XUSUSIY MAKTABGACHA TA'LIM MUASSASALARIDA OTA-ONALAR QONIQISHINI SHAKLLANTIRISH OMILLARI VA XIZMAT SIFATI MONITORING

Abdurashit qizi Mushtariy

Received: 27.10.2025
Revised: 28.10.2025
Accepted: 29.10.2025

Kalit so'zlar:
Ota-onalar qoniqishi, xizmat sifati, xususiy maktabgacha ta'lim, monitoring, menejment yondashuvi.

Ключевые слова:
Удовлетворенность родителей, качество услуг, частное дошкольное образование, мониторинг, управленческий подход.

Key words:
Parental satisfaction, service quality, private preschool education, monitoring, management approach.

Annotatsiya. Xususiy maktabgacha ta'lim muassasalarida ota-onalar qoniqishini shakllantirish omillari va xizmat sifatini monitoring qilish tadqiqot ob'ekti sifatida olinib, tadqiqot menejment yondashuvi asosida olib borildi. Tadqiqotda ota-onalar qoniqishini belgilovchi asosiy omillar, ta'lim jarayonining sifat ko'rsatkichlari va xizmat sifati indikatorlari tahlil qilindi. Natijalar ota-onalar qoniqishi va xizmat sifati o'rtasida ijobiy bog'liqlik mavjudligini ko'rsatdi va sifatni monitoring qilishning amaliy ahamiyati aniqlangan.

Аннотация. В частных дошкольных образовательных учреждениях изучение факторов формирования удовлетворенности родителей и мониторинг качества услуг проведено с позиции управленческого подхода. Были проанализированы основные факторы, влияющие на удовлетворенность родителей, показатели качества образовательного процесса и услуги. Результаты показали положительную зависимость между удовлетворенностью родителей и качеством услуг, а также практическую значимость мониторинга качества.

Annotation. The study of factors shaping parental satisfaction and service quality monitoring in private preschool educational institutions was conducted from a management approach perspective. The main factors influencing parental satisfaction, educational process quality indicators, and service quality were analyzed. The results revealed a positive correlation between parental satisfaction and service quality, as well as the practical significance of service quality monitoring.

Kirish. Xususiy maktabgacha ta'lim muassasalari bugungi kunda ta'lim tizimining muhim segmentini tashkil etadi va ularning samarali faoliyati nafaqat bolalarning bilim va ko'nikmalarini rivojlantirish, balki ota-onalar qoniqishini ta'minlash orqali muassasaning obro'sini oshirishga xizmat qiladi. Ota-onalar

qoniqishi esa ta’lim sifatini baholash va xizmat ko‘rsatish darajasini aniqlashda asosiy indikator sifatida qaraladi, chunki ota-onalarning ta’lim jarayoniga bo‘lgan bahosi va qoniqishi muassasaga bo‘lgan ishonchni shakllantiradi va kelajakda bolalarning rivojlanish jarayoniga ta’sir ko‘rsatadi.

