

OLIV TA'LIM MUASSASALARIDA TA'LIM XIZMATLARINI STRATEGIK REJALASHTIRISH JARAYONLARINING UMUMIY HUSUSIYATLARI

Levakov Izzatulla Nematillayevich

Namangan muhandislik-qurilish instituti, mustaqil tadqiqotchisi

<https://doi.org/10.5281/zenodo.8369004>

Annotatsiya: Ushbu maqolada oliy ta'lim sohasidagi muassasalardagi past strategik darajasini hisobga olgan holda, o'rta muddat uchun belgilangan missiyaning maqsadi "sifatli xizmat ko'rsatish" ni o'zlashtirish va strategik rejalashtirishni amalga oshirish yani, OTMda ichki va tashqi muhitga yo'naltirilgan samarali xizmat ko'rsatishni tashkil etish, ularga mos tavsiyalarni tayyorlab, amaliyotga tadbiiq etishdan iborat.

Kalit so'zlar: Oliy ta'lim, strategiya, xizmat ko'rsatish, ta'lim xizmatlari, strategik rejalashtirish, samaradorlik, bozor.

Oliy ta'limda xizmat ko'rsatish sohasini tashkil etish funksiyalari va strategiyani tanlash haqida gapirishdan oldin xizmat ko'rsatishni o'zini shakllantirish va rivojlantirishning ayrim jihatlariga to'xtalib o'tish, uni xizmat ko'rsatish sohasiga moslashtirish usullarini ko'rsatish maqsadga muvofiqdir. Ilmiy xizmat ko'rsatish tendensiyaning asoschisi F.Teylordir. Xizmat ko'rsatish unumdorligini maksimal darajada oshirishni asosiy maqsad qilib olgan Teylor xizmatlarda vositalaridan oqilona foydalanish, material-asboblardan foydalanish bo'yicha qat'iy qoidalarni joriy etish, asbob-uskunalar, ish vaqti, xizmat ko'rsatish jarayonlarini tarkibiy qismlarga hamda muddatlarga ajratish yo'li bilan o'rganish, har bir jarayon ustidan nazoratni o'rnatish, mehnat uchun "differensial ish haqi"dan foydalanish va boshqalar bo'yicha aniq hisob-kitoblarni amalga oshirishga qaratilgan ishonchli chora-tadbirlarni taklif qildi.

Teylor tizimida muhim rol "xizmatlarni o'rganish" deb nomlangan chora-tadbirlar majmuiga tegishli. Teylorning yangiliklaridan biri xizmat ko'rsatuvchilar bilimlarining ulkan massasini to'plash va tizimlashtirish, ularni qayd etish, tasniflash, jadval tuzish, ish usullarini tahlil qilish, tajribalar, xizmat turlari haqidagi bilimlarning butun hajmini qonunlar, qoidalar, matematik bilimlarga qisqartirish edi. Ayrim xizmat ko'rsatuvchilarning harakatini tahlil qilish orqali Teylor xizmat operatsiyalarining bajarilishini diqqat bilan kuzatib, ularning har birini elementar komponentlarga ajratishga intildi. Xronometraj kuzatish orqali u xizmat ko'rsatish jarayonining eng yaxshi elementlarini takomillashtirishga asoslangan "ideal xizmat usullari"ni ishlab chiqdi.

OTMda samarali ta'lim xizmatlari ko'rsatishga erishish uchun zarur bo'lgan barcha tadbirlar, elementar, eng oddiy tizimlarga bo'linadi, bu esa o'z navbatida OTMning har bir bo'g'inining vazifalari va mas'uliyatini qat'iy rasmiy ravishda belgilashni nazarda tutadi. Maksimal mumkin bo'lgan mehnat taqsimoti OTMning barcha qismlarida o'z funksiyalarini samarali bajarish uchun to'liq javobgar bo'lgan mutaxassislardan foydalanish uchun sharoit yaratadi. Tahlillar shuni ko'rsatadiki, OTMlar ierarxiya tamoyillari asosida qurilgan, ya'ni har bir bo'ysunuvchi xodim yoki har bir bo'linma boshliqqa bo'ysunadi. Ma'muriy ierarxiyadagi har bir xodim nafaqat o'zining, balki unga bo'ysunadigan barcha shaxslarning qarorlari va harakatlari uchun yuqori shaxs oldida javobgardir. Ikkinchisining ishi uchun javobgar bo'lish uchun u hokimiyatga ega bo'lishi, ular bo'ysunishi kerak bo'lgan buyruqlar berishi kerak.

