Методик қўлланма

Олий таълим бошқаруви:

ISO талаблари ва устувор вазифалар





ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ ОЛИЙ ТАЪЛИМ, ФАН ВА ИННОВАЦИЯЛАР ВАЗИРЛИГИ ҲУЗУРИДАГИ ОЛИЙ ТАЪЛИМНИ РИВОЖЛАНТИРИШ ТАДҚИҚОТЛАРИ МАРКАЗИ

ОЛИЙ ТАЪЛИМ БОШҚАРУВИ: ISO ТАЛАБЛАРИ ВА УСТУВОР ВАЗИФАЛАР

Методик қўлланма



ТОШКЕНТ
“YETAKCHI NASHRIYOTI”
2024

УЎК: 378.09(072)(075)
КБК: 74.58я7
А — 90
Ахмедов, Тўйчи
Олий таълим бошқаруви: ISO талаблари ва устувор вазифалар [Матн]: методик қўлланма / Т.Ахмедов, Ф.Иброҳимов. – Т.: “Yetakchi nashriyoti”, 2024 й. – 32 б.

ISBN 978-9910-9632-9-2

Мазкур методик қўлланма Халқаро стандартлаштириш ташкилотининг ISO 21001:2018 “Таълим ташкилотлари — Таълим ташкилотларини бошқариш тизимлари — Фойдаланиш бўйича йўриқномага эга талаблар” номли стандартининг мазмуни, асосий талаблари ҳамда ушбу талабларнинг олий таълим муассасаларида таълим сифатини оширишдаги аҳамияти каби масалаларни ўз ичига олган.

Қўлланмадан олий таълим муассасалари ректорлари, проректорлар, бошқарма ва бўлим бошлиқлари, факультет деканлари, кафедра мудирлари, профессор-ўқитувчилар ҳамда олий таълим соҳасига оид илмий тадқиқот олиб бораётган изланувчилар фойдаланишлари мумкин.

Таҳрир ҳайъати:
Ш.Якубов, И.Зокиров, А.Амонов, Т.Ахмедов,
М.Хайитов, С.Мусамедов, А.Сабриев

УЎК: 378.09(072)(075)
КБК: 74.58я7

Олий, ўрта махсус ва профессионал таълим йўналишлари бўйича ўқув-услубий бирлашмалар фаолиятини Мувофиқлаштирувчи кенгашнинг 2023 йил 25 сентябрдаги 5-сонли раёсат мажлиси баёни ҳамда Олий таълим, фан ва инновациялар вазирининг 2023 йил 29 сентябрдаги 438-сонли буйруғи асосида нашрга тавсия этилди.

ISBN 978-9910-9632-9-2

© Ўзбекистон Республикаси Олий таълим, фан ва инновациялар вазирлиги ҳузуридаги Олий таълимни ривожлантириш тадқиқотлари маркази, 2024 й.

I БОБ. ISO СТАНДАРТЛАРИНИНГ ИШЛАБ ЧИҚАРИШ ВА ХИЗМАТЛАР СИФАТИНИ ТАКОМИЛЛАШТИРИШДАГИ ЎРНИ

1.1. ISOнинг қисқача тарихи



ISO — International Organization for Standardization (Халқаро стандартлаштириш ташкилоти) деган маънони англатади. Бу миллий стандартлаштириш ташкилотларининг бутун дунё федерацияси бўлган ташкилот. Юнон тилидан таржима қилинган “ΙΣΟΣ” (ИСОС) сўзи “тенг” деган маънони англатади, шунинг учун Халқаро стандартлаштириш ташкилоти дунёнинг барча тилларида ISO (ИСО) қисқа номига эга.

Халқаро стандартлаштириш бўйича биринчи уринишлар 1906 йилда, ишлаб чиқарилган маҳсулотлар сифатини бирлаштириш учун Халқаро Электротехника Комиссияси ташкил этилганда амалга оширилди. Ушбу халқаро маҳсулотни стандартлаштириш борасида ташланган қадам 1946 йилда Халқаро Стандартлаштириш Ташкилоти (ISO) деб номланган миллий стандартлаштириш бирлашмалари халқаро федерациясини яратишга сабаб бўлди. ISO 25 мамлакатдан келган делегатлар томонидан ташкил этилган бўлиб, унинг асосий мақсади маҳсулот ва хизматларнинг хавфсизлиги, ишончлилиги ва сифатини таъминлаш учун стандартларни ишлаб чиқишдир. Ушбу стандартлар бутун дунё бўйлаб ўз соҳаларидаги мутахассислардан иборат техник қўмиталар томонидан ишлаб чиқилган.

Бу мустақил ва нодавлат халқаро ташкилот 162 та миллий стандартлаштириш ташкилотларини ўз ичига олади. ISO Марказий Котибияти ҳозирда Швейцариянинг Женева шаҳрида жойлашган.

1.2. ISO стандартлари нима?

1987 йилда Халқаро стандартлаштириш ташкилоти ISO 9000 сериями номи билан аталувчи бир қатор сифат стандартларини ишлаб чиқди. Улар барча турдаги ва ўлчамдаги ташкилотларга корхоналарда юқори сифат маданиятини тарғиб қилувчи самарали бошқарув тизимларини жорий



этиш ва қўллаб-қувватлашга ёрдам бериш учун жорий қилинган.

ISO стандарти — бу материаллар, маҳсулотлар, жараёнлар ва хизматлардан фойдаланиш мақсадларига мос бўлган талаблар, қоидалар ёки хусусиятларни белгилайдиган ҳужжат.

Бироқ фақат 1987 йилда ISO сифат бошқаруви учун ISO 9001 стандартини нашр этгандан сўнг тан олинди ва бугунги кунда кенг қўлланилмоқда. Ҳозирги вақтгача ISO 22 000 дан ортиқ халқаро стандартларни ишлаб чиққан, улардан сифат бошқаруви учун ISO 9001, синов ва калибрлаш лабораториялари учун ISO/IEC 17025 ва ахборот хавфсизлигини бошқариш учун ISO/IEC 27001 қўлланиладиган учта энг машҳур стандартлардир.

Бугунги кунда дунёнинг 150 дан ортиқ мамлакатлари ISO аъзоси бўлиб, уларнинг ҳар бири миллий стандартлаштириш ташкилотлари орқали ушбу ташкилот билан боғланади. Ташкилотга тамал тоши ишлаб чиқаришнинг жадал ўсиши ва натижада, йирик саноат мамлакатлари ўртасида товар айирбошлашнинг кучли ривожланиши даврида қўйилди. Стандартларнинг жорий этилиши маҳсулотларнинг арзонлашишига, ишлаб чиқариш таннархининг пасайишига, чиқиндиларнинг камайишига, турли мамлакатларда ишлаб чиқарилган маҳсулотларнинг мослигини оширишга, улардан фойдаланиш ва техник хизмат кўрсатишни соддалаштиришга олиб келди.

1.3. ISO халқаро стандартларининг аҳамияти

Халқаро стандартлар технологик, иқтисодий ва ижтимоий фойда келтиради. Улар товарлар ва хизматларнинг техник хусусиятларини уйғунлаштиришга, саноатни янада самарали қилишга ва халқаро савдодаги тўсиқларни бартараф этишга ёрдам беради. Халқаро стандартларга мувофиқлиги истеъмолчиларни маҳсулотлар ишончли, самарали ва экологик тоза эканлигига ишонтиришга ёрдам беради.

Халқаро стандартлар стратегик воситалар ва компанияларга бугунги куннинг энг долзарб бизнес муаммоларини ҳал қилишда ёрдам берадиган кўрсатмалардир. Улар бизнес операцияларини иложи борича самарали қилади, маҳсулдорликни оширади ва компанияларнинг янги бозорларга кириш имкониятини оширади.

Унинг фойдалилик жиҳатларига қуйидагилар киради:

Харажатларни тежаш — халқаро стандартлар операцияларни оптималлаштиради ва шу орқали якуний натижани яхшилайди.

Мижозларнинг қониқиш даражасини кенгайтириш — стандартлар сифатни яхшилаш, мижозлар эҳтиёжини қондириш ва сотиш ҳажмини ошириш имконини беради.

Янги бозорларга кириш — стандартлар савдо тўсиқларини енгиб ўтишга ва жаҳон бозорларига киришга ёрдам беради.

Бозор улушини ошириш — стандартлар маҳсулдорлик ва рақобатбардошликни оширишга кўмаклашади.

Экологик манфаатлар — стандартлар атроф-муҳитга салбий таъсирни камайтиришга ёрдам беради.

Рақамлардаги имтиёзлар

1.4. Таълим соҳасидаги ISO стандартлари

Стандартларнинг Буюк Британия иқтисодиётидаги йиллик ҳиссаси — 2,5 миллиард фунт стерлинг



Жаҳон савдосида халқаро стандартлар таъсирининг улуши — 80%



Тоғ-кон саноатида танланган стандартлардан Австралия иқтисодиётига фойдаси — 100 млн. Австралия доллари



Жаҳон логистикасида контейнерларни ташиш вақтини қисқартириш — 84% тежамкорлик



Инсон ресурсларини ривожлантириш учун масъул бўлган муҳим сектор сифатида таълим, афсуски, ISO стандартларида узоқ вақт давомида қамраб олинмаган эди. Таълим муассасалари ISO 9001 стандартини 1987 йилдаги дастлабки намунасидан кейинги 1994, 2000 ва 2008 йилгача бўлган намуналарини қабул қилишга уриниб кўрдилар. Бироқ ISO 9001 стандартидаги умумий атамалар ишлаб чиқарувчи компаниялар учун оддий бўлса-да, бироқ таълим амалиётида ноаниқликларни келтириб чиқарди. Одатда таълим соҳасида “мижоз” ва “манфаатдор томон” атамалари кўпинча маънодош бўлиб келади. Талабаларни таълим хизматлари мижози сифатида кўриш мумкин, айниқса, улар тўлов-шартномаси асосида пуллик таълим хизматларидан фойдаланаётган бўлса. Шу билан бирга, ишлаб чиқариш соҳаларини ҳам таълим соҳасининг “мижози” деб аташ мумкин, чунки улар таълим соҳаси “маҳсулотлари” (яъни кадрлар)ни ишга олиб, таълимдаги курсларнинг меҳнат бозори талабларига мослиги-

ни баҳолаш лаёқатига эга ҳисобланадилар (бу мулоҳаза орқали биз кенг тарқалган “сифат” таърифидаги “фойдаланиш учун яроқлилик” тушунчасини назарда тутмоқдамиз).

