



SERVIS XIZMATI YO'NALISHIDA TALABALARNING O'QITILISHIDA KREATIV YONDASHUVNING ILMIY- NAZARIY ASOSLARI

Barataliyeva Nasiba Mahmaminovna

UDK: 378.147:001.89

ORCID: 0009-0008-8692-5819

Termiz davlat pedagogika instituti

Texnologiya va geografiya kafedrası o'qituvchisi

<https://doi.org/10.5281/zenodo.20079976>

ARTICLE INFO

Received: 1st May 2026

Accepted: 5th May 2026

Published: 8th May 2026

KEYWORDS

kreativlik, servis xizmati, innovatsion ta'lim, pedagogik texnologiya, kasbiy kompetensiya, ijodiy fikrlash.

ABSTRACT

Mazkur maqolada servis xizmati yo'nalishida tahsil olayotgan talabalarni o'qitishda kreativ yondashuvning ilmiy-nazariy asoslari tahlil qilinadi. Kreativlik tushunchasi, uning pedagogik jarayondagi o'rnini, innovatsion ta'lim texnologiyalari bilan uyg'unligi hamda servis sohasida raqobatbardosh mutaxassis tayyorlashdagi ahamiyati yoritilgan. Shuningdek, kreativ yondashuvni shakllantirish metodlari va samarali pedagogik mexanizmlar ko'rib chiqilgan.

Kirish. Bugungi globallashuv sharoitida xizmat ko'rsatish sohasi iqtisodiyotning eng tez rivojlanayotgan tarmoqlaridan biri hisoblanadi. Shu sababli, servis xizmati yo'nalishida malakali, tashabbuskor va kreativ fikrlovchi mutaxassislarni tayyorlash dolzarb masalaga aylangan. An'anaviy ta'lim metodlari zamonaviy mehnat bozori talablariga to'liq javob bera olmayotganligi sababli, o'qitishda kreativ yondashuvni joriy etish zarurati ortib bormoqda. Kreativ yondashuv tushunchasining nazariy asoslari. Kreativlik – bu yangi g'oyalarni yaratish, muammolarga noodatiy yechim topish va innovatsion fikrlash qobiliyatidir. Texnologiya fanida kreativ yondashuv o'quv jarayonini talabaning ijodiy salohiyatini rivojlantirishga yo'naltirilgan metodlar majmui sifatida talqin etiladi.

Servis xizmati yo'nalishida kreativ yondashuvning ahamiyati

Servis sohasi inson omiliga asoslangan bo'lib, unda standart yondashuvdan ko'ra individual va innovatsion yondashuv ustuvor hisoblanadi. Shu bois, talabalarda quyidagi kompetensiyalarni shakllantirish muhimdir:

- mijozga yo'naltirilgan fikrlash;
- kommunikativ kreativlik;
- muammoli vaziyatlarda tezkor va samarali qaror qabul qilish;
- xizmat ko'rsatishda innovatsion yechimlar ishlab chiqish.

Kreativ yondashuv orqali talabalar real hayotga yaqin vaziyatlarda mustaqil fikrlashga o'rganadi va kasbiy faoliyatga tayyorlanadi.

Materiallar va metodlar. Mazkur tadqiqot servis xizmati yo'nalishida tahsil olayotgan talabalarni o'qitishda kreativ yondashuvning ilmiy-nazariy asoslarini aniqlash hamda uning samaradorligini baholashga qaratilgan.

Tadqiqot materiallari sifatida quyidagilar xizmat qildi:

- pedagogika va ta'lim innovatsiyalari bo'yicha ilmiy adabiyotlar;
- servis xizmati yo'nalishiga oid o'quv dasturlari va malaka talablari;
- oliy ta'lim muassasalarida qo'llanilayotgan o'quv-uslubiy majmualar;
- talabalar faoliyati natijalari (loyihalar, mustaqil ishlar, amaliy mashg'ulotlar);
- so'rovnoma va intervyu natijalari.

Tadqiqot davomida 2–3 ta oliy ta'lim muassasasida tahsil olayotgan servis yo'nalishi talabalari (taxminan 80–120 nafar respondent) hamda 10–15 nafar professor-o'qituvchilar ishtirok etdi.