Shu nuqtai nazardan, xizmat sifati monitoringi muassasa faoliyatini tizimli baholash, kamchiliklarni aniqlash va sifatni yaxshilashga imkon beradi. Menejment yondashuvi esa xususiy maktabgacha ta’lim muassasalarida resurslarni samarali taqsimlash, pedagogik jarayonlarni tizimli tashkil etish, xodimlar va ota-onalar bilan samarali muloqotni yo‘lga qo‘yish orqali xizmat sifatini oshirish imkonini beradi. Ilmiy tadqiqotlar shuni ko‘rsatadiki, ota-onalar qoniqishi xizmat sifati va ta’lim samaradorligi bilan bevosita bog‘liq bo‘lib, samarali monitoring tizimi muassasada sifatni barqaror oshirish va ota-onalar ehtiyojlarini qondirishda muhim rol o‘ynaydi. Shu bilan birga, xususiy maktabgacha ta’lim muassasalarida xizmat sifati va ota-onalar qoniqishini shakllantirishni chuqur tahlil qilish muassasa strategiyasini ishlab chiqish, innovatsion metodlarni joriy etish va ta’lim jarayonini doimiy takomillashtirish uchun ilmiy va amaliy asos yaratadi. Tadqiqot shuningdek, ota-onalar qoniqishi, pedagogik jarayonning samaradorligi va xizmat sifati indikatorlarini tizimli tarzda tahlil qilish orqali xususiy maktabgacha ta’lim muassasalarida sifatni oshirish va xizmat ko‘rsatish darajasini yaxshilash bo‘yicha tavsiyalar ishlab chiqish imkonini beradi. Xususiy maktabgacha ta’lim muassasalari zamonaviy ta’lim tizimida nafaqat bolalarning bilim va ko‘nikmalarini rivojlantirish, balki ota-onalar qoniqishini ta’minlash orqali muassasa obro‘sini oshirishda muhim rol o‘ynaydi. Bugungi kunda ota-onalar ta’lim jarayoniga faol jalb qilinib, ta’lim sifatini baholashda bevosita ishtirok etmoqda, shuning uchun ularning qoniqish darajasi pedagogik jarayonning samaradorligini va muassasa xizmatlarining sifatini aniqlashda asosiy indikator sifatida qaraladi. Shu nuqtai nazardan, xizmat sifati monitoringi muassasa faoliyatini tizimli baholash, kamchiliklarni aniqlash va sifatni yaxshilashga imkon beradi. Menejment yondashuvi esa xususiy maktabgacha ta’lim muassasalarida resurslarni optimal taqsimlash, pedagogik jarayonni tizimli tashkil etish, xodimlar va ota-onalar bilan samarali muloqot o‘rnatish orqali xizmat sifatini oshirishga xizmat qiladi. Tadqiqotning ahamiyati shundaki, ota-onalar qoniqishi va xizmat sifati o‘rtasidagi bog‘liqlikni aniqlash, pedagogik jarayonni takomillashtirish va muassasa strategiyasini rivojlantirishga ilmiy asos yaratadi. Shu bilan birga, ota-onalar ehtiyojlarini aniqlash, ularning taklif va mulohazalarini tizimli ravishda hisobga olish xususiy maktabgacha ta’lim muassasalarida sifatni doimiy oshirish va xizmat ko‘rsatish darajasini yaxshilash imkonini beradi. Tadqiqot shuningdek, xususiy maktabgacha ta’lim muassasalarida ota-onalar qoniqishini shakllantirish, xizmat sifatini monitoring qilish va menejment strategiyalarini takomillashtirish bo‘yicha amaliy tavsiyalar ishlab chiqish uchun ilmiy va amaliy asos yaratadi.

Adabiyotlar tahlili. Xususiy maktabgacha ta’lim muassasalarida ota-onalar qoniqishini shakllantirish va xizmat sifatini monitoring qilish masalalari ko‘plab ilmiy tadqiqotlarda o‘rganilgan bo‘lib, olimlar ota-onalar qoniqishini ta’lim sifatining muhim ko‘rsatkichi sifatida baholaydilar[1]. Tadqiqotlarda xizmat sifatini baholash,

pedagogik jarayonning samaradorligi va ota-onalar qoniqishi o‘rtasidagi bog‘liqlik tahlil qilingan. Menejment yondashuvi nuqtai nazaridan xususiy maktabgacha ta’lim muassasalarida resurslarni samarali boshqarish va ta’lim jarayonini tizimli tashkil etish xizmat sifati va ota-onalar qoniqishiga sezilarli ta’sir ko‘rsatishi qayd etilgan[2]. Ilmiy adabiyotlarda ota-onalar qoniqishi va xizmat sifati indikatorlarini aniqlashda so‘rovnomalar, intervyular va kuzatuv usullari asosiy metod sifatida ishlatiladi[3]. Shu bilan birga, xalqaro tajribalar xususiy maktabgacha ta’lim muassasalarida xizmat sifati va ota-onalar qoniqishi o‘rtasida ijobiy korrelyatsiya mavjudligini tasdiqlaydi[4]. Tadqiqotlar shuni ko‘rsatadiki, xizmat sifati monitoringi tizimli tarzda amalga oshirilsa, ota-onalar qoniqishini oshirish va pedagogik jarayon sifatini yaxshilash imkoniyati yaratiladi[5].