Ушбу терминологик муаммони ҳал қилиш учун ISO ишлаб чиқаришдан ташқари, соҳалардаги иштирокчиларга семинар йиғилишида бирга қатнашиш имконини берувчи механизмни яратди. Бу кишилар миллий делегация орқали ўтиши керак бўлган техник қўмита аъзоларидан фарқли равишда исталган жойдан келиши мумкин. Семинарнинг мақсади маълум бир соҳада муайян масалалар бўйича келишилган ҳужжат ишлаб чиқаришдир. Ушбу ҳужжат Халқаро семинар битими (International Workshop Agreement — IWA) деб номланади ва таълим йўналишида у IWA 2 деб аталади. IWA 2 билан ноаниқликни камайтириш учун таълим терминологияларида келишувга эришилди. Масалан, таълим мижози саноат каби бошқа манфаатдор томонлар билан адаштирмаслиги учун “ўрганувчи” сифатида белгиланди. “Маҳсулот” ёки “маҳсулот дизайни” каби бошқа атамалар мос равишда “курслар” ёки “ўқув дастурлари дизайни” каби таълимдаги тегишли атамалар билан алмаштирилди. Таъкидлаш жоизки, IWAнинг максимал муддати олти йилни ташкил қилади, шундан сўнг у ISOнинг янги намунадаги стандартларига ўтказилиши ёки бекор қилиниши керак бўлади. IWA 2 ўзининг бутун умри давомида таълим соҳаси учун ишлаб чиқилган ISO 9001:2000 стандарти талқинига ҳамроҳлик қилиш мақсадида 2003 ва 2007 версиялари билан ишлаб чиқилган. ISO 9001:2008 нашр этилганида, IWA 2:2007 амалда фойдаланиш учун яроқсиз эди. IWA 2:2007 энди олиб ташланган ва унинг янгироқ намунаси мавжуд эмас. Бу эса таълим ташкилотларида сифат бошқарувини таъминлаш борасидаги стандартларни белгилашда таълим соҳасига оид махсус атамаларни қўллашни қийинлаштиради.

Халқаро стандартлаштириш ташкилотининг ISO 9001:2015 стандарти сифат бошқаруви тизимларига бўлган талабларни белгилаб берди. Мазкур стандарт ҳар қандай ишлаб чиқариш корхонасидан тортиб турли хизматларни кўрсатувчи фирма ва компанияларгача бўлган ташкилотларнинг сифат бошқаруви тизимларини такомиллаштириш учун зарур бўлган талабларни назарда тутади. Натижада, таълим ташкилотлари ҳам таълим хизматларини кўрсатувчи субъект сифатида ушбу стандартларни ўз

бошқарув тизимларига татбиқ этишга ҳаракат қилиб келди. Бироқ таълим соҳаси саноатдан фарқли хусусиятларга эга бўлганлиги боис ISO таълим ташкилотлари учун махсус стандартни ишлаб чиқишга мажбур бўлди.

Маълумот учун: Ўзбекистонда Тошкент давлат стоматология институти, Самарқанд давлат тиббиёт институти ҳамда Инҳа университети ISO 9001:2015 сертификатига эга.



ISO 21001:2018 “Таълим ташкилотлари — Таълим ташкилотларини бошқариш тизимлари — Фойдаланиш бўйича йўриқномага эга талаблар” халқаро стандарти 2018 йил май ойида чоп этилган[1]. Бу таълим ташкилотларини бошқариш тизимига оид халқаро стандартнинг биринчи нашридир. ISO 21001 ўқувчиларнинг ҳақиқий таълим эҳтиёжлари ва талабларига, тегишли таклиф ва тавсияларни ишлаб чиқишга ва натижаларни баҳолашга қаратилган.

Таълим нафақат асосий ҳуқуқ, балки жамиятнинг муҳим қисми бўлганлиги сабабли, бу соҳадаги хизматлар сифати барчани ташвишга солмоқда.

Корпоратив дунёда мақсадларни аниқ белгилаш ва мақсадларга эришишни ўлчаш муваффақиятни таъминлашга ёрдам беради. ISO 21001:2018 халқаро стандарти таълим ташкилотлари, хусусан, олий таълим муассасаларининг ана шундай муваффақиятини таъминлашга қаратилган. Ушбу стандарт таълим маҳсулотлари ва хизматларини тақдим этувчилар, таълим хизматларидан фойдаланувчилар ва бошқа манфаатдор томонлар (меҳнат бозори, ҳукумат, жамият ва бошқалар) эҳтиёжларини қондиришга қодир бўлган таълим муассасалари учун умумий бошқарув воситасини тақдим этади. Бу ISO 9001 стандартига асосланган ва юқори даражадаги тузилмадан фойдаланган ҳолда, ISOнинг бошқа бошқарув тизими стандартлари билан мослаштирилган алоҳида мустақил сифат менежменти тизими стандартидир. ISO 21001 халқаро стандарти таълим муассасаси, ўқувчилар ва бошқа манфаатдор томонлар ўртасидаги аниқ ўзаро муносабатларга қаратилган.

ISO 21001:2018 таълим ташкилотлари учун бошқарув тизимларига қўйиладиган талабларни белгилайдиган стандарт бўлиб, у ҳар қандай турдаги ташкилотлар томонидан сифат менежменти тизимларини ишлаб

[1] ISO 21001:2018 — Educational organizations — Management systems for educational organizations — Requirements with guidance for use. [Online]. Available: https://www.iso.org/standard/66266.html.

чиқиш ва жорий этишда кенг қўлланиладиган ISO 9001:2015 стандартига қисман ўхшайди. ISO 21001:2018 мактаблар ва таълим провайдерларига хизматлар сифатини яхшилаш ва уларни қабул қилувчиларнинг умидларини қондириш учун ташкилий жараёнларни бошқариш учун ягона воситани таклиф этади.

Стандарт таълим муассасаларига ўз миссияси ва қарашлари билан самарали мослашишга ёрдам беришга қаратилган бўлиб, натижада, ўқувчилар ва (жараён ҳамда вақтни яхшилаш орқали) ўқитувчилар, ота-оналар, шунингдек, бошқа манфаатдор томонларга фойда келтирадиган шахсийлаштирилган таълим тажрибасига эришилади.

II БОБ. ISO 21001:2018 СТАНДАРТИНИНГ ТАЪЛИМ ТАШКИЛОТЛАРИ БОШҚАРУВ ТИЗИМИГА НИСБАТАН АСОСИЙ ТАЛАБЛАРИ

2.1. Стандарт структураси

№	Стандартнинг таркибий тузилиши	
0	Сўзбоши ва муқаддима	Стандартнинг мақсади ва аҳамияти Стандартнинг бошқа халқаро мезонлар билан муносабати Таълим ташкилотларидаги бошқарув тизимлари тамойиллари Жараёнли ёндашув
1	Қўллаш доираси	Стандарт қўлланилиши мумкин бўлган ташкилотлар тавсифи
2	Норматив ҳаволалар	Ҳужжатда норматив ҳаволалар берилмаган
3	Атамалар ва уларнинг таърифи	Ҳужжатдаги асосий атамаларнинг таърифлари берилган.
4	Ташкилот муҳити	Муассаса ва ундаги муҳитни тушуниш Таълим муассасаларидаги бошқарув тизимларининг таъсир доирасини белгилаш Таълим ташкилотларидаги бошқарув тизимлари (ТТБТ)

5	Раҳбарият	Раҳбарият ва унинг мажбуриятлари Ўрганувчилар ва бошқа бенефициарларга эътибор қаратиш Махсус эътиборга муҳтож гуруҳлар таълимига нисбатан қўшимча талаблар Таълим ташкилоти сиёсатини ишлаб чиқиш ва татбиқ этиш Ташкилий роллар, масъулият ва ваколатларни белгилаш
6	Режалаштириш	Имкониятлардан фойдаланиш ҳамда хавф-хатарларнинг олдини олиш учун кўриладиган чора-тадбирлар Таълим муассасаларининг мақсад ва вазифалари ҳамда уларга эришиш учун кўриладиган чора-тадбирлар Ўзгаришларни режалаштириш жараёнида кўриладиган чора-тадбирлар
7	Қўллаб-қувватлаш	ТТБТ фаолияти учун зарур ресурсларни аниқлаш ва таъминлаш (инсон ресурслари, объектлар, ташкилий билимлар) Компетенция ва тренинг (шу жумладан, алоҳида эҳтиёжли талабалар учун зарур бўлган компетенциялар) Хабардорлик ва мулоқот Ҳужжатлаштирилган маълумотларни яратиш, янгилаш ва назорат қилиш
8	Амалиёт	Амалий чора-тадбирларни режалаштириш ва улар устидан назорат ўрнатиш Таълим маҳсулотлари ва хизматларига қўйиладиган талабларга ўзгартириш киритиш Таълим хизматлари ҳамда маҳсулотларини яратиш ҳамда уларни такомиллаштириш Ташқаридан кўрсатиладиган хизматлар, маҳсулотлар ҳамда жараёнларни назорат қилиш Таълим маҳсулотлари ва хизматларини етказиб бериш Талабга жавоб бермайдиган таълим хизматлари ҳамда маҳсулотларини назоратга олиш

9	Фаолият самарадорлигини баҳолаш	Талабалар, бошқа бенефициарлар ва ходимларнинг қониқишини мониторинг қилиш ва ўлчаш Олинган маълумотларни таҳлил қилиш ва баҳолаш Ички аудит ва бошқарув текширувларини ўтказиш
10	Яхшилаш	Талабга жавоб бермайдиган хизмат ва маҳсулотлар ҳамда уларни тўғрилаш учун чора-тадбир кўриш Узлуксиз яхшиланиш Яхшилаш имкониятларини аниқлаш
	Иловалар	Бошланғич синфлар таълими учун қўшимча талаблар Таълим муассасаларидаги манфаатдор томонлар таснифи Манфаатдор томонлар билан мулоқот олиб бориш учун йўриқнома Таълим муассасаларидаги чора-тадбирлар, услуб ҳамда воситалар, жараёнлар Минтақавий стандартларга мослаштиришга мисоллар Таълим муассасаларида фуқаро муҳофазаси ҳамда тиббий хавфсизликни инобатга олиш Таълим муассасаларида хавфсизлик ҳамда саломатлик масалалари

Стандартнинг таълим ташкилотлари бошқарув тизимларига қўйиладиган талаблари 4-бобдан 10-бобгача бўлган қисмларида келтирилади.

