor asarlarida uchraydi. Karl Marks "sifat" kategoriyasining mazmunini dialektik materializm nuqtai nazaridan o'rgangan. Dialektik materializm, birinchi navbatda, narsalarning sifat jihatdan aniqligining ob'ektivligi va universalligini tan olishdan kelib chiqadi. Ob'ektning sifati uning xususiyatlarining umumiylikida topiladi. Shu bilan birga, ob'ekt xususiyatlardan iborat emas, o'ziga xos "xususiyatlar

to'plami" emas, balki ularga ega: "... sifatlar emas, balki faqat sifatlarga ega bo'lgan narsalar va bundan tashqari, cheksiz ko'p sifatlar mavjud"[1].

METODOLOGIYA

Xususiyat ob'ekt sifatining ma'lum bir tomonining u o'zaro aloqada bo'lgan boshqa ob'ektlarga nisbatan namoyon bo'lish usulini anglatadi. Demak, predmetning xususiyati u yoki bu harakatni boshqa predmetda bajarish va bu harakatda o'ziga xos tarzda namoyon bo'lishdan iborat. Haqiqiy va kognitiv konteksga qarab, ob'ekt go'yo o'zining turli tomonlari va sifatleri bilan porlaydi. Misol uchun, ta'lim o'qituvchi, huquqshunos, yozuvchi, sotsiolog, psixolog, iqtisodchi va boshqalar uchun uning turli xil sifat tomonlari sifatida ishlaydi. Materiyaning tashkiliy darajasi qanchalik yuqori bo'lsa, uning sifatleri shunchalik ko'p bo'ladi.

TAHLIL

Har bir ob'ekt boshqa narsalar bilan cheksiz aloqada bo'lganligi sababli, u son-sanoqsiz xususiyatlar to'plamiga ega. Shu sababli, sifatni to'liq xususiyatlar to'plami sifatida belgilashga bo'lgan barcha urinishlar cheksizlikka olib keladi. Ob'ektning sifat kategoriyasi uning individual xususiyatlari bilan chegaralanmaydi. U ob'ektning muhim xususiyatlarining funktsional birligi, uning ichki va tashqi aniqligi, nisbiy barqarorligi, boshqa ob'ektlardan farqi yoki ular bilan o'xshashligining yaxlit xususiyatini ifodalaydi. Sifat nafaqat o'zini namoyon qiladi, balki bu munosabatlarda o'zgarishi va shakllanishi mumkin. Materiya o'z xossalariining umumiyligiga tushirilmagani kabi, hech qanday ob'ekt o'z xossalariida erimaydi: u ularning tashuvchisidir.

Shunday qilib, "sifat" kategoriyasini aniqlashga falsafiy yondashuv quyidagi jihatlarga ega. 1. Narsalarning yaxlit xarakteristikasi (sifat narsaning xossalariini birlashtiradi, narsani yaxlit tizim sifatida tavsiflaydi, uning elementlarining birligini, tashqi va ichki xususiyatlarning birligini ifodalaydi; ayni paytda sifat deganda sifat tushuniladi. nisbatan yaxlit va barqaror moddiy tizim, shu jumladan uning elementlarining o'zaro ta'siri, ushbu tizimning boshqa tizimlar bilan o'zaro ta'siri). 2. Narsaning tabiatdagi turg'unligini ifodalash (narsaning turg'unlik momenti tashqi va ichki xususiyatlarning birligi bilan belgilanadi). Narsa, jarayon, hodisaning o'ziga xos xususiyatlarini ifodalash (narsaning sifati muayyan xususiyatlar majmui sifatida belgilanadi; sifat muayyan narsani tanlashning zaruriy shartidir). 3. Narsalarning mohiyatini ifodalovchi obyektiv kategoriya. Sifatni ijtimoiy-iqtisodiy kategoriya sifatida tahlil qilishga to'xtaladigan bo'lsak, shuni ta'kidlaymizki, bu yerda "sifat" atamasi ko'pincha "mahsulot sifati" tushunchasi bilan belgilanadi. Darhaqiqat,

ishlab chiqarish yondashuvi nuqtai nazaridan "sifat" deganda iste'molchi uchun muhim bo'lgan mahsulotning iste'mol xususiyatlari to'plami tushuniladi. Shunday qilib, Deming iste'molchini ishlab chiqarish liniyasining eng muhim bo'g'ini deb hisoblaydi, chunki sifat uning nafaqat hozirgi, balki kelajakdagi ehtiyojlarini qondirishga qaratilgan.

