

ОЛИЙ ТАЪЛИМ СИФАТИНИ КАФОЛАТЛАШДА ISO 21001:2018 СТАНДАРТИНИНГ АҲАМИЯТИ

Маматкулов Санжар Тошпулатович

Renessans Ta'lim Universiteti

E-mail: 1984sanjar@mail.ru

Аннотация. Мақолада ISO 21001:2018 стандартининг мамлакатимиздаги олий таълим муассасалари бошқарув тизимларини такомиллаштириш ва таълим сифатини ошириш борасидаги имкониятлари ўрганилган. Бунда ISO 21001:2018 стандартининг мазмуни, ундаги асосий талаблар ҳамда ушбу стандартнинг амалий аҳамиятига оид хориж тажрибаси таҳлил этилган. Шунингдек, мазкур ҳужжатда белгиланган стандартларнинг мамлакатимизда фаолият юритаётган олий таълим муассасалари бошқарув тизимига татбиқ этишнинг эҳтимолий оқибатлари ҳақида мулоҳаза юритилиб, бу борада таклиф ва тавсиялар келтирилган.

Калит сўзлар: ISO, бошқарув тизими, сифат менежменти, сертификатлаштириш, таълим сифати.

THE IMPORTANCE OF THE ISO 21001:2018 STANDARD IN GUARANTEEING THE QUALITY OF HIGHER EDUCATION

Mamatkulov Sanjar Toshpulatovich

Renaissance Educational University

E-mail: 1984sanjar@mail.ru

Abstract. The article examines the possibilities of the ISO 21001:2018 standard for improving the management systems of higher education institutions in our country and improving the quality of education. The contents of the ISO 21001:2018 standard, its main requirements and foreign experience regarding the practical importance of this standard are analyzed. Also, the possible consequences of applying the standards set in this document to the management system of higher education institutions operating in our country are considered, and suggestions and recommendations are given in this regard.

Keywords: ISO, management system, quality management, certification, quality of education.

ISO 21001:2018 “Таълим ташкилотлари – Таълим ташкилотларини бошқариш тизимлари – Фойдаланиш бўйича йўриқномага эга талаблар” халқаро стандарти Халқаро Стандартлаштириш Ташкилоти (ISO) томонидан 2018 йил май ойида чоп этилган. Бу таълим ташкилотларини бошқариш тизимига оид халқаро стандартнинг биринчи нашридир. 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 ISO нинг бошқа бошқарув тизими стандартлари билан мослаштирилган алоҳида мустақил сифат менежменти тизими стандартидир. ISO 21001 халқаро стандарти таълим муассасаси, ўқувчилар ва бошқа манфаатдор томонлар ўртасидаги ўзаро муносабатларга қаратилган.

ISO 21001:2018 таълим ташкилотлари учун бошқарув тизимларига қўйиладиган талабларни белгиладиган стандарт бўлиб, у ҳар қандай турдаги ташкилотлар томонидан сифат менежменти тизимларини ишлаб чиқиш ва жорий этишда кенг қўлланиладиган ISO 9001:2015 стандартига қисман ўхшайди. ISO 9001:2015 стандарти барча турдаги ташкилотларнинг сифат менежменти тизимлари мезонларини белгиласа, ISO 21001:2018 стандарти эса таълим ташкилотлари учун самарали бошқарув тизимини

йўлга қўйишни ва уни муттасил такомиллаштириб боришни назарда тутати. ISO 21001:2018 болалар боғчалари, мактаблар, коллежлар, олий таълим муассасалари ва бошқа таълим провайдерларига хизматлар сифатини яхшилаш ҳамда таълим хизматларидан фойдаланувчиларнинг умидларини қондириш учун ташкилий жараёнларни бошқариш бўйича ягона воситани таклиф этади.

Стандарт таълим муассасаларига ўз миссияси ва қарашлари билан самарали мослашишга ёрдам беришга қаратилган бўлиб, натижада ўқувчилар, ўқитувчилар, оналар ва бошқа манфаатдор томонларга фойда келтирадиган шахсийлаштирилган таълим тажрибасига эришилади.

ISO 21001:2018 сертификатлари жаҳоннинг 160 дан ортик 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 имиджини яхшилаш воситаси сифатида қабул қилингани боис, шундоқ ҳам жаҳон миқёсида нуфузи юқори бўлган олий таълим муассасалари ушбу “ёрлик”га 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 шarti ҳамдир.

Ўрганишлардан маълум бўлдики, жаҳон тажрибасида таълим ташкилотлари, хусусан олий таълим муассасалари ISO 21001:2018 стандартдан 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 Инха 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 9001дан 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 машхур 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 имиджини яхшилайти ва таълимнинг халқаролашувига ижобий таъсир қилади;

ISO стандартлари доирасида аудит билан шуғулланувчи мутахассислар юқори малака эгаллиги 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:

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 нарҳи ташкилотнинг ҳажмидан келиб чиқиб 10 минг долларни ташкил этади. Бу олий таълим муассасалари томонидан кўпинча ортиқча харажат ва бош оғриқ сифатида қабул қилиниши кўп кузатилади;

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;

Ўзбекистонда ISO 21001:2018 стандарти бўйича сертификатлаштириш хизматларини таклиф этувчи 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 оворагарчиликларни олидини олиш ёки минималлаштириш имкони ҳам мавжуд. Масалан, ISO 21001:2018 стандарти асосида миллий стандартларни ишлаб чиқишга кенгроқ эътибор бериш орқали. Масалан Россия Федерациясида давлат стандартлари – ГОСТни ISO талаблари билан уйғунлаштириш амалиёти мавжуд бўлиб бу сертификатлаштиришдаги ортиқча харажатларни камайитириш имкони беради.

Қайд этиш жоизки, Ўзбекистондаги олий таълим муассасалари орасида ISO 21001:2018 сертификатини қўлга киритган ташкилот мавжуд эмас. Фақатгина 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

кадар “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 хиссасини 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 куйидаги 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 рағбатлантириш ва бу орқали олий таълимни халқаро стандартларга мослаштиришга эришиш учун олий таълим муассасаларининг миллий рейтингида мувофиқлик сертификатига эга бўлишликка устуворлик бериш.

Адабиётлар рўйхати

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>.
2. Wibisono E. The new management system ISO 21001:2018: What and why educational organizations should adopt it. Conference: International Seminar on Industrial Engineering and Management. -Makassar, Indonesia, vol. 11, 2018.<https://www.researchgate.net/publication/334549352> The new management system ISO 210012018 What and why educational organizations should adopt it.
3. <https://lex.uz/docs/6079422>.