2.2. Стандартнинг мақсади ва аҳамияти

Стандартнинг мақсади: мазкур ҳужжат таълим хизматлари ҳамда маҳсулотлари тақдим қилувчи муассасалар учун умумий бошқарув воситасини тақдим этади.

Аҳамияти: ўрганувчилар, бенефициарлар ҳамда бошқа манфаатдор томонларнинг талабларига қай даражада жавоб бераётганликларини баҳолаш, шунингдек, буни давомий яхшилаб бориш таълим муассасалари учун ҳар доим муҳим аҳамият касб этади.

Гарчи мазкур ҳужжатнинг асосий фойдаланувчилари таълим ташкилотлари ҳамда ўрганувчилар ҳисобланса-да, барча манфаатдор томонлар таълим ташкилотлари бошқарув тизимларининг стандартлаштириш тизимларидан фойда кўради.

Мазкур ҳужжатга асосланиб таълим ташкилотлари учун бошқарув ти-

зимини жорий қиладиган ташкилот учун эҳтимолий манфаатлар қуйидагилардир:

– мақсад ва вазифаларнинг таълим сиёсати билан уйғунлиги;

– барча учун тенг ва қамровли равишда сифатли таълимнинг тақдим қилиниши ҳамда бу орқали ижтимоий масъулият ҳиссининг ошиши;

– барча ўрганувчилар, айниқса, махсус эътиборга муҳтож ўрганувчилар, масофавий таълим шаклидан фойдаланувчилар учун индивидуаллаштирилган таълим жараёнларининг яхшиланиши ҳамда узлуксиз таълим имкониятлари;

– самарадорлик даражасидан хабардор бўлиш ва уни яхшилашга имкон берувчи мутаносиб жараёнлар ҳамда баҳолаш мезонлари;

– муассасага нисбатан ишончнинг мустаҳкамланиши;

– таълим муассасалари учун самарадор бошқарув амалиётига ўтишда ёрдам берадиган воситалар;

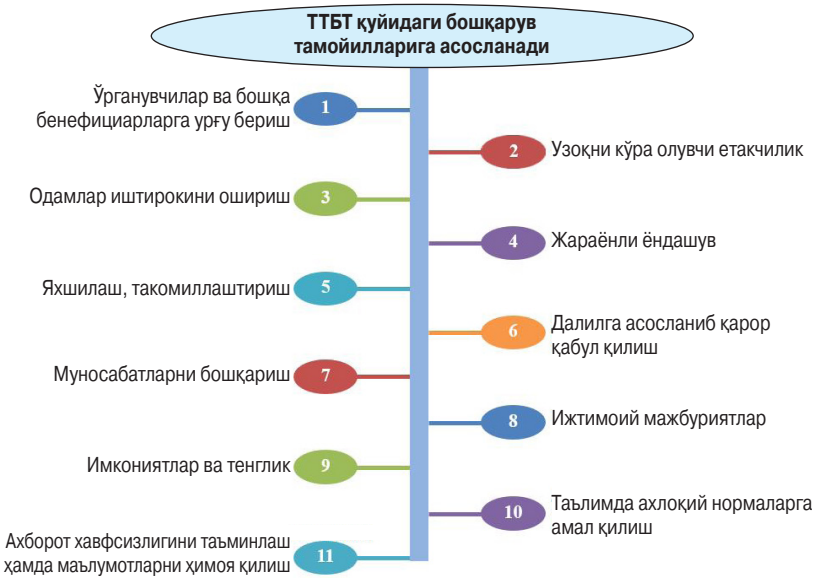
– муассасада ривожланишга имкон берувчи маданиятнинг шаклланиши;

– минтақавий, миллий, очиқ, хусусий ҳамда бошқа мезонларнинг халқаро стандартлар доирасида уйғунлашуви;

– манфаатдор томонларнинг жараёнда кенгроқ кўламда қатнашиши;

– янгиланиш ҳамда такомиллашув жараёнининг жадаллашиши.

2.3. Таълим ташкилотлари бошқарув тизимларининг бошқарув тамойиллари



Эслатма: ТТБТ — Таълим ташкилотлари учун бошқарув тизими (Management system for educational organizations — EOMS)

1. Ўқувчилар ва бошқа бенефициарларга эътибор қаратиш — ТТБС нинг асосий йўналиши ўқувчилар ва бошқа бенефициар талабларига жавоб бериш ва уларнинг кутганларидан ошиб кетишдир.

2. Узоқни кўзловчи етакчилик — барча ўқувчилар (талабалар) ва бошқа бенефициарларни ташкилот миссияси, қарашлари ва мақсадларини яратиш, ёзиш ва амалга оширишга жалб қилишдир.

3. Одамлар иштирокини ошириш — ташкилот фаолиятига жалб қилинаётган барча шахслар ўз фаоллиги, ташаббускорлиги ҳамда малакаси орқали етарли қиймат касб этиши муҳим ҳисобланади.

4. Жараёнли ёндашув — машғулотлар — яхлит тизим, жумладан, таклиф ва натижаларни ташкил этувчи бир-бирига боғланган жараёнлар сифатида талқин қилиниб, бошқарилганда, барқарор ва тахмин қилиш осон бўлган натижаларга самарали эришилади.

5. Яхшилаш — муваффақиятли ташкилотлар такомиллаштиришга доимий эътибор қаратади.

6. Далилларга асосланган қарорлар — ахборот ва маълумотларни таҳлил қилиш ҳамда баҳолашга асосланган қарорлар ва ўқув дастурларининг кутилган натижаларни бериш эҳтимоли юқори бўлади.

7. Муносабатларни бошқариш — барқарор муваффақият учун ташкилотлар манфаатдор томонлар, масалан, провайдерлар билан муносабатларини бошқарадилар.

8. Ижтимоий масъулият — ижтимоий масъулиятли ташкилотлар барқарор ва узоқ муддатли муваффақиятни таъминлайди.

9. Муваффақиятлилик ва тенглик — муваффақиятли ташкилотлар ўқувчиларнинг индивидуал ва махсус эҳтиёжлари, қизиқишлари, қобилиятлари ва ижтимоий келиб чиқишини ҳисобга олган ҳолда, инклюзив, мослашувчан, шаффоф ва ҳисобдор бўладилар.

10. Таълимда ахлоқий хулқ-атвор — ахлоқий хулқ-атвор ташкилотнинг барча манфаатдор томонларга адолатли муносабатда бўладиган, манфаатлар тўқнашувининг олдини оладиган ва жамият манфаати учун фаолият олиб бориладиган ахлоқий профессионал муҳитни яратиш қобилияти билан боғлиқ.

11. Ахборот хавфсизлиги ва ҳимояси — ташкилот барча манфаатдор томонлар ўз маълумотларидан фойдаланиш устидан назоратни сақлаб қолишларига ва таълим ташкилоти уларнинг маълумотларига эҳтиёткорлик ва махфийликка риоя қилган ҳолатда муносабатда бўлишига тўлиқ ишонч ҳосил қилинган муҳитни яратади.

2.4. ISO 21001:2018 стандартининг асосий ёндашуви

ISO 21001:2018 халқаро стандарти таълим сифатини бошқариш тизимини ишлаб чиқиш, қўллаш ва самарадорлигини оширишга нисбатан яхлит ёндашувни татбиқ этиш имконини беради. Бу талабалар ва иш берувчилар, ҳукумат ва бошқа бенефициарларнинг эҳтиёжларини қондириш орқали уларнинг қониқиш даражасини оширишга ёрдам беради.

Жараёнли ёндашув таълим ташкилотининг сиёсати, мақсадлари ва стратегик режаларига мувофиқ кўзланган натижаларга эришиш учун жараёнларни ва уларнинг ўзаро таъсирини тизимли белгилаш ва бошқаришни ўз ичига олади. Жараён ва умуман тизим бошқаруви имкониятлардан фойдаланиш ва исталмаган натижаларнинг олдини олишга қаратилган таваккалчиликка асосланган фикрлашга умумий эътибор қаратган ҳолда, “Режалаш — бажариш — текшириш — ҳаракат қилиш” (Plan — Do — Check — Act — PDCA) цикли ёрдамида амалга оширилиши мумкин. Таълим ташкилотлари учун бошқарув тизимида (Management system for educational organizations — EOMS) жараёнли ёндашувни қўллаш қуйидагиларни таъминлайди:

– талабларни бажаришда тушуниш ва изчиллик;

– жараёнларни қўшимча қиймат нуқтаи назаридан кўриб чиқиш;

– жараённинг самарали бошқарилишига эришиш;

– маълумотлар ва ахборотларни баҳолаш асосида жараёнларни такомиллаштириш.