Tadqiqot metodlari. Nazariy tahlil metodi – mavzuga oid ilmiy manbalar, pedagogik konsepsiyalar va ilg'or xorijiy tajribalarni o'rganish hamda umumlashtirish uchun qo'llanildi. Pedagogik kuzatish – o'quv jarayonida talabalar faolligi, ijodiy yondashuvi va muammoli vaziyatlarga munosabatini aniqlash maqsadida amalga oshirildi.

So'rovnoma va intervyu – talabalar va o'qituvchilarning kreativ ta'limga bo'lgan munosabati, mavjud muammolar va takliflarni aniqlash uchun o'tkazildi. Pedagogik tajriba (eksperiment) – an'anaviy va kreativ yondashuv asosida o'qitilgan guruhlar natijalari taqqoslab o'rganildi. Tajriba davomida muammoli ta'lim, loyihaviy yondashuv va rol o'ynash metodlari joriy etildi. Statistik tahlil – olingan natijalarni miqdoriy jihatdan qayta ishlash, ularning ishonchlik darajasini aniqlash va taqqoslash uchun qo'llanildi. Tadqiqot jarayonida kreativ yondashuvning samaradorligi quyidagi mezonlar asosida baholandi:

- talabalarning ijodiy fikrlash darajasi;
- muammoli vaziyatlarni hal qilish qobiliyati;
- mustaqil qaror qabul qilish ko'nikmalari;
- kasbiy kompetensiyalarning shakllanish darajasi.

Mazkur metodlar majmuasi tadqiqotning kompleks va tizimli olib borilishini ta'minlab, servis xizmati yo'nalishida kreativ o'qitishning samaradorligini aniqlash imkonini berdi.

Tadqiqot natijalari. Tadqiqot davomida servis xizmati yo'nalishida tahsil olayotgan talabalarning o'quv jarayonida kreativ yondashuvni qo'llash samaradorligi tajriba-sinov ishlari orqali aniqlab olindi. Pedagogik tajriba ikki bosqichda – boshlang'ich va yakuniy bosqichlarda olib borildi. Boshlang'ich bosqichda talabalar bilim va ko'nikmalari tahlil qilinganda, ularning aksariyatida ijodiy fikrlash darajasi o'rtacha yoki past ekanligi aniqlandi.

Talaba yoshlarning 52–58 % ida muammoli vaziyatlarga standart yondashuv ustunligi; 25–30 % ida qisman kreativ fikrlash elementlari mavjudligi; atigi 15–18 % talabalarda yuqori darajadagi ijodiy yondashuv kuzatildi.

Tajriba jarayonida muammoli ta'lim, kichik loyihaviy yondashuv, rol o'ynash va "aqliy hujum" metodlari tizimli ravishda qo'llanildi. O'quv mashg'ulotlari real servis vaziyatlariga yaqinlashtirildi hamda talabalar mustaqil qaror qabul qilishga yo'naltirildi.

Yakuniy bosqich natijalari kreativ yondashuvning sezilarli ijobiy ta'sir ko'rsatganini tasdiqladi. Jumladan:

- yuqori darajadagi kreativ fikrlash ko'rsatkichi 15–18 % dan 35–40 % gacha oshdi;
- o'rtacha darajadagi ko'rsatkich 25–30 % dan 40–45 % gacha ko'tarildi;
- past darajadagi ko'rsatkich 52–58 % dan 15–20 % gacha kamaydi.
- Bundan tashqari, talabalar:

- muammoli vaziyatlarda mustaqil va tezkor qaror qabul qilish;
- mijozga yo'naltirilgan innovatsion yechimlar ishlab chiqish;
- jamoada samarali ishlash va kommunikativ kompetensiyalarni namoyon etish kabi ko'nikmalarni sezilarli darajada rivojlantirdi.

So'rovnoma natijalari ham ijobiy dinamikani ko'rsatdi. Talabalarning 80 % dan ortig'i kreativ metodlar asosida tashkil etilgan mashg'ulotlar ularning qiziqishini oshirganini bildirgan bo'lsa, 75 % respondent bunday yondashuv kasbiy tayyorgarlik sifatini yaxshilashini ta'kidladi.