Materiallar va usullar. Tadqiqotda xususiy maktabgacha ta’lim muassasalarida ota-onalar qoniqishini shakllantirish omillari va xizmat sifati monitoringini o‘rganish uchun turli metodlar qo‘llanildi. Tadqiqot ob’ektlari sifatida bir nechta xususiy maktabgacha ta’lim muassasalari tanlandi va ular bilan amaliy faoliyat davomida ota-onalar qoniqishi darajasi, xizmat sifati ko‘rsatkichlari va pedagogik jarayonning samaradorligi o‘rganildi. Ma’lumotlarni yig‘ish uchun so‘rovnomalar, intervyular, kuzatuv va hujjatli tahlil usullari ishlatildi. So‘rovnomalar orqali ota-onalarning ta’lim jarayoni va xizmatlardan qoniqish darajasi, muassasa bilan muloqot sifati va ularning taklif va mulohazalari o‘rganildi. Intervyular yordamida pedagoglar va muassasa xodimlarining ota-onalar bilan muloqot strategiyalari, xizmat sifatini oshirish va monitoring qilishdagi tajribasi tahlil qilindi. Kuzatuv usuli orqali dars jarayonida pedagogik metodlar, xizmat ko‘rsatish jarayoni va ota-onalar bilan interaktiv faoliyat samaradorligi baholandi. Hujjatli tahlil orqali muassasa ichki normativ hujjatlari, xizmat sifatini monitoring qilish bo‘yicha hisobotlar va strategik reja hujjatlari o‘rganildi. Tadqiqotda sifat va samaradorlikni baholash uchun kvantitativ va sifatli tahlil metodlari birgalikda qo‘llanildi, bu esa ota-onalar qoniqishi va xizmat sifati o‘rtasidagi bog‘liqlikni tizimli tarzda aniqlash imkonini berdi. Shuningdek, tadqiqotda xizmat sifati indikatorlarini belgilashda ota-onalar qoniqishi, pedagogik jarayonning samaradorligi, resurslardan foydalanish samaradorligi va muassasa menejmentining samaradorligi asosiy e’tibor markazida bo‘ldi. Natijalar xususiy maktabgacha ta’lim muassasalarida xizmat sifatini monitoring qilish va ota-onalar qoniqishini oshirish bo‘yicha amaliy tavsiyalar ishlab chiqishga xizmat qiladi.

1-Jadval. Xususiy maktabgacha ta’lim muassasalarida ota-onalar qoniqishi va xizmat sifati ko‘rsatkichlari

Ko‘rsatkichlar	Ta’rifi	Baholash mezoni
Ota-onalar qoniqishi	Ota-onalarning ta’lim jarayoni va xizmatlardan qoniqish darajasi	So‘rovnomalar natijasi, intervyular, fikr-mulohazalar
Xizmat sifati	Maktabgacha ta’lim muassasasida ta’lim jarayoni	Talabalar (bolalar) bilan ishlash sifati, xizmat

	va qo‘llaniladigan xizmatlarning sifat darajasi	ko‘rsatish tezligi, pedagoglar bahosi
Pedagogik jarayon samaradorligi	Pedagogik jarayonning natijadorligi va bolalarning rivojlanish darajasi	Kuzatuv natijalari, test va baholash natijalari, dars jarayoni monitoringi
Menejment samaradorligi	Menejmentning resurslarni boshqarish va ta’lim sifatini oshirishdagi samaradorligi	Ichki reja va natijalarni mosligi, xodimlar bahosi, monitoring hisobotlari

Ushbu jadval xususiy maktabgacha ta’lim muassasalarida ota-onalar qoniqishini shakllantirish va xizmat sifatini monitoring qilishda asosiy ko‘rsatkichlarni, ularning ta’rifini va baholash mezonlarini ko‘rsatadi. Jadval orqali ota-onalar qoniqishi, xizmat sifati, pedagogik jarayon samaradorligi va menejment samaradorligi o‘rtasidagi bog‘liqlikni tizimli tarzda o‘rganish va tahlil qilish imkoniyati yaratiladi. Bu ko‘rsatkichlar tadqiqot natijalarini tizimli shaklda taqdim etishga, xususiy maktabgacha ta’lim muassasalarida strategik va amaliy tavsiyalar ishlab chiqishga xizmat qiladi.