OTMning faoliyati mavhum qoidalarning izchil tizimi bilan boshqariladi va ushbu qoidalarni muayyan holatlarga qo'llashdan iborat. Standartlar va umumiy qoidalar tizimini ishlab

chiqish, uni amalga oshirishda ishtirok etgan professor-o'qituvchilardan qat'i nazar, har bir vazifani bajarishda bir xillikni ta'minlash zarurati bilan bog'liq. Aniq ko'rsatmalar va qoidalar OTMning har bir professor-o'qituvchilarning javobgarligini va ularning individual faoliyatini muvofiqlashtirish shakllarini belgilaydi. Byurokratik vazifalar muqarrar ravishda oddiy va muntazamdir. Muayyan masalalarni hal qilishda umumiy standartlarga qat'iy rioya qilish, individual farqlardan kelib chiqadigan vazifalarni bajarishda mumkin bo'lgan og'ishlarni bartaraf etadi.

Xizmat ko'rsatish asoslariga tayangan holda Weber.M¹ xizmat ko'rsatuvchi muassasalar faoliyatini rivojlantirishga katta hissa qo'shdi, uning tamoyillari OTMlar faoliyatining zamonaviy sharoitida ham o'z ahamiyatini yo'qotmadi. Xorijiy olimlar M.Porter, D.Shendel, K.Xatten va boshqalar² vakili bo'lgan joylashuv maktabi xizmatlar strategiyasini qurishni analitik jarayon deb hisoblaydi. Ular har bir soha uchun cheklangan miqdordagi strategiyalar mavjudligiga ishonishdi, ya'ni istalgan natijalarga erishish uchun zarur bo'ladigan strategiyalar ishlab chiqish imkoniyatlarini ko'rish mumkin.

Ushbu strategiyalarga rioya qilish ta'lim xizmatlarini ko'rsatuvchi OTMga qulay bozor mavqeini qo'lga kiritish imkonini beradi, bu esa raqobatchilarning ta'siridan himoya qiladi. Bu orqali asosiy e'tibor ta'lim xizmatlarini ko'rsatuvchi OTMlarning strategik pozitsiyalarni tanlashning yakuniy bosqichiga qaratiladi. Xarajatlar bo'yicha yetakchilik xizmatlarni ko'rsatish (ta'lim, audit, konsalting va boshqalar) uchun OTMlarning eng past budjet xarajatlari erishish istagini bildiradi. Differensiyalash xizmatlarni taqdim etishni o'z ichiga oladi, fokuslash xizmat ko'rsatuvchi provayderning xizmatlar bozorining tor segmentlarida konsentratsiyasini talab qiladi. Xizmat ko'rsatish sohasida faoliyat yurituvchi OTM mijozlarning ma'lum guruhlariga e'tibor qaratishi mumkin, ushbu strategiyaga rioya qilish professor-o'qituvchilarning bilimlari va vakolatlarini rivojlantirishga e'tibor qaratish imkonini beradi. M.Porter tashkilot faoliyatini asosiy va yordamchiga bo'lish g'oyasini ilgari surdi. Bugungi kunda bu g'oya "qiymat zanjiri"³ deb ataladi.

Samarali ta'lim xizmatlarini ko'rsatish axamiyati, uni amal qilish mexanizmi, uning bandlik darajasiga ta'siri, inson kapitalini investitsiyalash, oliy ta'lim xizmatlari sifati, qamrov darajasini oshirishning nazariy-metodologik jihatlari xorijlik olimlardan U.Petti, A.Smit, D.Rikardo, D.Mil, A.Marshall, A.Pigu, D.Keyns, X.Xansen, T.Shuls, G.Bekker⁴va boshqa xorijiy olimlarning ishlarida ishlab chiqilgan bo'lib, ular OTMning tashqi muhitining murakkab va oldindan aytib bo'lmaydigan tabiatida xizmatlar strategiyasini ishlab chiqish uchun professor-o'qituvchilarning bilimlarini doimiy ravishda yangilashni talab qiladi, deb hisoblaydilar.