Маълумот учун: *Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2022 йил 21 июнда қабул қилинган “Низомий номидаги Тошкент давлат педагогика университети фаолиятини такомиллаштириш бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида”ги ПҚ – 290-сон қарорида 2025 йил 1 январга қадар “университет бошқарув тизимини ISO:21001 (Educational organizations — Management systems for educational organizations) талаблари асосида ташкил этиш” вазифаси қўйилган[2].*

Умуман олганда, ISO 21001:2018 халқаро стандарти таълим ташкилотларини бошқариш тизимининг асосий тамойилларини белгилайди, улар орқали ушбу ташкилотлар ўқитиш, ўрганиш ёки тадқиқот йўли билан компетенцияларни эгаллаш ва ривожлантиришни намойиш қилиши мумкин. Бошқа ISO менежмент тизими стандартларида бўлгани каби, у ташкилотга етакчилик ва ижтимоий масъулиятни таъкидлаб, ўз контекстини тушунишга имкон берувчи “Режалаштириш — бажариш — текшириш — ҳаракат қи-

[2] Қаранг: https://lex.uz/docs/6079422.

лиш” циклидан фойдаланади. Ушбу цикл барча жараёнларга ва умуман, таълим сифатини бошқариш тизимига татбиқ этилиши мумкин. PDCA циклини қисқача қуйидагича тавсифлаш мумкин:

– режалаштириш: тизим ва унинг фаолият мақсадларини, шунингдек, таълим изловчилари ва манфаатдор томонларнинг талабларига ҳамда таълим муассасаси сиёсатига мувофиқ натижаларга эришиш учун зарур бўлган ресурсларни белгилаш, потенциал имкониятларни аниқлаш ва хавфларни бартараф этиш (камайтириш);

– бажариш: режалаштирилган чора-тадбирларни бажариш (амалга ошириш);

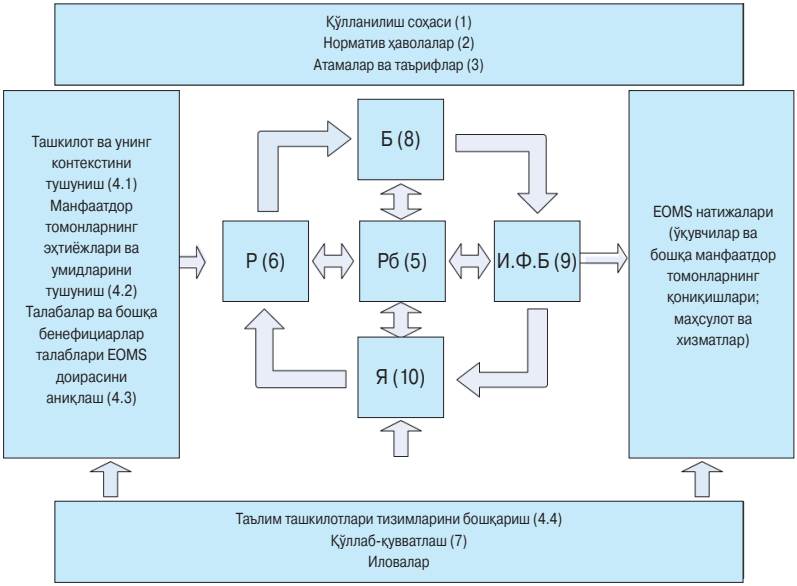
– баҳолаш: жараёнларни ва олинган маҳсулотларни (хизматларни) сиёсат, мақсадлар, талаблар ва режалаштирилган тадбирларга мувофиқ мониторинг қилиш ва ўлчаш, шунингдек, натижалар ҳисоботи;

– ҳаракат: агар зарур бўлса, самарадорликни ошириш учун чора кўриш.

Эҳтимолий хавфларга қаратилган фикрлаш самарали миссияга эришиш учун жуда муҳимдир. ISO 21001:2018 халқаро стандарти талабларини қондириш учун таълим муассасалари рискларни бартараф этиш бўйича чора-тадбирларни режалаштириши ва амалга ошириши зарур. Хатарларни ҳам, имкониятларни ҳам ҳисобга олиш таълим сифатини бошқариш тизими самарадорлигини ошириш, яхшиланган натижаларга эришиш, салбий оқибатларнинг олдини олиш учун замин яратади.

Имкониятлар мўлжалланган натижага эришиш учун қулай вазият натижасида пайдо бўлиши мумкин, масалан, олий таълим муассасасига иш берувчилар ва собиқ битирувчиларни жалб қилиш янги маҳсулотлар ва хизматларни (таълим дастурлари) ишлаб чиқиш ҳамда самарадорликни оширишга олиб келиши мумкин. Имкониятлар билан боғлиқ ҳаракатлар улар билан боғлиқ хавфларни ҳам кўриб чиқишни ўз ичига олади. Одатда хавф ноаниқлик натижасида юзага келади ва бундай ноаниқлик ижобий ёки салбий оқибатларга олиб келади. Хавфдан ижобий оғиш потенциал имкониятни бериши мумкин, аммо хавфнинг барча ижобий таъсири мўлжалланган натижага эришишга олиб келмайди.

1-расмда ISO 21001:2018 халқаро стандартининг PDCA циклига нисбатан қандай гуруҳлаш мумкинлиги кўрсатилган.



1-расм

Қисқартмалар	
Рб	Раҳбарият
Р	Режалаштириш
Б	Бажариш, назорат қилиш
И.Ф.Б	Иш фаолиятини баҳолаш
Я	Яхшилаш, такомиллаштириш

Таъкидлаш жоизки, Олий таълим сифатини таъминлаш бўйича Европа ассоциацияси ҳам таълим жараёнида фойдаланиш учун “Европа олий таълим ҳудудида сифатни таъминлаш бўйича стандартлар ва йўриқномалар (ESG 2015)” номли ўз стандартини ишлаб чиққан бўлиб, ушбу стандарт ISO 21001:2018 стандартидан фарқли равишда барча таълим ташкилотларини эмас, балки фақатгина олий таълим муассасалари фаолиятига таллуқли. Қуйидаги жадвалда ESG 2015, ISO 21001:2018 ва ISO 9001:2015 стандартларининг асосий талаблари қиёсий таҳлил этилган:

ESG	ISO 9001	ISO 21001
сифатни таъминлаш сиёсати	етакчилик	узоқни кўра олувчи етакчилик
ишлаб чиқиш ва тасдиқлаш дастурлари;	жараёнли ёндашув	далилларга асосланган қарорлар

рўйхатга олиш, талабалар ютуқлари, тан олиш ва сертификатлаш	мижозларга эътибор	ўқувчилар ва бошқа бенефициарларга эътибор қаратиш
талабанинг рўйхатга олиниши, муваффақияти, тан олиниши ва сертификатланиши	-	ўқувчилар ва бошқа бенефициарларга эътибор қаратиш
педагог ходимлар иштироки	ходимларнинг иштироки	одамларнинг иштироки
таълим ресурслари ва талабаларни қўллаб-қувватлаш	-	одамларнинг иштироки; далилларга асосланган қарорлар
ахборотни бошқариш	қарор қабул қилишда фактик ёндашув	далилларга асосланган қарорлар
оммавий ахборот	-	маълумотлар хавфсизлиги ва ҳимояси
доимий мониторинг ва дастурларни даврий кўриб чиқиш	доимий такомиллаштириш; бошқарувга тизимли ёндашув	такомиллаштириш; далилларга асосланган қарорлар
ташқи сифат кафолати	қарор қабул қилишда фактик ёндашув	муносабатларни бошқариш

Юқоридаги қиёсий жадвалдан кўриниб турибдики, ESG 2015 стандарти тўғридан-тўғри олий таълимда сифат бошқарувини такомиллаштириш ва шу орқали сифатни кафолатлашни назарда тутади. ISO 9001:2015 стандарти эса барча турдаги ташкилотларнинг сифат менежменти тизимлари мезонларини белгилайди. ISO 21001:2018 стандартини ISO 9001:2015 стандартининг таълим ташкилотлари учун модификацияланган намунаси дейиш мумкин. ISOнинг мазкур ҳар икки стандарти ҳам ташкилотларни кўпроқ мижозлар, ўрганувчилар ва бошқа манфаатдор томонларнинг ишончини қозонишга йўналтирилган талабларни илгари суради. Шу боисдан ҳам бир қатор тадқиқотларда ISO стандартлари асосан тадбиркорлик субъектлари манфаатларини ҳимоя қилувчи маркетинг воситаси эканлигига урғу берилиб, ҳақиқий ҳолатда жараёнларни кутилганидек яхшилашга олиб келмаслиги ҳақидаги хулосаларга дуч келамиз. Шундай бўлса-да, ISO 21001:2018 стандартини амалиётга тўғри татбиқ этиш олий таълим муассасаларида инклюзив таълимни таъминлаш ҳамда бошқарув тизимини янада самаралироқ қилиш орқали олий таълим сифатини оширишда муҳим омил бўлиши мумкин.

2.5. ISO 21001:2018 стандартининг қўлланилиш соҳаси

ISO 21001:2018 қуйидаги мақсадларга интиладиган таълим ташкилотлари учун манфаатли ҳисобланади:

- ўқитиш, ўрганиш ёки тадқиқот орқали компетенцияларни эгаллаш ва ривожлантиришни қўллаб-қувватлаш қобилиятини намойиш этиш;
- таълим муассасаларини бошқариш тизимини, шу жумладан тизимни такомиллаштириш жараёнларини самарали қўллаш ва барча манфаатдор томонларнинг талаблари бажарилишини таъминлаш орқали ўқувчилар (талабалар), ходимлар ва бошқа манфаатдор томонларнинг қониқишини ошириш.
- ISO 21001:2018 стандартининг барча талаблари умумий бўлиб, хизмат кўрсатиш тури, ҳажми ёки усулидан қатъи назар, ўқитиш, ўрганиш ёки тадқиқот йўли билан компетенцияларни сақлаш ва ривожлантириш учун ўқув дастуридан фойдаланадиган ҳар қандай ташкилотга нисбатан қўллаш учун мўлжалланган.

