

TALIM XIZMATLARIDA MARKETING BOSHQARUVI

Avliyoqulov Ashurali Avazovich

Iqtisod fanlari nomzodi, dotsent

Ermatova Maftuna Arslonbek qizi

Termiz davlat universiteti magistranti

ANNOTATSIYA

Ushbu maqolada bugungi kunda O'zbekiston Respublikasida davlat va no davlat ta'lim xizmatlari rivojlanishida yuzaga kelayotgan kamchiliklar va muammolar, ularni bartaraf etishga qaratilgan izlanishlar yoritilgan. Mamlakatda faoliyat ko'rsatayotgan davlat va nodavlat ta'lim markazlarining aholiga xizmati darajasini takomillashtirishda ya'ni jahon standartlariga moslashtirishda butun jahonda ayniqsa rivojlangan mamlakatlarning ta'lim sohasidagi marketing faoliyatini o'rganish natijasiga tayanib yechimlar va xulosalar bayon etildi. Ushbu yo'nalishga oid izlanishlar, ilmiy ishlar muhokama qilingan. Ta'lim sohasiga oid qarorlar va ularni amaldagi natijalari, shu o'rindi so'ngi yillarda oliy ta'lim tizimini har tomonlama to'liq boshqarish va qulaylashtirish maqsadida yangi tizimning tashkil etishilishi ko'rib chiqiladi. Agar O'zbekistonda faoliyat ko'rsatayotgan ta'lim muassasalarida jahon tan olgan ta'lim obyektlarining bir nechta strategiyalarini qo'llasak, viloyatdagi ta'lim muassasalari o'z reytingini ancha yaxshilab olishini kutishimiz mumkin, shu o'rinda, aytib o'tish joizki, so'ngi yillarda oliy ta'lim obyektlari bosqichma-bosqich jahon standartiga mos ravishda kredit modul tiziga o'ta boshlashdi, va shu kabi o'zgarishlar haqida maqolada qisqacha to'xtalib o'tilgan.

Tayanch so'zlar: *marketing, marketing strategiyasi, raqobatbardoshlik, ta'lim tizimi, ta'lim sifati, ta'lim xizmatlari bozori, xizmatlar sohasini rivojlantirish, xalqaro a'loqalar.*

АННОТАЦИЯ

В данной статье описаны недостатки и проблемы в развитии государственных и негосударственных образовательных услуг в Республики Узбекистане на сегодняшний день, а также исследования по их устранению. Решения и выводы по результатам исследования маркетинговой деятельности в сфере образования в мире, особенно в развитых странах, были представлены в повышении уровня обслуживания государственных и негосударственных образовательных центров в стране, т.е. их адаптации мировым стандартам. Обсуждаются исследования в этой области. Решения в области образования и

их текущие результаты, в том числе создание в последние годы новой системы полного управления и содействия системе высшего образования.

***Ключевые слова** : Маркетинг, маркетинговая стратегия, конкурентноспособность, образовательная служба, качество образования, рынок образовательных услуг, развитие услуг, международные связи*

ABSTRACT

In this article current shortcomings and problems in the development of state and non-state educational services in the Surkhandarya region is described, as well as research to eliminate them. Decisions and conclusions based on the results of studying marketing activities in the field of education in the developed countries of the world, especially in the field of improving the level of service for the population of state and non-state educational centers in the region, i.e. adaptation to world standards. Researchs in this area are discussed. Decisions in the field of education and their current results, including the creation in recent years of a new system of total management and promotion of the higher education system. If several strategies of internationally recognized institutions are applied to educational institutions operating in the region, the region's institutions can be expected to improve their ranking significantly. In this regard, it should be noted that in recent years, higher education institutions have gradually begun to switch to a credit module in accordance with international standards, and the article briefly discusses such changes.

***Keywords:** marketing , marketing strategy , competitiveness, educational service ,quality of education, education services market , development of services, international relations*

KIRISH

Ta'lim muassalarida, o'z xizmatlari darajasini yaxshilash uni jahon standartlariga moslashtirish asosiy maqsad va vazifalardan biri hisoblanadi. Ma'lumotlarga qaraganda bugungi kunga Surxondaryo viloyatida 6 ta oliy ta'lim muassassasi , 20 ta o'rta maxsus , kasb – hunar ta'lim muassassalari , 300 dan ortiq davlat va nodavlat o'rta ta'lim maktablari (sport va ixtisoslashgan maktablar shular jumlasidan) , 1000 ga yaqin o'quv markazlari faoliyat yuritmoqda. Eslatib o'tish joizki , 2017-2021 yillarda O'zbekiston prezidenti tomonidan ishlab chiqilgan , O'zbekiston Respublikasini rivojlantirishning beshta ustuvor yo'nalishiga asoslangan harakatlar startegiyasida "uzluksiz ta'lim tizimini yanada takomillashtirish, sifatli ta'lim xizmatlari imkoniyatlarini oshirish, ta'lim va o'qitish sifatini baholashning