¹ Weber M. The Theory of Social and Economic Organization. Illinois : The Free Press,1947. P. 325 ; Шелдрейк Дж. Теория менеджмента: от тейлоризма до японизации / пер. с англ. под ред. В. А. Спивака. Санкт-Петербург : Питер, 2001. С. 110–111.

² Шендел Д.Е., Хаттен К.Дж. Деловая политика или стратегический менеджмент. - М.: Дрофа, 2003.

³ M.Porter, The competitive advantage of nations. New York: The Free Press, 1990

⁴ Петти У. Экономические и статистические работы / У.Петти – М.: Соцэкгиз, 1940. – С.92, 94, 154, 156, 171.; Смит А. Исследование о природе и причинах богатства народов / А.Смит -М.: Наука, 1962. - Кн. 1-3 – 628 с.; Рикардо Д. Сочинения / Д.Рикардо –М.: Соцэкгиз. 1961. – Т.1 – 412 с.; Миль Д. Основы политической экономии / Д.Миль –М.: Прогресс, 1980. – Т2. –271 с.; Маршалл А. Принципы экономической науки – М.: Прогресс, 1984. –Т.3. –С. 218, 253, 275.; Пигу А. Экономическая теория благосостояния. В 2 т. –М.: Прогресс, 1985.; Кейнс Д.М. Общая теория занятости, процента и денег / Д.М.Кейнс –Петрозаводск: Петроком, 1993. –360 с.; Хансен Э. Экономические циклы и национальный доход, -631 с.; Schultz T.W. Investment in Education:Equity-Efficiency Quandary.-Chicago: University of Chicago Press, 1972; Backer G. TheHumanCapital.Chicago.1964

Konfiguratsiya maktabining ko'zga ko'ringan vakillaridan biri D.Milner bo'lib, tashkilotdagi o'zgarishlarni kvant sakrashi deb ta'riflaydi. Kvant sakrashi, qisman o'zgarishlardan farqli o'laroq, bir vaqtning o'zida ko'plab xizmatlarning tashkiliy o'zgarishlarni anglatadi⁵. Ushbu o'zgarish nazariyasi yirik diversifikatsiyalangan ta'lim xizmatlari ko'rsatuvchi OTMLar uchun foydali bo'lishi mumkin. Standartlashtirilgan jarayonlarga juda bog'liq bo'lgan yirik diversifikatsiyalangan xizmat ko'rsatuvchi OTMLar ko'pincha katta strategik o'zgarishlarga kerak bo'lmaguncha qarshilik ko'rsatadilar.

Yuqorida muhokama qilingan barcha maktablar yuqoridan pastga tamoyili asosida ishlaydi. Konfiguratsiya maktabi turli maktablarning usullari, tahlil, sintez va ijodkorlikning miqdoriy usullarining kombinatsiyasi bilan tavsiflanadi. Oliy ta'limda xizmat ko'rsatish tizimini tashkil etish iqtisodiyotimizdagi vaziyatga qarab adekvat strategiyani tanlash uchun turli maktablar qoidalari bilan batafsil tanishishi maqsadga muvofiqdir. G'arb davlatlarida xizmat ko'rsatish tashkilotlarining tajribasi shuni ko'rsatadiki, ushbu soha uchun xizmatlar bozoriga kirish, bozorni kengaytirish, xizmatlarni rivojlantirish va xizmat ko'rsatishning ko'p qirraliligi kabi to'rtta asosiy strategiya mos keladi.

Bundan tashqari, mamlakatimiz olimlaridan S.S.G'ulomov oliy ta'limda xizmatlarni rivojlantirishni o'rganib, o'ziga xos bo'lgan xulosalar tayyorlagan, shunga ko'ra "ta'lim jamiyat hayotining tomonlaridan biri emas, balki jamiyatni rivojlanishining yetakchi tizimini hosil qiluvchi omil bo'ladi" deb hisoblagan⁶. Shuningdek, M.X.Saidov esa oliy ta'limga investitsiyalar jalb etish, uni boshqarish, marketing tadqiqotlari o'tkazish ishlari bilan shug'ullangan bo'lib⁷, G.X.Axunova ta'lim bozorlari ishlashi uchun marketing konsepsiyasini asosiy yo'nalishlari orqali rivojlanish masalalariga e'tibor qaratgan⁸.