ISO 21001:2018 стандарти болалар боғчаларидан тортиб олий ўқув юртлари, касб-ҳунар таълими марказлари ва онлайн таълимгача бўлган барча таълим хизматларини етказиб берувчилар томонидан қўлланилиши мўлжалланган. Асосий фаолияти таълим бўлмаган йирик ташкилотлардаги ўқув бўлимларига, масалан, касб-ҳунар таълими бўлимларига ҳам қўлланилиши мумкин. Стандарт фаолияти фақат маҳсулот ишлаб чиқариш ёки таълим соҳаси учун маҳсулотлар ишлаб чиқариш билан шуғулланадиган ташкилотларга тааллуқли эмас.

ISO 21001:2018 стандартининг қўлланилиш доираси 2-расмда кўрсатилган.



2-расм

2.6. Ташкилот муҳитига қўйиладиган талаблар

Муассаса ўзининг ижтимоий масъулияти ҳамда мақсадларидан келиб чиқиб ички ва ташқи муаммоларини белгилаб олиши лозим. Бу унинг ТТБТга оид кўзланган натижаларга эришиш қобилиятига таъсир қилади.

Муассаса мазкур ички ҳамда ташқи муаммоларга оид ахборотларни кузатиб боради ҳамда таҳлил қилади.

Муассасанинг таълим хизматлари ҳамда маҳсулотларини барқарор ҳамда давомий равишда кўрсатиш қобилиятига таъсир кўрсатиши сабабли, ташкилот қуйидагиларни аниқлаб олиши керак:

– ТТБТ учун керакли манфаатдор томонлар;

– уларнинг мутаносиб талаблари.

Манфаатдор томонлар қуйидагиларни ўз ичига олади:

– ўрганувчилар;

– бошқа бенефициарлар;

– муассаса ходимлари.

Муассаса ТТБТни, жумладан, керакли жараёнлар, уларнинг ўзаро муносабатларини ушбу ҳужжат талаблари асосида ишлаб чиқиши, амалга татбиқ этиши, ҳамда давомий ривожлантириб бориши лозим.

Муассаса ТТБТ учун фаолият жараёнлари ва уларнинг муассаса бўйлаб амалга оширилишини белгилаб боради ҳамда:

- Бу жараёнлардан келиб чиқиб керакли харажатлар ҳамда кутилаётган натижаларни аниқлайди.
- Бу жараёнлардаги кетма-кетлик ҳамда ички муносабатларни аниқлайди.
- Самарадор амалиётлар ҳамда ушбу жараёнларнинг назорат остида бўлишини таъминлаш учун керак бўладиган критерия ва методлар (жумладан, мониторинг, ҳисоб-китоб ва маҳсулдорлик кўрсаткичлари)ни аниқлаб амалиётга татбиқ қилиши керак.
- Ушбу жараёнлар учун керак бўладиган ресурсларни белгилаб уларнинг таъминотини амалга ошириши лозим.
- Ушбу жараёнларга оид ваколат ҳамда мажбуриятларни белгилаб бериши керак.
- Хатар ва имкониятларни белгилаб олиши ва ечим топиши керак.
- Ушбу жараёнларни баҳолаб, уларнинг кўзланган натижага эришиши учун керак бўладиган ўзгаришларни жорий қилиши лозим.
- Таълим ташкилотларидаги бошқарув тизимлари ўз фаолият жараёнини яхшилаб бориши лозим.

Ташкилот лозим даражада:

– мақсадида ҳужжатлаштириладиган ахборотларни сақлаши;
– тирилган ахборотларни сақлаб бориш керак.

2.7. Таълим ташкилотлари раҳбариятига қўйиладиган талаблар

Раҳбарият ТТБТ борасида қуйидагилар орқали етакчилик сифати ҳамда мажбуриятларини намойиш қилиши керак:

✓ ТТБТ самарадорлиги учун жавобгарликни ҳис қилиш;

✓ Таълим муассасасининг сиёсати ва мақсадлари йўлга қўйилиши ҳамда буларнинг муассасадаги муҳит ҳамда стратегик йўналишларга мослигига ишонч ҳосил қилиш;

✓ ТТБТ талабларининг муассасадаги иш жараёнларига интеграция қилинишини таъминлаш;

✓ Жараён ёндашуви ҳамда хатарга асосланган фикрлашни рағбатлантириш;

✓ ТТБТ учун керакли ресурслар таъминотини ташкил қилиш;

✓ Таълим муассасасини самарали бошқариш ва ТМБТ талабларига риоя қилишнинг аҳамиятини етказа олиш;

✓ ТТБТ ўзининг кўзланган натижаларига эришишига ишонч ҳосил қилиш;

✓ ТТБТ самарадорлигига ҳисса қўшувчи шахслар билан ишлаш, уларни йўналтира олиш ҳамда қўллаб-қувватлаш;

✓ Давомли ривожланишни рағбатлантириш;

✓ Лидерлик сифатларини намойиш қилиш мақсадида ваколат доирасидаги бошқа бошқарув вазифаларини бажариш;

✓ Таълимга оид қараш ва ғояларнинг доимий ижро қилинишини қўллаб қувватлаш;

✓ Муассасанинг стратегик режасини ишлаб чиқиш ҳамда ривожлантириб бориш;

✓ Ўрганувчиларнинг таълимга оид талаблари, жумладан, махсус эҳтиёжларини аниқлаш ҳамда қондирилишини назорат қилиш;

✓ Ижтимоий мажбурият принципларини инобатга олиш;

Раҳбарият қуйидагиларга масъул ҳисобланади:

- Ўрганувчиларнинг хоҳиш-истаклари, эҳтиёжлари ўз вақтида аниқланиши, тушунилиши ва уларнинг қониқиши ҳамда таълимда ривожланишини мониторинг орқали далилланиб, барқарор равишда қондириб борилиши;
- Хизмат ва маҳсулотларнинг талабга жавоб беришига ва ўрганувчиларнинг ҳамда бошқа бенефициарларнинг қониқишини аниқлаш, уларни

қаноатлантиришни яхшилашга таъсир кўрсатувчи хатар ва имкониятларни аниқлаш ҳамда бартараф этиш.

Махсус таълим учун қўшимча талаблар. Махсус таълимдаги ўрганувчи одатий таълим турлари ва баҳолаш амалиётлари орқали қондириб бўлмайдиган махсус эҳтиёжга (интизомий, мулоқотга оид, ақлий, жисмоний нуқсонга эга бўлган ёки махсус эътиборга муҳтож бошқа ўрганувчилар) эга бўлган шахслардир. Бу манфаатдор томонлар фаолияти учун керакли ахборотни олишлари учун мулоқот тизими бўлиши лозимлигига далолат қилади.

Раҳбарият бу борада қуйидагиларни таъминлаши керак:

- Ўрганиш муҳитида фойдаланиш имкониятини қўллаб-қувватлайдиган ресурслар ва тренинглар;
- Махсус эҳтиёжи бор ўрганувчилар бошқа ўрганувчилар билан баробар таълим қулайликларидан фойдалана олишларини қўллаб-қувватлаш мақсадида зарур тураржой билан таъминланишлари лозим.

Сиёсатни ишлаб чиқиш ва амалиётга татбиқ этиш. Раҳбарият таълим муассасасининг сиёсатини ишлаб чиқади, таҳрирлайди ҳамда назорат қилади. Таълим муассасаси сиёсати қуйидаги сифатларга эга бўлиши керак:

– муассаса миссияси ва қарашларига дастак бўладиган;

– муассаса муҳити ва мақсадларига монанд;

– таълим муассасаси олдига қўйган мақсадлари учун қолип вазифасини ўтайдиган;

– керакли талабларга риоя қилиш мажбуриятини ўзида акс эттирадиган;

– ТТБТнинг давомий ривожланиш мажбуриятини қамрайдиган;

– таълим ҳамда фан-техникага оид мутаносиб ўзгаришларни инобатга оладиган;

– муассасанинг ижтимоий мажбуриятларига амал қилишини назарда тутадиган;

– интеллектуал мулкка оид мажбуриятларини таърифлаган ҳолда қамраб оладиган;

– манфаатдор томонлар хоҳиш истаклари ҳамда эҳтиёжларини инобатга оладиган.

Таълим муассасасининг сиёсати:

- Ахборот ҳужжати сифатида эълон қилиниши ҳамда сақланиши керак.
- Муассасадагиларга етказилиши, англатилиши ҳамда амалга татбиқ этилиши керак.
- Манфаатдор томонларга мутаносиб равишда маълум қилиниши керак.

Ташкилий вазифалар, мажбурият ва ваколатлар. Раҳбарият муайян вазифалар доирасидаги мажбурият ҳамда ваколатлар муассасада тайин қилиниши ва тўғри етказилишини таъминлаши лозим.