xalqaro standartlarini joriy etish asosida oliy ta'lim muassasalari faoliyatining sifatini hamda samaradorligini oshirish"[1] ka'bi yoshlar va ayniqsa talabalar uchun ustuvor vazifalar belgilab o'tilgan. O'zbekiston Respublikasida ta'lim tizimini takomillashtirish davlat siyosati darajasida qaraladi. Bunga misol tariqasida ta'lim to'g'risidagi qonun va bir nechta ta'limga aloqador qarorlarning qabul qilinishini ko'rsatib o'tishimiz mumkin. Ushbu qarorlar va qonunlar nafaqat ta'lim sifatini va uning xizmatini oshirish va yaxshilash, balki O'zbekistonda ta'lim oluvchilarning huquqini yanada kengaytirish maqsad qilingan. Eslatib o'tamiz, O'zbekiston prezidenti Shavkat Mirziyoyevning 23.09.2020 yildagi O'RQ- 637 sonli, Qonunchilik palatasi tomonidan 2020-yil 19-mayda qabul qilingan Senat tomonidan 2020-yil 7-avgustda ma'qullangan, ta'lim to'g'risidagi qonunda quyidagilar keltirib o'tilgan.

“Jinsi, irqi, millati, tili, dini, ijtimoiy kelib chiqishi, e'tiqodi, shaxsiy va ijtimoiy mavqeyidan qat'i nazar, har kimga ta'lim olish uchun teng huquqlar kafolatlanadi.

Ta'lim olish huquqi:

ta'lim tashkilotlarini rivojlantirish;

ta'lim tashkilotlarida innovatsion faoliyatni qo'llab-quvvatlash va o'quv dasturlarini innovatsion texnologiyalarni qo'llagan holda amalga oshirish;

ishlab chiqarishdan ajralgan (kunduzgi) va ajralmagan holda (sirtqi, kechki, masofaviy) ta'lim olishni tashkil etish;

kadrlarni tayyorlash, qayta tayyorlash va ularning malakasini oshirish;

umumiy o'rta, o'rta maxsus ta'limni va boshlang'ich professional ta'limni bepul olish;

oilada yoki mustaqil o'qish orqali ta'lim olgan fuqarolarga, shuningdek umumiy o'rta ta'lim olmagan shaxslarga akkreditatsiyadan o'tgan davlat ta'lim muassasalarida eksternat tartibida attestatsiyadan o'tish huquqini berish orqali ta'minlanadi.”[2]

Ta'lim olishga bo'lgan huquqlarning kengayishi bu albatta yaxshi natijalarga olib keladi, shu bilan bir qatorda ta'lim xizmatlari sifatini oshirishga ham turtki bo'ladi.

MUHOKAMA VA NATIJALAR

Ta'lim tizimi sifati va xizmatlarini takomillashtirishining uning marketing strategiyasini yaxshilanishiga turtki bo'ladi. Marketing – bu bozor ya'ni ishlab chiqaruvchi yoki sotuvchi va iste'molchi ya'ni xaridor o'rtasida Tovar va xizmatlarni ayirboshlash, sotish kabi jarayonlarning o'z ichiga oluvchi faoliyatdir. Shuni eslatib o'tish joizki, marketingga aloqador kitoblar va maqolalarda, marketingga ikki

mingdan ortiq ta'rif keltirib o'tilgan. Shu o'rinda eslatib o'tish joizki K. M. Almakuchukov , G. Axunova , N. Aliyev, D.Nazarova kabi olimlar va mustaqil izlanuvchilar marketing boshqaruvi va uni takomillashtirish bo'yicha tadqiqotlar olib borishgan va qoniqarli natijalarga erishishgan. Shu o'rinda G. Sa'dullayeva o'z ilmiy izlanishlarida ta'lim xizmatlarida marketing strategiyasini o'rni va bu strategiyada raqbat muhitining o'rni haqida chuqur ma'lumotlar keltirib o'tgan. Ta'lim xizmatlarida marketing o'rniga asoslangan ilmiy ishlarida marketingni rivojlantirishda marketing mixni takomillashtirish, shu o'rinda o'zbekiston respublikasida ta'lim xizmatlari merketingining kechasi va buguniga ta'rif berib o'tganlar. Va kelajagi uchun izlanilgan xulosa va takliflar keltirganlar .