V. Shuxart sifatni ob'ektlarni "yomon - yaxshi"asosida farqlash mezoni deb biladi[2], K. Ishikava - iste'molchilarni haqiqatan ham qoniqtiradigan xususiyat sifatida[3], J. K. Kuxart. Juran-foydalanish uchun yaroqliligi sifatida, ya'ni maqsadga muvofiq, sifatning sub'ektiv tomoni iste'molchilarni qondirish darajasida yotadi[4], A. Feigenbaum-mahsulot yoki xizmat iste'molchining ish paytida talablariga javob beradigan texnik, texnologik va ekspluatatsion xususiyatlarning umumiy yig'indisi sifatida[5], J. Rouling va boshqalar. Xarringtonning fikricha, sifat-bu iste'molchining xaridor uchun maqbul narx uchun mahsulot yoki xizmat uning ehtiyojlarini qondirishi haqidagi umidlarini oqlashdir[6].

Shunday qilib, sifat sohasidagi xorijiy va mahalliy mutaxassislarning yuqoridagi ta'riflari shuni ta'kidlashga imkon beradiki, aksariyat mualliflar "sifat" tushunchasini xaridorlarning ma'lum bir mahsulot yoki xizmatga bo'lgan talablari va ehtiyojlarini qondirish bilan bog'lashadi. E'tibor bering, "sifat" talqinlarining har biri falsafiy yondashuvning tegishli jihatlarini batafsil bayon qilish orqali olingan. Ijtimoiy-iqtisodiy amaliyotda shakllanadigan va amalga oshiriladigan ob'ektlar va jarayonlarning sifati foydali yoki qiymat munosabatlari bilan belgilanadigan qo'shimcha xususiyatga ega bo'ladi. Ushbu qo'shimcha xususiyat sifatning 3 avlodi haqidagi ta'limotda ochib berilgan: moddiy, funktsional, tizimli va ijtimoiy. Ob'ektlar va jarayonlarning moddiy sifati ularning jismoniy muhit bilan o'zaro ta'sirida shakllanadi. Ob'ektlar va jarayonlarning funktsional sifati ularning "inson-texnika" tizimlarida o'zaro ta'sirida shakllanadi, ularning tayinlash bilan bog'liq asosiy funktsiyalarini aks ettiradi. Ob'ektlar va jarayonlarning tizimli-ijtimoiy sifati ularning ijtimoiy va iqtisodiy muhit (ijtimoiy va iqtisodiy sharoitlar) bilan o'zaro ta'sirida shakllanadi. Funktsional va tizimli-ijtimoiy fazilatlar turiga yaratilgan ob'ektlar va jarayonlarning foydalanish qiymati, tizim-ijtimoiy fazilatlar turiga esa ob'ektlar va jarayonlarning qiymati kiradi. Sifat nazariyasida integral sifat tushunchasi yaratilgan ob'ektlar va jarayonlarning foydalanish qiymati va qiymatining birligi, ya'ni funktsional, maqsad, texnologik va boshqalar xususiyatlarining birligi, shuningdek ularni yaratish va iste'mol qilish xarajatlari bilan bog'liq iqtisodiy xususiyatlarning birligi sifatida kiritilgan. Shunday qilib, ijtimoiy - iqtisodiy ma'noda sifatni zamonaviy tushunish quyidagicha ta'riflanadi:

- iste'molchining xohishiga bog'liq bo'lmagan va sifatning ob'ektiv tomonini aks ettiradigan mehnat, tovarlar, xizmatlar, ishlarga xos xususiyatlar, xususiyatlar, xususiyatlar;

- mahsulotlar (xizmatlar)xususiyatlari tufayli ehtiyojlar va kutishlarni qondirish qobiliyati;

- ishlab chiqaruvchi va iste'molchining o'zaro ta'siri jarayonining xususiyatlari.

Sifatning ikki tomonlama tabiati g'oyasini S. P. Spiridonov ochib beradi, u mahsulot (xizmat) sifatining ichki omillarini aniqlaydi: "ichki omillarga korxonaning sifatli mahsulot ishlab chiqarish qobiliyati bilan bog'liq bo'lganlar kiradi, ya'ni.korxonaning o'zi faoliyatiga bog'liq"[7].

Ushbu omillarni aniqlab, muallif quyidagilarni ta'kidlaydi:

- mahsulotlarning sifatiga sezilarli ta'sir ko'rsatadigan texnik. Shuning uchun yangi texnika va texnologiyalarni joriy etish, yangi materiallardan, yuqori sifatli xom ashyolardan foydalanish raqobatbardosh mahsulotlar ishlab chiqarishning moddiy asosidir;

- tashkiliy omillar ishlab chiqarish va mehnatni tashkil etishni takomillashtirish, ishlab chiqarish intizomini oshirish va mahsulot sifati uchun eskirganlik, ishlab chiqarish madaniyatini ta'minlash, xodimlarning tegishli malaka darajasi, sifat menejmenti tizimini joriy etish va uni sertifikatlash, xizmatlar faoliyatini takomillashtirish va boshqa tashkiliy tadbirlar bilan bog'liq;

- iqtisodiy omillar mahsulot ishlab chiqarish va sotish xarajatlari, narxlar siyosati va yuqori sifatli mahsulotlar ishlab chiqarish uchun xodimlarni rag'batlantirish tizimi bilan bog'liq;

-ijtimoiy-psixologik omillar jamoada sog'lom ijtimoiy-psixologik iqlimni yaratishga, ish uchun maqbul shart-sharoitlarni yaratishga, xodimlarni o'z korxonasi brendi uchun sadoqat va g'urur ruhida tarbiyalashga, ishchilarga vijdonan munosabatda bo'lish uchun ma'naviy rag'batlantirishga ta'sir qiladi.