Раҳбарият мажбурият ҳамда ваколатларни қуйидаги мақсадда тайинлайди:

- ✓ ТТБТнинг ушбу ҳужжат талабларига риоя қилиниши таъминлаш;
- ✓ таълим муассасаси сиёсати тушунилиши ва жорий қилинишига ишонч ҳосил қилиш;
- ✓ ТТБТ жараёнлари кўзланган натижа беришига ишонч ҳосил қилиш;
- ✓ муассаса бўйлаб ўрганувчилар ва бошқа бенефициарларга эътибор қаратиш ҳамда рағбатлантирилишини таъминлаш;
- ✓ ТТБТда ўзгаришлар жорий қилинганида унинг яхлитлиги сақлаб қолинишини таъминлаш;
- ✓ муассасанинг алоқалар (мулоқот) тизимини бошқариш;
- ✓ етказиш усулидан қатъи назар барча ўқув жараёнлари интеграциялашувини таъминлаш;
- ✓ ҳужжатлаштирилган ахборотлар назоратини таъминлаш;
- ✓ махсус эҳтиёжларга эга ўрганувчилар талаблари инобатга олинишини таъминлаш.

2.8. Чора-тадбирларни режалаштиришга қўйиладиган талаблар

Ташкилот ТТБТ учун режалаштирилганда муаммоларни ҳамда талабларни инобатга олиши ҳамда хатар ва имкониятларни қуйидаги мақсадда аниқлаши лозим:

- ➢ ТТБТ ўз олдига қўйган мақсадларга эришишига ишонч ҳосил қилиш;
- ➢ Ижобий таъсирини ошириш;
- ➢ Салбий таъсирларни бартараф қилиш ва уларнинг олдини олиш;
- ➢ Давомли яхшиланишга эришиш.

Муассаса қуйидагиларни режалаштириши лозим:

- Имкониятлардан фойдаланиш ҳамда хатарларнинг олдини олиш учун керакли чора-тадбирларни;
- Чора-тадбирларни ТТБТ жараёнларига интеграция қилишни;
- Чора-тадбирларнинг самарадорлигини баҳолашни.

Изоҳ: *Имкониятлар янгича амалиётларни ўзлаштириш, янги таълим маҳсулот ва хизматларини таклиф этиш, янги бозорларга кириб бориш, янги ўрганувчилар ва бенефициарларни жалб қилиш, ҳамкорликлар ўрнатиш, ташкилот, унинг бенефициарлари ва ўрганувчилар эҳтиёжларини*

қондириш учун янги технологиялар ҳамда бошқа мақсадга мувофиқ воситалардан фойдаланишга етаклайди.

Муассаса ТТБТ учун керакли жараёнлар, даражалар ва вазифалар кесимида таълим ташкилоти мақсадларини белгилаб олади.

Таълим муассасасининг мақсадлари:

- ✓ таълим муассасаси сиёсатига мувофиқ бўлиши;
- ✓ ҳисоб-китобли ва реалистик бўлиши;
- ✓ риоя қилиниши керак бўлган талабларни инобатга олиши;
- ✓ машғулот ва хизматларнинг мослиги, ўрганувчилар, ходимлар ва бошқа бенефициарлар қониқиш даражаси яхшиланишига хизмат қилиши;
- ✓ доимий мониторинг қилиб борилиши;
- ✓ етказилиши;
- ✓ мувофиқ тарзда янгилаб борилиши;
- ✓ ташкилот мақсадлари ва уларга эришилгани хусусидаги ахборот ҳужжатларини сақлаб бориши.

Таълим муассасаси мақсадларини режалаштиришда, ташкилот стратегик режасида қуйидагиларни аниқлаб, қайд қилиши лозим:

- ➢ Нималар бажарилиши керак?
- ➢ Қандай ресурслар талаб қилинади?
- ➢ Кимлар масъул бўлади?
- ➢ Қачон якунига етади?
- ➢ Натижалар қандай баҳоланади?

Муассаса ТТБТга ўзгартириш киритиш лозимлигини аниқлаган ўринда ўзгаришлар режа асосида амалга оширилиши лозим. Бунда муассаса қуйидагиларни инобатга олади:

– ўзгартириш киритишдан мақсад ҳамда унинг эҳтимолий оқибатлари;

– ТТБТ яхлитлиги;

– ички ресурсларнинг шайлиги;

– ваколат ҳамда мажбуриятларни белгилаб бериш ёки қайта белгилаб бериш;

– ўзгартиришларни жорий қилиш учун ташқи провайдерларнинг мавжудлиги ҳамда шайлиги.

2.9. Зарур шарт-шароитларни яратишга қўйилган талаблар

Ресурслар. Муассаса ТТБТнинг тузилиши, жорий қилиниши, давомий ривожланиб бориши учун керак бўлган ресурсларни белгилаб олади ҳамда қуйидагиларни оптималлаштириш улар билан таъминлайди:

– ўқиш-ўрганишни яхшилайдиган, натижаларга эришишни рағбатлантирадиган машғулотларга ўрганувчиларни жалб қилиш ва уларнинг қониқиш ҳиссини ошириш;

– ўқиш-ўрганишни осонлаштирадиган компетенцияларни ривожлантирувчи машғулотларга ходимларни жалб қилиш ва улардаги қониқиш ҳиссини ошириш;

– ўқиш-ўрганишнинг ижтимоий манфаатларига ҳисса қўшадиган машғулотларга бенефициарларни жалб қилиш ва улардаги қониқиш ҳиссини ошириш.

Муассаса қайси ресурслар ўзи ёки ташқи провайдерлар томонидан таъминланишини аниқлайди ҳамда мониторинг қилиб боради. Муассаса махсус эҳтиёжга эга ўрганувчилар эҳтиёжлари ҳамда фойдаланиш имкониятига алоқадор талабларда тафовутлар кузатилишини инобатга олиши лозим.

Инсон ресурслари қуйидагиларни ўз ичига олади:

✓ муассаса томонидан ишга олинган ходимлар;

✓ муассаса билан ҳамкорлик қиладиган ва унинг фаолиятига ҳисса қўшадиган кўнгиллилар ҳамда стажёрлар;

✓ муассаса билан ҳамкорлик қиладиган ва унинг фаолиятига ҳисса қўшадиган ташқи провайдерларнинг ходимлари.

Муассаса:

▪ ТТБТнинг самарали фаолият юритиши ҳамда ундаги жараёнлар ишлаши ва назорат қилинишини учун керак бўладиган инсон ресурсларини аниқлаши ва улар билан ташкилотни таъминлаши лозим;

▪ Керакли манфаатдор томонларга маълум қилинадиган ишга олиш ва танлов критерияларини белгилаб олиши ва амалиётга татбиқ қилиши керак;

▪ Танлаш ва ишга олиш жараёни ва унинг натижаларига оид ахборот ҳужжатлари сақланишини таъминлаши лозим.

Қулайликлар. Қулайликлар ўрганувчилар талабларига жавоб берадиган қуйидагиларни ўз ичига олади:

1) бино ҳамда майдонлар;

2) дастурий ва бошқа воситалар;

3) маиший буюмлар ва қулайликлар.

Муассаса хавфсизлик талабларига жавоб берадиган қулайликларни қуйидагича белгилаб олиши ва таъминлаши лозим:

✓ инсон ресурслари ўрганувчиларнинг компетенцияларини ривожлантира олишига имкон берадиган;

✓ ўрганувчиларнинг компетенциясини яхшилашга хизмат қиладиган.

Муассаса қулайликлар даражаси улардан фойдаланувчилар эҳтиёжига мос бўлишини таъминлаш зарур. Мувофиқ равишда қуйидаги қулайликлар бўлиши шарт:

- ўқитиш;
- мустақил ўрганиш;
- билимлардан фойдаланиш;
- дам олиш ва ҳордиқ чиқариш;
- ҳаёт учун зарурий маҳсулот ва буюмлар.

Таълим жараёнлари ўз ўрнида ишлаши учун муассаса қуйидагиларни инобатга олган ҳолда, манфаатдор томонларнинг фаровонлигини ошириш мақсадида керакли муҳитни белгилаб олади ва таъминлайди:

– ижтимоий-психологик омиллар;

– жисмоний омиллар.

Изоҳ: *Муҳит доирасида ижтимоий психологик омиллар ишдаги талаблар, ишдаги таъсир доираси, ривожланиш имкониятлари, ишнинг мазмун-моҳияти, иш жойи олдидаги масъулият ҳисси, мукофотлар, вазифаларнинг аниқлиги, раҳбариятдаги сифатлар, раҳбарларнинг ижтимоий қўллаб-қувватлаши, ишдан қониқиш, иш ва оила мувозанати, ишхонадаги қадриятлар, стресс, ортиқча иш юки ҳамда номақбул хулқ-атворни ўз ичига олади.*

Муҳит доирасида жисмоний омиллар ҳарорат, иссиқлик, намлик, ёруғлик, ҳаво айланиши, гигиена, шовқин ҳамда жиҳозлар эргономикасини қамраб олади.

Ташкилий билимлар, ўқув манбалари, компетенциялар ва хабардорлик: Муассаса жараёнларнинг ишлаши ҳамда ўз маҳсулот ҳамда хизматларининг талаб даражасида бўлиши учун керак бўладиган билимларни аниқлайди. Бу билимлар мониторинг қилиб борилади ҳамда зарурий миқдорда мавжуд бўлиши керак.

Ўзгарувчан эҳтиёжлар ҳамда трендларга ечим таклиф этилганида ташкилот ўзидаги мавжуд билимларни инобатга олиши лозим ҳамда ҳар қандай янги билимни қандай эгаллашни аниқлаб олиши зарур.

Муассаса таълим берувчи ходимлар, айниқса, тенгдошлар ўртасида билимлар алмашинувини рағбатлантириши лозим.

Изоҳ: *Ташкилий билимлар ташкилот учун хос бўлган билимлар бўлиб, одатда тажриба орқали жамғариб борилади. Улар — ташкилот мақсадларига эришиши учун фойдаланиладиган ҳамда баҳам кўриладиган ахборотлардир.*

Ташкилий билимлар қуйидагиларга асосланиши мумкин:

Ички манбалар (интеллектуал мулк, тажрибадан ҳосил бўлган билимлар, муваффақиятли ҳамда муваффақиятсиз лойиҳалардан олинган хулосалар, ҳужжатлаштирилмаган билимларни эгаллаш ва баҳам кўриш, маҳсулот, хизмат ва жараёнлар яхшиланиши оқибатида эришилган натижалар);

Ташқи манбалар (мезонлар, илмий ҳамжамият, конференциялар, ўрганувчилар, бошқа бенефициарлар ва провайдерлардан жамланадиган билимлар).