Dunyo miqyosida ta'lim xizmatlariga nisbatan o'ziga hos qarashlar va ta'riflar mavjud. Misol ta'riqasida YUNESKO tashkil etilganining 75 yilligiga bagishlangan ko'rgazmada aynan ta'lim sohasiga alohida to'xtalgan, ta'limga oid quyidagi ta'riflar keltirib o'tilgan. Ta'lim olish bu shaxsning qobiliyati xulq-atvorining takomillashishi jarayoni va natijasidir, ta'lim olish orqali u individual o'sadi va ijtimoiy yetuklikka erishadi [3]. Eslatib o'tishimiz joizki YUNESKO har bitta konferensiyalarida ta'limga ayniqsa rivojlanish darasi ancha orqada bo'lgan mamlakatlar aholisi ta'limiga va ayniqsa ayollar ta'limiga alohida to'xtalib o'tadi.

Bundan tashqari T.I.Avdeeva , A.D.Kuliklar Zamonaviy jamiyatda oliy ta'lim o'rniga o'ziga hos qarashni keltirib o'tgan unga ko'ra ta'lim xizmati davlatning ajralmas iqtisoiy bo'lagidir, shu sababli davlat har bir yoshda yoki ish jarayonida shaxslardan ma'lum bir ilmiy darajani talab qiladi [4]. Bu ham iqtisodchilar qarashlaridan bir lavha, bu o'z navbatida shuni anglatadiki, aholi bolaligidan jamiyatda o'z o'rnini topish uchun ham ta'limga muhtojdir. O'zining ijtimoiy-iqtisodiy mohiyatiga ko'ra ta'lim davlat tovari bo'lib, fan, madaniyat va sog'liqni saqlash bilan bir qatorda xalq xo'jaligining aralash sektoriga kiradi.

Bundan tashqari ta'lim va ta'lim zimatlari va ta'lim xizmatlarini takomillashtirishda marketingni o'rniga asoslangan ilmiy izlanishlar sifatida quyidagilarni keltirib o'tishimiz mumkin, Natalya Kallenskaya , Ilshad Gafurov va Aida Novenkovalar birgalikda "Marketing of Educational Services: Research on Service Providers Satisfaction" nomli ilmiy ish qilishgan. Magdalena Platis va Eleonora Gabriella Baban . Steven P.SChnaars . Ken Franzen 2018 yilda "Ta'lim sektorlari uchun muvaffaqiyatli marketingning beshta kaliti " nomli maqola nashr etgan. Pankruxin. A.P "Маркетинг образовательных услуг в высшем и дополнительном образовании". Porter M.E "Competitive strategy" nomli kitobi orqali raqobat muhiti, raqobatchilar va raqobatlashish haqida chuqur va sinalgan

ma'lumotlar olish mumkin. Ta'lim xizmati jamiyatdagi ijtimoiy-iqtisodiy jarayonlarga ijobiy ta'sir ko'rsatadi: mamlakat mehnat resurslaridan foydalanishning umumiy samaradorligini oshirishga, ularning raqobatbardoshligini oshirishga yordam beradi. Hozirgi vaqtda ta'lim xizmatlarining mohiyatini muhokama qilish to'xtamaydi. Ammo umumiy fikr hali ham ta'lim xizmati boshqa barcha turdagi xizmatlardan farq qiladigan o'ziga xos mahsulot ekanligiga asoslanadi. Olib borilgan tadqiqotlarning barchasi Surxondaryo viloyatida maktabgacha ta'limdan tortib oliy ta'lim va nodavlat ta'lim tashkilotlari ta'lim xizmatlarining faoliyatini yaxshilashga qaratilgan.