Bozor munosabatlari sharoitida tashqi omillar mahsulot sifati dunyosiga hissa qo'shadi (agar korxonona monopolist bo'lmasa). Bularga birinchi navbatda quyidagilar kiradi: bozor talablari, ya'ni. xaridorlar; raqobat; sifat sohasidagi me'yoriy hujjatlar, ichki va tashqi bozorda munosib o'rin egallash zarurati, xaridorlar orasida kompaniyaning imidjini ta'minlash

"Sifat"atamasining ikki xil ma'nosini hisobga olish kerak. Birinchisi, iste'molchiga yo'naltirilgan sifat, ya'ni sotib olish istagini keltirib chiqaradigan xususiyatlar. Ikkinchisi - mahsulot (xizmat) ishlab chiqarishning texnik jihatlarini tavsiflovchi sifat-nuqsonlar, o'zgartirish zarurati va boshqalar.

"Sifat" toifasini qisqacha tahlil qilish natijalarini sarhisob qilsak, sifat turli tashkilotlar (tovarlar yoki xizmatlar) faoliyati mahsulotlariga nisbatan ijtimoiy-iqtisodiy tushuncha sifatida ikki jihatdan ko'rib chiqilishi mumkinligini ta'kidlashimiz mumkin: uni iste'mol qilish jihatlari (ehtiyojlar va kutishlarni qondirish qobiliyati, ba'zi holatlarda bu qoniqish ma'lum narsalarni berish orqali yuzaga kelishi mumkin). ishlab chiqaruvchi va iste'molchining o'zaro ta'siri jarayonining xususiyatlari) va ishlab chiqarish (xususiyatlari, iste'molchining va/yoki mijozning xohishidan mustaqil yoki ular tomonidan qiymat sifatida qabul qilinmagan/qabul qilinmagan).

XULOSA

Xizmatlar sifati bo'yicha asosiy qarashlarni ko'rib chiqing. Zamonaviy iqtisodiy adabiyotlarda xizmatlar sifatini talqin qilish, qoida tariqasida, quyidagi yo'llar bilan olinadi. Ulardan biri "mahsulot (mahsulot) sifati" umumiy tushunchasini o'tkazish bilan bog'liq: "mahsulot" atamasini "xizmat" atamasi bilan almashtirish yoki ushbu tushunchalarni aniqlash. Bularning barchasi ta'lim xizmatlarini ishlab chiqarish sifatini boshqarishning ko'p bosqichli tizimini shakllantirish zarurligini ta'kidlaydi, shu jumladan mehnat bozori ehtiyojlarini tahlil qilish, bo'lajak mutaxassisning modelini shakllantirish va potentsial abituriyentlarni maqsadli tayyorlashdan bitiruvchilarni kafolatlangan ish bilan ta'minlash, korxonalar buyurtmasi bo'yicha mutaxassislarni tayyorlash va barcha iste'molchilar guruhlarining qoniqishini baholash. Ushbu funktsiyalarni amalga oshirish, birinchi navbatda, ta'lim muassasasining aloqa jarayonlarini kuchaytirishni talab qiladi.

REFERENCES

1. Маркс, К. Сочинения / К. Маркс, Ф. Энгельс. 2-е изд. Т. 20. - М., 1955. - С. 547
2. Глудкин, О.П. Всеобщее управление качеством / О.П. Глудкин и др. - М.: Горячая линия -Телеком, 2001,- 600 с.
3. Исикава, К. Японские методы управления качеством - М.: Экономика, 1988. - 168 с.
4. Джуран, Д. Все о качестве: Зарубежный опыт. Выпуск 2. Высший уровень руководства и качество /Д. Джуран. - М., 1993. - 758 с.
5. Фейгенбаум, А. Контроль качества продукции / А. Фейгенбаум - М.: Экономика, 1986. - 471 с.
6. Харрингтон, Д.Х. Управление качеством в американских корпорациях - М.: Экономика, 1990,- 272 с.
7. Спиридонов, С.П. Единая синтетическая концепция качества: дис. канд. экон. наук / С.П. Спиридонов. - Тамбов, 2002. — 196 с.