Муассаса ўқув манбалари билан керакли ўрин ва вақтда етарли даражада таъминлаши лозим.

Ўқув манбалари:

- Таълим берувчилар, ўрганувчилар ва бошқа бенефициарларнинг талаб ҳамда эҳтиёжларини ўзида акс эттириши лозим.
- Муайян вақт оралиғида янгилаб турилиши ҳамда таҳрирланиши керак;
- Каталогларга бўлиниши ва ҳавола берилиши лозим.
- Муассаса интеллектуал мулк талабларини ҳурмат қилиши ҳамда манбалардан такрор фойдаланишни тарғиб қилиши керак.

Ташкилот:

- ўз назоратидаги ходимларнинг таълим муассасаси фаолиятининг маҳсулдорлигига таъсир кўрсатиши мумкин бўлган компетенцияларини аниқлаши;
- тегишли таълим, тренинг ҳамда тажриба ёрдамида шахслар рақобатбардошлигини таъминлаши;
- ходимлар фаолиятини баҳолаш методларини ишлаб чиқиши ҳамда амалга татбиқ этиши;
- замонавий руҳга мос компетенцияларни ўзлаштириш учун керакли чора-тадбирларни амалга ошириши ҳамда ушбу чора-тадбирларнинг самарасини баҳолаши;
- штатдаги ходимлар компетенциясининг давомли ошиб боришини таъминлаши;
- компетенциянинг далили сифатида тегишли далолатнома (ахборот ҳужжатлари)ни сақлаши лозим.

Муассаса назорати остида фаолият олиб бораётган ходимлар қуйидагилардан хабардор бўлишни таъминлаши керак:

- ✓ таълим муассасасининг сиёсати, стратегияси ҳамда ТТБТ мақсадлари;
- ✓ уларнинг ТТБТ самарадорлигига қўшган ҳиссаси, жумладан, таълим муассасаси фаолиятининг яхшиланишидан келиб чиқадиган ижобий оқибатлар;
- ✓ ТТБТ талабларига риоя қилмаслик натижасида келиб чиқадиган салбий оқибатлар.

III БОБ. ISO 21001:2018 ТАЛАБЛАРИНИ ОЛИЙ ТАЪЛИМ МУАССАСАЛАРИ БОШҚАРУВ ТИЗИМИГА ЖОРИЙ ЭТИШ ИСТИҚБОЛЛАРИ

3.1. Стандартнинг амалиётга жорий этишдаги ютуқ ва камчиликлар

ISO 21001:2018 сертификатлари жаҳоннинг 160 дан ортиқ мамлакати бўйлаб 900 минг марта олинган. Жаҳонда кўплаб олий таълим муассасалари, жумладан, Уммон Араб университети, Чехиядаги Ньютон университети, Озарбайжон Давлат қишлоқ хўжалиги университети, АҚШдаги Селинус фан ва адабиёт университети каби олий таълим муассасалари ISO 21001:2018 сертификатига эга. Дунё рейтингларида юқори ўринларни банд этган нуфузли университетлар томонидан ISO 21001:2018 сертификатини қўлга киритишга интилиш нисбатан суст бўлиб, бу мазкур университетлар узоқ тарихий тажриба давомида ўзига хос самарали бошқарув тизимини шакллантириб келгани ва ISO 21001:2018 стандартининг умумий талабларидан кўра аниқроқ бўлган хусусий талабларни бошқарув фаолиятига татбиқ эта олгани билан изоҳлаш мумкин. Яна бир сабаб шуки, ISO 21001:2018 стандартига мувофиқлик сертификати кўпроқ ташкилотнинг имижини яхшилаш воситаси сифатида қабул қилингани боис шундоқ ҳам жаҳон миқёсида нуфузи юқори бўлган олий таълим муассасалари ушбу “ёрлиқ”қа кўп ҳам эҳтиёж сезмайди. Шу боисдан ҳам ушбу стандартга мувофиқлик сертификатини олишга бўлган интилиш асосан ривожланаётган давлатларнинг олий таълим муассасалари орасида кенг тарқалган. Албатта, бу жаҳон стандартлари асосида таълим хизматларини кўрсатиш ва юқори рақобатбардош кадрларни тайёрлашда кўплаб олий таълим муассасалари учун фойдалидир. Чунки самарали бошқарув тизимига эга бўлиш таълим хизматлари бозорида ўз ўрнига эга бўлишни мақсад қилган ҳар қандай олий таълим муассасаси учун сифат кафолатини таъминлашнинг муҳим шарти ҳамдир.

Ўрганишлардан маълум бўлдики, жаҳон тажрибасида таълим ташкилотлари, хусусан, олий таълим муассасалари ISO 21001:2018 стандартидан кўра кўпроқ умумийроқ бўлган ISO 9001:2015 стандартига мослашишни афзал кўрмоқда. Хусусан, Ўзбекистонда ҳам олий таълим муассасалари орасида Тошкент давлат стоматология институти, Самарқанд давлат тиббиёт институти ҳамда Инҳа университетлари ISO 9001:2015 сертификатига эга бўлиб, битта ҳам олий таълим муассасаси ISO 21001:2018 сертификатини қўлга киритмагани ҳам фикримизнинг тасдиғидир. Бу ҳолатни қуйидаги омиллар билан изоҳлаш мумкин:

– ISO 21001 таълим соҳасидаги ўзига хосликларни инобатга олган бўлиб, унинг талабларини қондириш ISO 9001 да қайд этилган талабларни қаноатлантиришдан кўра мураккаброқ;

– ISO 21001 нисбатан янги стандарт ҳисобланиб, ҳали етарлича оммалашишга улгурмаган;

– ISO 9001 узоқ йиллар мобайнида янгиланиб борилган бўлиб, ушбу мезонга асосланган ҳолда, сифатни таъминлашнинг синалган тажрибаси мавжуд.

Бир қатор илмий тадқиқотларда олий таълим муассасалари учун ISO 9001:2015 стандартининг ISO 9001:2015 стандартига нисбатан афзалликка эга эканлиги хулосаланган. Хусусан, 2018 йили эълон қилинган индонезиялик олим Эрик Вибисоно тадқиқотида ISO 21001 ҳамда ISO 9001 стандартлари қиёсий таҳлил қилинган. Унда ISO 21001 таълим тизимига хос бўлган атамалардан кенг фойдаланганлиги ҳамда унинг мезонлари таълим хизматлари секторига оид жузъий масалаларни ҳам қамраб олганлиги сабабли таълим тизимига жорий этиш учун муносиб сифат мезони бўлишини хулосалаган. Шунингдек, ISO 21001 қўшимча бандларга эга бўлиб, ISO 9001 дан кўра кенгроқ ҳамда чуқурроқ кўламга эга. Шунга қарамай, муаллиф иккала мезон ҳам бир хил структура асосида тузилганлигини қайд этган.

ISO 21001:2018 стандартининг афзал томонини қуйидагилар билан белгилаш мумкин:

– ISO 21001:2018 глобал миқёсда сифат кўрсаткичи сифатида машҳур бўлиб, бу таълим, бизнес ҳамда нодавлат секторларда, айниқса, кўзга ташланади. ISO 21001 сертификатини олиш ҳиссадорлар томонидан юқори баҳоланади;

– ISO 21001:2018 стандартини амалиётга тўғри татбиқ этиш олий таълим муассасаларида инклюзив таълимни таъминлаш ҳамда бошқарув тизимини янада самаралироқ қилиш орқали олий таълим сифатини оширишда муҳим омил бўлиши мумкин;

– ISO 21001:2018 стандартига мувофиқлик сертификатини қўлга киритиш олий таълим муассасаларининг имижини яхшилайди ва таълимнинг халқаролашувига ижобий таъсир қилади;

– ISO стандартлари доирасида аудит билан шуғулланувчи мутахассислар юқори малака эгалиги ва ўз ишига профессионал даражада ёндашуви билан ажралиб туради.

Шу билан бирга, ISO 21001:2018 сертификатини қўлга киритиш билан боғлиқ баъзи жузъий ноқулайликлар ҳам мавжудлигини келтириб ўтиш жоиз. Хусусан:

1. ISO 21001:2018 стандарти бўйича сертификатлаш ISO томонидан аккредитациядан ўтган ва лицензияланган сертификатлаштириш ташкилотлари томонидан маълум тўлов эвазига ҳамда уч йил муддатга амалга оширилади. Ушбу хизматнинг жаҳондаги ўртача нархи ташкилотнинг ҳажмидан келиб чиқиб, 10 минг долларни ташкил этади. Бу олий таълим муассасалари томонидан кўпинча ортиқча харажат ва муаммо сифатида қабул қилиниши кўп кузатилади.

2. ISO 21001:2018 сертификатининг муддати 3 йилни ташкил этса ҳам, ушбу сертификатни қўлга киритган олий таълим муассасаси сертификатлаштириш ташкилоти томонидан ҳар йили аудитдан ўтказиб турилиши керак. Бу яна қўшимча харажатни ҳамда ортиқча вақтни талаб этади.

3. Ўзбекистонда ISO 21001:2018 стандарти бўйича сертификатлаштиришни амалга оширувчи давлат ёки нодавлат ташкилоти мавжуд эмас. Бу эса хорижда фаолият олиб борувчи ваколатли ташкилотларга мурожаат қилишдаги қийинчиликларга олиб келиши мумкин.