Oliy ta'limda xizmatlar strategiyasini tanlashda birinchi navbatda bozorni mavjudligi yoki yangi bo'lishiga uzviy bog'liq. O'sish bosqichida bo'lgan ta'limda xizmat ko'rsatishni rejalashtirayotgan OTMLar uchun rivojlangan bozorda ham, kengayib borayotgan bozorda ham o'z o'rnini topish strategiyasini tanlash mumkin. Agar strategiya allaqachon tanlangan bo'lsa, bozorda faoliyatni tashkil etishda yangi xizmatni taklif qilish, xizmatni to'xtatish va xizmatni o'zgartirish bo'yicha taktik yondashuvlar qo'llanilishi mumkin.

Oliy ta'limda strategiyani shakllantirish 1-rasmda ko'rsatilgan ketma-ketlikda amalga oshirilishi mumkin, tuzilgan strategiya aslida dasturlar, rejalar va budjetlar shaklida amalga oshiriladi. Boshqacha qilib aytganda, strategiya miqdoriy belgilar yoki ko'rsatkichlarni tanlash orqali konkretlashtiriladi, bu esa baholash va nazorat qilish imkoniyatini beradi. Ta'lim xizmatlarida strategiyalarni tanlashda xizmat ko'rsatuvchi OTMLar strategiyalarini inobatga olish lozim, strategiya - bu belgilangan vaqt oralig'ida bajarilishi kerak bo'lgan vazifalarni bajarish uchun boradigan asosiy yo'ldir. Strategiyalarni ishlab chiqish oliy ta'lim rivojlantirishning muqobil variantlarini shakllantirish va baholashni o'z ichiga oladi.

⁶ Gulomov S.C. Образование в Узбекистане, день сегодняшний. М.: Алмммаа-метер. 2006. стр. 20-21

⁷ Saidov M.X. Экономика, инвестиция и маркетинг высшего образования. Т.: Молия, 2002.332 стр.

⁸ Ахунова Г.К. Таълим хизматлари бозорида маркетинг фаолияти ва уни такомиллаштириш.и.ф.н.диссер.:Т.: ТДИУ., 274 б.



1-rasm. Oliy ta'limda strategiyalarni rivojlanish jarayonlari⁹

Shu bilan birga, oliy ta'limda xizmatlar strategiyasi nafaqat iqtisodiy, ishlab chiqarish, ilmiy-texnikaviy, tashkiliy va ijtimoiy xarakterdagi uzoq muddatli maqsad hamda vazifalarni asoslash va ishlab chiqish vositasi, balki OTMlarni tashqi bozor bilan bog'lash vositasi sifatida ham ishlaydi.

Oliy ta'lim xizmatlar strategiyasini ishlab chiqishda asosiy jihat mo'ljallangan sohalarga kirib borish imkoniyatini baholash uchun bozorning aniq segmentlarini tahlil qilishga qaratilgan bo'lishi kerak. Muayyan bozor sektorida muvaffaqiyatli faoliyat yuritish, yangi xizmatlarni rivojlantirish, ilg'or texnologiyalarni rivojlantirish imkoniyatlari ham hisobga olinadi.

Shuni ta'kidlash kerakki, mamlakatda bozor iqtisodiyotiga o'tish sharoitida xizmatlar strategiyasini ishlab chiqish paradigmasi o'zgardi va shu asnoda ta'lim sohasi jiddiy tarkibiy o'zgarishlar davrini boshdan kechirmoqda va buning davomi sifatida oliy ta'limdagi xizmat ko'rsatish sohasini ham chuqur tarkibiy, innovatsion o'zgartirishlarga tortish kerakligi tushunildi. Bugungi kunda oliy ta'limda xizmatlar strategiyalarini ishlab chiqish tor doirasiga tushib qolganligi, chuqur taxlil tadqiqotlar o'tkazmasdan amaliyotga joriy etilayotgaligi esa bu sohada jiddiy ijobiy o'zgarishlar bo'lmayotganligini ko'rishimiz mumkin.