O'z navbatida so'ngi yillarda barcha oliy ta'lim muassasalari bosqichma bosqich jahon standartlariga mos kredit modul tizmiga va raqamli universitet loyihasi asosida o'qituvchilar va talabalar uchun qulay bo'lgan HEMIS (Oliy ta'lim jarayonlarini boshqarish axborot) dasturiga ulana boshlashdi. Eslatib o'tamiz, Shavkat Mirziyoyev tomonidan 2020-yil 8-oktyabr kuni imzolangan "O'zbekiston Respublikasi oliy ta'lim tizimini 2030- yilgacha rivojlantirish konsepsiyasini tasdiqlash to'g'risida"gi farmonda [5] respublika kamida 10 ta oliy ta'lim muassasasini xalqaro e'tirof etilgan tashkilotlar (Quacquarelli Symonds World University Rankings, Times Nigher Education yoki Academic Ranking of World Universities) reytingining birinchi 1000 ta o'rindagi oliy ta'lim muassasalari ro'yxatiga kiritish va oliy ta'lim muassasalarida o'quv jarayonini bosqichma – bosqich kredit modul tizmiga o'tkazish" belgilab berilgan edi. Shu bilan bir qatorda mamlaktimizdagi barcha universitetlar raqamli universitet loyihasi asosida universitetlarning barcha a'zolari o'qituvchilar, talabalar va boshqa xodimlari ham HEMIS dasturiga ulana boshlashdi. Ushbu axborot tizimi "Ma'muriy boshqaruv", "O'quv jarayoni", "Ilmiy faoliyati" va "Moliyaviy boshqaruv" axborot tizimlarini o' ichiga oladi. HEMIS axborot tizmi oliy ta'lim muassasalarining asosiy faoliyatlarini avtomatlashtirish hisobiga ma'muriy xodimlar, professor o'qituvchilar va talabalarga elektron ta'lim xizmatlarini taqdim etadi. Dunyo tan olgan barcha oliy ta'lim muassasalari va hattoki o'rta maxsus ta'lim maskanlari ham shu kabi maxsus boshqaruv tizmiga ega. Bu kabi boshqaruv tizimi ta'lim muassasasi strukturasi, fakultetlar, kafedralar, xodimlar va talabalarni, ular haqidagi ma'lumotlar, talabalarning o'zlashtirish jarayonlari va natijalarini boshqarishga yordam beradi. Shu o'rinda bu kabi yaqona boshqaruv tizmi talabalar uchun qulaydir, har bitta talaba o'z moliyaviy holati, o'zlashtirish darajasini, dars jadvalini va boshqa shu kabi ma'lumotlarini bitta ilova orqali bilishi mumkin. Bu kabi qisqa yillardagi keskin o'zgarishlarning barchasi mamlakatdagi oliy ta'lim muassasalarining reytingini ko'tarishga qaratilgan chora tadbirlardir.

XULOSA VA TAKLIFLAR

O‘zbektonda faoliyat yuritayotgan barcha ta’lim muassassalarida o‘z faoliyatlari jarayonlarida albatta marketing faoliyatini va o‘zlari taklif etayotgan ta’lim xizmati sifatini jahon darajasida standartlatish ustida ishlar olib borilmoqda.

Surxondaryo viloyatida ta’lim muassassalari faoliyati xizmatlarini takomillashtirish va jahonga standartlariga moslashtirishga qaratilgan chora tadvirlarga bir nechta qo‘shimcha takliflar kiritishimiz mumkin.

- Aholi o‘rtasida ta’lim sifatiga nisbatan fikrlarini va takliflarini bilish maqsadida kuzatishlar va so‘rovnomalar olib borish, ko‘rsatilgan muammolarga yechim topish ;

- Viloyatda tashkil etilgan ta’lim muassalari faoliyatida bir nechta yangi yo‘nalishlarni tashkillashtirish, masalan IT ga ixtisoslashgan y‘onalishlarni ochish, mavjudlarini esa takomillashtirish;

- Masofadan turib ta’lim berish va ta’lim olishning sifatini yaxshilash ya’ni jahon standartlariga moslashtirish;

- O‘rta ta’lim muassassalarida bitiruv va chorak imtihonlarini takomillashtirish , yevropa o‘rta ta’lim imtihonlari olinish usullarini sinab ko‘rish;

- Oliy ta’lim muassassalarida imtihon olinish jarayonlarida shaxs ishtiroklarini qisqartirish, bu bilan o‘z navbatida imtihonlarni shaffoflashtirish;

REFERENCES

1. ПФ-4947-сон 07.02.2017. Ўзбекистон Республикасини янада ривожлантириш бўйича Ҳаракатлар стратегияси тўғрисида. (2022). Retrieved 24 March 2022, from <https://lex.uz/docs/3107036>
2. О‘RQ-637-сон 23.09.2020. Та’лим то‘g‘risida. (2022). Retrieved 24 March 2022, from <https://lex.uz/docs/-5013007>
3. Выставка «ЮНЕСКО: образование для всех». (2022). Retrieved 24 March 2022, from <https://www.rsl.ru/ru/events/afisha/vistavki/yunesko-obrazovanie-dlya-vsex>
4. Викторова, Ш., & Мурадович, А. (2022). ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ: МИРОВОЙ АСПЕКТ. Retrieved 24 March 2022, from <https://cyberleninka.ru/article/n/perspektivy-razvitiya-vysshego-obrazovaniya-mirovoy-aspekt>