Юқорида келтирилган баъзи ноқулайликларга қарамасдан, олий таълим муассасалари самарали бошқарув тизимига эга бўлиш ҳамда бу тизимни муттасил такомиллаштириб боришда ISO 21001:2018 стандартини татбиқ этишдан яхшигина манфаат кўриши мумкин. Боз устига, ортиқча харажатлар ва оворагарчиликларнинг олдини олиш ёки минималлаштириш имкони ҳам мавжуд. Масалан, ISO 21001:2018 стандарти асосида миллий стандартларни ишлаб чиқиш ҳам мумкин. Масалан Россия Федерациясида давлат стандартлари — ГОСТни ISO талаблари билан уйғунлаштириш амалиёти мавжуд бўлиб, бу сертификатлаштиришдаги ортиқча харажатларни камайтириш имкони беради.

3.2. Ўзбекистонда олий таълим муассасалари бошқарув тизимини ISO 21001:2018 стандарти талабларига мувофиқлаштириш имкониятлари

Ўзбекистондаги олий таълим муассасалари орасида ISO 21001:2018 сертификатини қўлга киритган ташкилот мавжуд эмас. Фақатгина Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2022 йил 21 июнда қабул қилинган “Низомий номидаги Тошкент давлат педагогика университети фаолиятини такомиллаштириш бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида”ги ПҚ — 290-сон қароридагина 2025 йил 1 январга қадар “университет бошқарув тизимини ISO:21001 талаблари асосида ташкил этиш” вазифаси қўйилган. Албатта, бу олий таълим муассасалари бошқарув тизимини такомиллаштириш йўлида яхши намуна бўлиши мумкин. ISO 21001:2018 талаблари олий таълим бошқарув тизимини жаҳон миқёсида стандартлаштириш

билан бирга, мамлакатимиз олий таълим муассасалари бошқарувини такомиллаштиришга ўз ҳиссасини қўшишига умид қилиш ўринли бўлади. Жумладан, олий таълим муассасалари бошқарув фаолиятига маълумотларни ҳимоя қилиш, муносабатлар менежменти ҳамда ижтимоий мажбуриятларга оид тамойилларни интеграция қилиш тизим фаолиятида самарадорлик ҳамда шаффофликнинг сезиларли равишда ошишига олиб келади, деб айтиш мумкин.

ISO 21001:2018 талабларини мамлакатимизда фаолият олиб бораётган олий таълим муассасаларининг бошқарув тизимига татбиқ этишни жадаллаштириш учун қуйидаги тавсияларни келтириш мақсадга мувофиқ:

биринчидан, ISO 21001:2018 "Таълим ташкилотлари — Таълим ташкилотларини бошқариш тизимлари — Фойдаланиш бўйича йўриқномага эга талаблар" халқаро стандартини ўзбек тилига таржима қилиш, мазкур йўриқнома асосида услубий қўлланма яратиш ҳамда ушбу услубий қўлланмани олий таълим муассасаларида оммалаштириш учун керакли чора-тадбирларни амалга ошириш;

иккинчидан, ISO 21001:2018 стандарти асосида маҳаллий шарт-шароитларни ҳам ҳисобга олган ҳолда, олий таълим муассасалари бошқарув тизимларини такомиллаштиришга оид миллий стандартни ишлаб чиқиш ва ушбу стандартга мувофиқ миллий сертификатлаш амалиётини жорий қилиш;

учинчидан, Ўзбекистондаги тегишли давлат сертификатлаштириш органлари ҳамда нодавлат хусусий сертификатлаштириш ташкилотларининг ISO 21001:2018 стандарти бўйича сертификатлашни амалга оширишдаги ҳамкорлигини йўлга қўйиш;

тўртинчидан, ISO 21001:2018 стандартини мамлакатимиз олий таълим муассасалари бошқарув тизимига жорий этишни жадаллаштириш учун олий таълим муассасаларининг маҳаллий рейтингини аниқлаш мезонларига мувофиқлик сертификатига эга бўлишликни ҳам киритиш.

3.3. ISO 21001:2018 сертификатини олиш бўйича йўриқнома

ISO 21001:2018 сертификатини қўлга киритмоқчи бўлган олий таълим муассасалари ISO халқаро сертификатлаш ташкилоти томонидан талаб этиладиган ҳужжатларни ISO томонидан аккредитацияланган аудит ширкатлари ёки агентликларига топширишлари лозим. Ҳужжатлар рўйхати ISOнинг www.iso.org расмий веб саҳифаси ҳамда аудит ширкатлари веб-сайтларида бериб борилади. Муассасада сифатни таъминлаш иш тартиби, муассаса фаолият жараёнларини тартибга солишга оид ҳужжатлар, бошқарув тизими ишлаш тартибига оид ҳужжатлар талаб қилинувчи ҳужжатлар пакети таркибига кириши мумкин. Аудит корхоналари томонидан

олий таълим муассасасига ISO сертификатини тақдим этиш қуйидаги тартибда амалга оширилади:

– **Ҳужжатларни текшириш.** Аудит корхонаси олий таълим муассасаси томонидан тақдим этилган ҳужжатлар устидан аудит текширувларини амалга оширади.

– **Жойларда текшириш.** Корхонадаги экспертлар ишчи гуруҳи муассасага ташриф буюриб унинг бошқарув тизими фаолияти ISO талабларига мос келиш-келмаслиги борасида аудит текширувлари олиб борадилар.

– **Тузатиш ишлари.** Олий таълим муассасаси аудит ширкатлари томонидан аниқланган камчиликларни бартараф этиш учун зарурий чора-тадбирларни кўради.

– **Сертификатни тақдим этиш.** Аудит ширкати томонидан Олий таълим муассасасига ISO сертификати ҳамда сертификат белгиси тақдим қилиниб, муассаса ўз брендлаш, маркетинг ва жамоатчилик билан ишлаш фаолиятида улардан фойдаланиш ҳуқуқига эга бўлади.

– **Мавсумий аудит ишлари.** Аудит ташкилоти томонидан сертификат яроқлилигини таъминлаш ва ISO талабларига риоя этиш барқарорлигини текшириш мақсадида йиллик аудит текширувлари амалга оширилади.

Олий таълим муассасалари ISO сертификатини қўлга киритиш жараёнига оид батафсил ахборот олиш учун ISO томонидан аккредитация қилинган аудит ташкилотларига боғланишлари лозим.

МУНДАРИЖА

I БОБ. ISO СТАНДАРТЛАРИНИНГ ИШЛАБ ЧИҚАРИШ ВА ХИЗМАТЛАР СИФАТИНИ ТАКОМИЛЛАШТИРИШДАГИ ЎРНИ

1.1. ISO нинг қисқача тарихи 3
1.2. ISO стандартлари нима? 3
1.3. ISO халқаро стандартларининг аҳамияти 4
1.4. Таълим соҳасидаги ISO стандартлари 5

II БОБ. ISO 21001:2018 СТАНДАРТИНИНГ ТАЪЛИМ ТАШКИЛОТЛАРИ БОШҚАРУВ ТИЗИМИГА НИСБАТАН АСОСИЙ ТАЛАБЛАРИ

2.1. Стандарт структураси 8
2.2.Стандартнинг мақсади ва аҳамияти 10
2.3.Таълим ташкилотлари бошқарув тизимларининг бошқарув тамойиллари ... 11
2.4. ISO 21001:2018 стандартининг асосий ёндашуви 13
2.5. ISO 21001:2018 стандартининг қўлланилиш соҳаси 17
2.6. Ташкилот муҳитига қўйиладиган талаблар 18
2.7. Таълим ташкилотлари раҳбариятига қўйиладиган талаблар 19
2.8. Чора-тадбирларни режалаштиришга қўйиладиган талаблар 21
2.9. Зарур шарт-шароитларни яратишга қўйилган талаблар 23

III БОБ. ISO 21001:2018 ТАЛАБЛАРИНИ ОЛИЙ ТАЪЛИМ МУАССАСАЛАРИ БОШҚАРУВ ТИЗИМИГА ЖОРИЙ ЭТИШ ИСТИҚБОЛЛАРИ

3.1. Стандартнинг амалиётга жорий этишдаги ютуқ ва камчиликлар 26
3.2. Ўзбекистонда олий таълим муассасалари бошқарув тизимини ISO 21001:2018 стандарти талабларига мувофиқлаштириш имкониятлари .. 28
3.3. ISO 21001:2018 сертификатини олиш бўйича йўриқнома 29

Услубий нашр

ОЛИЙ ТАЪЛИМ БОШҚАРУВИ:
ISO ТАЛАБЛАРИ ВА УСТУВОР ВАЗИФАЛАР

Методик қўлланма

Муҳаррир:
Ҳ. Закирова

Техник муҳаррир:
Ш. Бекназаров

Бадиий муҳаррир:
З. Шоимов

Мусаҳҳиҳа:
Д. Бекназарова

Дизайнер:
Ф. Қўзиев

Наш.лиц. Тасдиқнома: 050532, 27.11.2022 й.
Теришга 01.11.2023 йилда берилди. Босишга 04.12.2023 йилда рухсат этилди.
Бичими: 84x108 1/32. Офсет босма. “Pragmatica” гарнитураси.
Шартли б.т. 2.64. Нашр б.т. 2.0.
Адади 500 нусха. Буюртма № OV-01.
Баҳоси шартнома асосида.
“Yetakchi nashriyoti”, 100190, Тошкент шаҳри,
Олмазор тумани, Бешқўрғон, 2-мавзеси, 9-уй 87-хонадон.
e-mail: yetakchi_nash@mail.
“Mehr-nuri nashriyoti” УК босмахонасида чоп этилди.
Олмазор тумани, Бешқўрғон, 2-мавзеси, 9-уй 87-хонадон.
Телефон: +99890 394-10-65

Олий таълим бошқаруви:

ISO талаблари ва устувор вазифалар

ISBN 978-9910-9632-9-2