Bu xizmatlar strategiyasining muvaffaqiyatli amalga oshirilishini ta'minlaydigan optimal variantlarni tanlab olish maqsadga muvofiqdir. Xizmatlar strategiyasi bo'yicha qarorlar OTMning daromad olish qobiliyatiga ta'sir qiladi, bu esa OTMning korporativ madaniyatiga mos keladi. Xizmat ko'rsatish sohasini tashkil etish missiyasi, boshqa har qanday eng yuqori xizmat ko'rsatish ierarxiyasi uchun umumiy qadriyatlar - korporativ falsafa va madaniyatga asoslanadi.

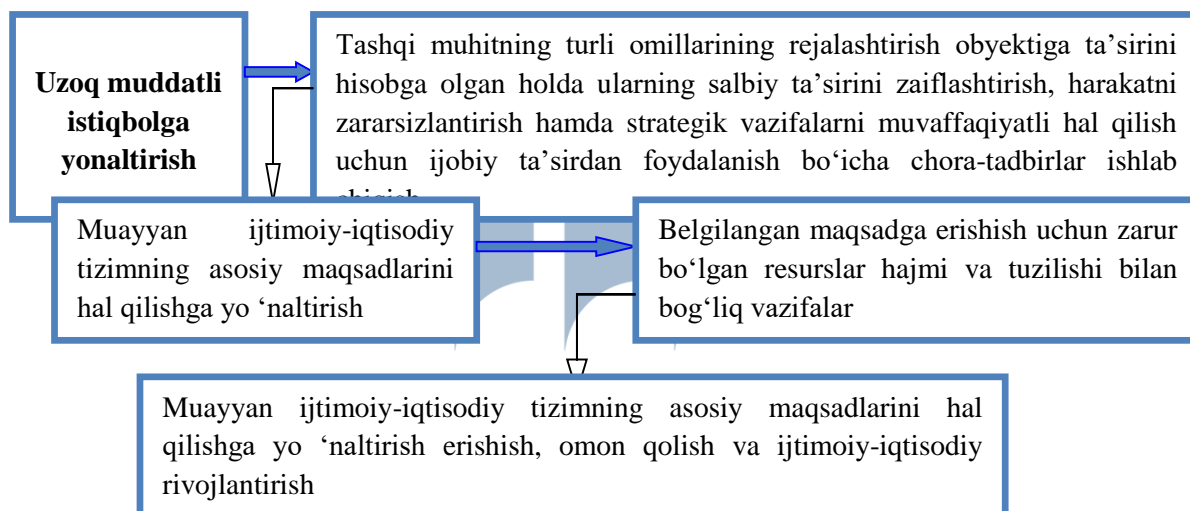
Shuni yodda tutish kerakki, har bir nazorat turi tizimli turdagi belgilarning mavjudligini ta'minlaydi. Bunday belgilar, birinchi navbatda, xizmat ko'rsatish (sub'ekt) va boshqariladigan (ob'ekt) qismlar, ichki aloqalar, maqsad va funksiyalarga ajraladi. Ta'lim xizmatlarini ko'rsatuvchi OTMlarda tizim tuzilmasini yaratish elementlar, quyi tizimlar, aloqalar, maqsadlar, funksiyalar o'rtasidagi muayyan munosabatlarni o'z ichiga oladi. Bu OTMning tarkibiy bo'linmalari faoliyatida xizmat ko'rsatish jarayonlarining integratsiyalashuvi bilan ham bog'liq.

⁹ Muallif ishlanmasi

Mamlakatda makro darajada oliy ta'lim faoliyatini rivojlantirish uchun strategik rejalashtirish algoritmlari mikro darajadagi jarayonlarni umumlashtiradi. Ijtimoiy-qtisodiy jarayonlarning davlat tomonidan tartibga solinishi tizimida strategik rejalashtirishning ahamiyati haqida gapirganda, "strategik rejalashtirish o'z-o'zidan maqsad yoki barcha muammolarning davosi hisoblanmasligi kerak"; bu xavfsiz va beparvo yashashning dogmatik "yo'li" emas. Ta'lim xizmatlarini strategik rejalashtirishning asosiy xususiyatlarini quyidagi algoritm shaklda ko'rsatish mumkin(2-rasm).