Tadqiqot muhokamasi. Tadqiqot natijalari xususiy maktabgacha ta’lim muassasalarida ota-onalar qoniqishini shakllantirish omillari va xizmat sifati monitoringi o‘rtasida sezilarli bog‘liqlik mavjudligini ko‘rsatdi. So‘rovnomalar natijalariga ko‘ra, ota-onalarning qoniqishi muassasada xizmat sifatining yuqori darajasi bilan bevosita bog‘liq bo‘lib, bu pedagogik jarayonning samaradorligini oshirish va muassasa obro‘sini mustahkamlashga xizmat qiladi. Intervyular va kuzatuvlar natijasida aniqlanishicha, pedagoglar va muassasa xodimlarining ota-onalar bilan samarali muloqoti, xizmatlarni tez va sifatli taqdim etishi ham ota-onalar qoniqishiga sezilarli ta’sir ko‘rsatadi. Hujjatli tahlil esa xizmat sifatini monitoring qilish bo‘yicha tizimli choralar, ichki normativ hujjatlar va strategik rejalarning muhimligini ko‘rsatdi. Tadqiqot natijalari shuni ham ko‘rsatdiki, ota-onalar qoniqishi va xizmat sifati indikatorlarini birgalikda baholash pedagogik jarayonning sifatini yaxshilash va muassasa menejmentining samaradorligini oshirishda muhim rol o‘ynaydi. Xizmat sifatini monitoring qilish tizimi ota-onalar ehtiyojlarini aniqlash, pedagogik jarayonni optimallashtirish va resurslardan samarali foydalanishni ta’minlash imkonini beradi. Shuningdek, natijalar xususiy maktabgacha ta’lim muassasalarida ota-onalar qoniqishini oshirish va xizmat sifatini doimiy nazorat qilish bo‘yicha amaliy tavsiyalar ishlab chiqishga asos yaratadi. Ilmiy adabiyotlar bilan solishtirilganda, olingan natijalar xalqaro tajribalar bilan mos kelib, xususiy maktabgacha ta’lim muassasalarida xizmat sifatini oshirish va ota-onalar qoniqishini yaxshilashda tizimli monitoringning ahamiyatini tasdiqlaydi. Shu bilan birga, tadqiqot xususiy maktabgacha ta’lim muassasalarida xizmat sifati va ota-onalar qoniqishini shakllantirish bo‘yicha menejment strategiyalarini takomillashtirish, pedagogik jarayonni optimallashtirish va innovatsion yondashuvlarni joriy etish imkoniyatlarini aniqlashga xizmat qiladi.

Xulosa. Tadqiqot natijalari xususiy maktabgacha ta’lim muassasalarida ota-onalar qoniqishini shakllantirish omillari va xizmat sifati monitoringi o‘rtasida ijobiy va sezilarli bog‘liqlik mavjudligini ko‘rsatdi. Ota-onalar qoniqishi muassasada xizmat sifatining yuqori darajasi bilan bevosita bog‘liq bo‘lib, pedagogik jarayonning samaradorligini oshirish va muassasa obro‘sini mustahkamlashga xizmat qiladi. Monitoring tizimi xizmat sifatini doimiy baholash, kamchiliklarni aniqlash va xizmat ko‘rsatish darajasini yaxshilash imkonini beradi. Tadqiqot shuni ham ko‘rsatdiki, ota-onalar qoniqishi va xizmat sifati indikatorlarini tizimli tarzda baholash pedagogik jarayon sifatini yaxshilash, resurslardan samarali foydalanish va muassasa menejmentining samaradorligini oshirishda muhim rol o‘ynaydi. Shu bilan birga, natijalar xususiy maktabgacha ta’lim muassasalarida ota-onalar qoniqishini oshirish va xizmat sifatini doimiy nazorat qilish bo‘yicha amaliy tavsiyalar ishlab chiqish, pedagogik jarayonni optimallashtirish va innovatsion metodlarni joriy etish imkonini beradi. Umuman olganda, tadqiqot xususiy maktabgacha ta’lim muassasalarida xizmat sifati monitoringi va ota-onalar qoniqishini shakllantirishda menejment yondashuvining strategik ahamiyatini tasdiqlaydi hamda bu yo‘nalishda amaliy choralarni ishlab chiqish uchun ilmiy asos yaratadi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro’yxati

1. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.
2. Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). Pearson Education.
3. Hill, F. M. (1995). Managing service quality in higher education: The role of the student as primary consumer. Quality Assurance in Education, 3(3), 10-21.
4. Owlia, M. S., & Aspinwall, E. M. (1996). A framework for measuring quality in engineering education. Quality Assurance in Education, 4(2), 12-20.
Juran, J. M., & Godfrey, A. B. (1999). Juran’s Quality Handbook (5th ed.).