Oliy ta'limni rivojlantirish uchun zarur bo'lgan rejalashtirish hujjatlarining asosiy turlari quyidagilardir:

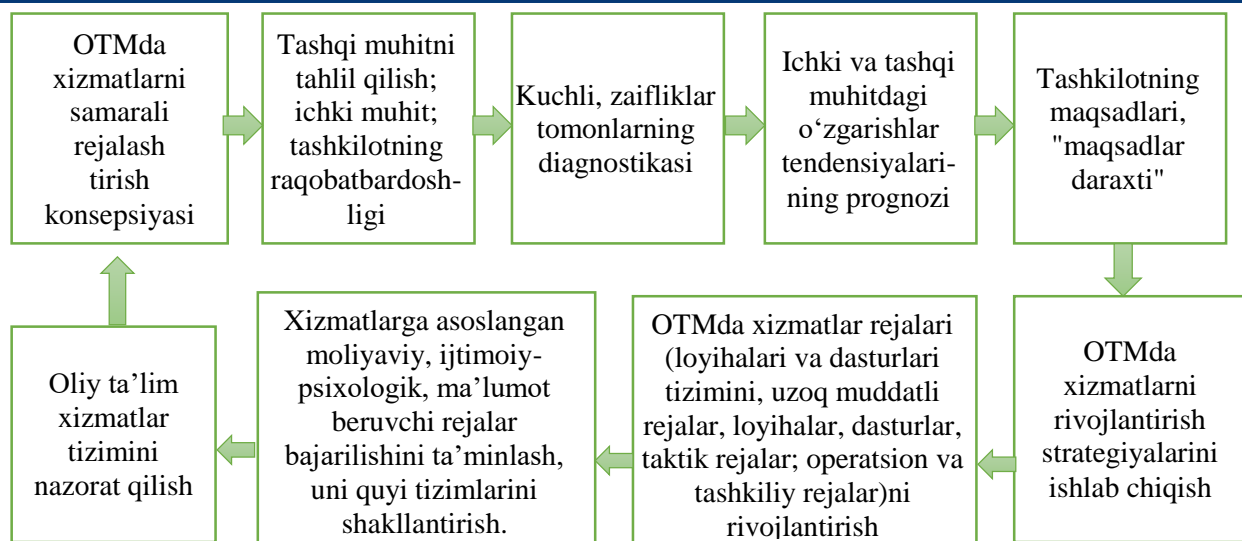
1. Ta'lim xizmatlarini mahalliy rivojlanish strategiyalari.
2. Ta'lim xizmatlarini demografik dasturlar (aholi punktlarining bosh rejalari).



2-rasm. Ta'lim xizmatlarini strategik rejalashtirish jarayonining umumiy xususiyatlari¹⁰

3. Hududni ijtimoiy-iqtisodiy rivojlantirish va madaniy rivojlantirishning yillik dasturlari. Ta'lim xizmatlarini mahalliy darajadagi rejalashtirish hujjatlarining barcha turlari bir-biri bilan chambarchas bog'liq bo'lib, munitsipalitet ta'lim xizmatlari samaradorligini oshirish masalalarini hal qilishga yordam beradi, lekin ayni paytda ular bir-biridan farq qiladi. Shunga asoslangan holda, OTMda ta'lim xizmatlarini strategik rejalashtirishning konseptual sxemasini taklif etamiz (1.2.3-rasm).

¹⁰ Муаллиф ишланмаси



1.2.3-rasm. OTMda ta'lim xizmatlarini rejalashtirishning konseptual sxemasi¹¹

Muayyan OTMda xizmatlarning strategik rejalashtirish tizimining o'ziga xos xususiyatlari quyidagi omillarning o'zaro ta'siriga bog'liq:

- ta'limda yuqori xizmatga mansublik va OTMning hajmi;
- ta'limda xizmat ko'rsatishning ixtisoslashuv darajasi, konsentratsiya va kooperatsiya;
- xizmat ko'rsatish salohiyatining xarakterli xususiyatlari;
- ilmiy-texnik va professor-o'qituvchilarning salohiyat darajasi va boshqalar.

Xizmatlarni rivojlantirish strategiyalari ishlab chiqilgan va amalga oshirilgan OTMning afzalliklari quyidagilardan iborat:

- OTMning aniq, asosli strategiyasi mavjud bo'lib, u kelgusi umumiy maqsadlarni ko'rish uchun nihoyatda zarurdir;
- strategiya OTMlarni fan-ta'lim-ishlab chiqarish o'rtasidagi hamkorlar bilan ishlashda foydalanish mumkin;
- strategik maqsadlarga erishish uchun OTMning barcha harakatlarini bog'laydigan budget tizimining mavjudligi;
- xarajatlar va pul oqimlarini boshqarish samarali, oqilona, nazorat ostida ekanligi;
- OTMlarni tashkiliy tuzilmasida shaffof, samarali korporativ tizimni tashkil etish;
- professor-o'qituvchilarning o'z vazifalarini tushunishi, inqirozli vaziyatlarsiz strategiyalarni muvaffaqiyatli amalga oshirishga o'z hissasini qo'shishga imkoniyatini mavjudligi;
- faoliyat natijalarini, funksional mas'uliyatini, budgetlarning bajarilishini, sohalar bo'yicha foydani aniq ko'rsatadigan yuqori sifatli hisobot tizimining mavjudligi. Yuqori sifatli taqdimot ma'lumotlari, to'g'ri, shaffof buxgalteriya hisobi, ishonchli tizimlar va jarayonlarning kombinatsiyasi korxonaga xalqaro talablarga javob berishga, jahon kapital bozorlariga chiqishga hamda raqobatbardosh bozorning eng yuqori bahosini olishga imkon beradi.

¹¹ Муаллиф ишланмаси

References:

1. Weber M. The Theory of Social and Economic Organization. Illinois : The Free Press,1947. P. 325 ; Шелдрейк Дж. Теория менеджмента: от тейлоризма до японизации / пер. с англ. под ред. В. А. Спивака. Санкт-Петербург : Питер, 2001. С. 110–111.
2. Шендел Д.Е., Хаттен К.Дж. Деловая политика или стратегический менеджмент. - М.: Дрофа, 2003.
3. М.Porter, The competitive advantage of nations. New York: The Free Press, 1990
4. Петти У. Экономические и статистические работы / У.Петти – М.: Соцэккгиз, 1940. – С.92, 94. 154, 156, 171.; Смит А. Исследование о природе и причинах богатства народов / А.Смит -М.: Наука, 1962. - Кн. 1-3 –628 с.; Рикардо Д. Сочинения / Д.Рикардо –М.: Соцэкгиз. 1961. – Т.1 – 412 с.; Миль Д. Основы политической экономии / Д.Миль –М.: Прогресс, 1980. – Т2. –271 с.; Маршалл А. Принципы экономической науки – М.:Прогресс, 1984. –Т.3. –С. 218, 253, 275.; Пигу А. Экономическая теория благосостояния. В 2 т. –М.: Прогресс, 1985.; Кейнс Д.М. Общая теория занятости, процента и денег / Д.М.Кейнс –Петрозаводск: Петроком, 1993. –360 с.; Хансен Э. Экономические циклы и национальный доход, -631 с.; Schultz T.W. Investment in Education:Equity-Efficiency Quandary.-Chicago: University of Chicago Press, 1972; Backer G. TheHumanCapital.Chicago.1964
5. Гуломов С.С. Образование в Узбекистане, день сегодняшний. М.: Алммаа-метер. 2006. стр. 20-21
6. Саидов М.Х. Экономика, инвестиция и маркетинг высшего образования. Т.: Молия, 2002.332 стр.
7. Ахунова Г.К. Таълим хизматлари бозорида маркетинг фаолияти ва уни такомиллаштириш.и.ф.н.диссер.:Т.: ТДИУ., 274 б