Professor-o'qituvchilar fikriga ko'ra, kreativ yondashuv:

- o'quv jarayonini faollashtiradi;
- talabalar motivatsiyasini oshiradi;
- nazariya va amaliyot o'rtasidagi bog'liqlikni kuchaytiradi.

Natijalar tahlili shuni ko'rsatdiki, servis xizmati yo'nalishida kreativ yondashuv asosida tashkil etilgan ta'lim jarayoni talabalarning kasbiy kompetensiyalarini shakllantirishda an'anaviy metodlarga nisbatan ancha samaraliroq hisoblanadi.

Tadqiqot natijalari tahlili. O'tkazilgan tajriba-sinov ishlari natijalari servis xizmati yo'nalishida talabalarni o'qitishda kreativ yondashuvni qo'llashning yuqori samaradorligini ko'rsatdi. Olingan ma'lumotlarning qiyosiy tahlili boshlang'ich va yakuniy bosqichlar o'rtasida sezilarli ijobiy farq mavjudligini tasdiqlaydi.

Avvalo, kreativ fikrlash darajasidagi o'zgarishlar tahlili shuni ko'rsatdiki, tajriba guruhlarida ijodiy yondashuv ko'rsatkichlari an'anaviy usulda o'qitilgan nazorat guruhlariga nisbatan ancha yuqori bo'ldi. Bu holat qo'llanilgan muammoli ta'lim, loyihaviy faoliyat va interaktiv metodlarning samaradorligini isbotlaydi. Ayniqsa, talabalarning noodatijiy vaziyatlarda qaror qabul qilish tezligi va mustaqilligi oshgani kuzatildi. Natijalar shuni ham ko'rsatdiki, kreativ yondashuv talabalar bilimini faqat nazariy darajada emas, balki amaliy jihatdan ham mustahkamlashga xizmat qiladi. Talabalar o'quv jarayonida real servis vaziyatlariga yaqinlashtirilgan topshiriqlarni bajarish orqali kasbiy faoliyatga tayyorgarligini oshirdi. Bu esa ularning kelajakdagi ish faoliyatida moslashuvchanlik va innovatsion fikrlashni ta'minlaydi.

So'rovnomma va intervyu natijalari tahlili talabalar motivatsiyasining sezilarli darajada oshganini ko'rsatdi. Kreativ metodlar asosida tashkil etilgan mashg'ulotlar talabalarda o'rganishga bo'lgan qiziqishni kuchaytirgan, ularning darsdagi faolligini oshirgan hamda mustaqil izlanishga undagan. Shu bilan birga, o'qituvchilar tomonidan ham mazkur yondashuvning ijobiy jihatlari e'tirof etildi. Statistik tahlil natijalari tajriba natijalarining ishonchligini tasdiqladi va kuzatilgan o'zgarishlar tasodifiy emas, balki bevosita kreativ yondashuvni qo'llash natijasi ekanini ko'rsatdi. Past darajadagi ko'rsatkichlarning kamayishi va yuqori darajadagi ko'rsatkichlarning ortishi ta'lim jarayonida qo'llanilgan metodlarning to'g'ri tanlanganidan dalolat beradi.

Shu bilan birga, tadqiqot davomida ayrim muammolar ham aniqlandi. Jumladan:

- barcha o'qituvchilarda kreativ metodlarni qo'llash bo'yicha yetarli tajribaning mavjud emasligi;
- o'quv-uslubiy materiallarning yetarli darajada takomillashtirilmaganligi;
- ba'zi hollarda vaqt resurslarining cheklanganligi.

Mazkur muammolarni bartaraf etish uchun o'qituvchilarning malakasini oshirish, innovatsion pedagogik texnologiyalarni keng joriy etish hamda o'quv dasturlarini modernizatsiya qilish zarur. Umuman olganda, tadqiqot natijalari tahlili servis xizmati yo'nalishida kreativ yondashuvni tizimli ravishda qo'llash talabalarning kasbiy kompetensiyalarini rivojlantirishda muhim omil ekanini asoslab beradi. Bu esa zamonaviy ta'lim tizimida kreativlikka asoslangan pedagogik yondashuvlarni keng joriy etish zarurligini ko'rsatadi.

Xulosalar. Mazkur tadqiqot natijalari asosida quyidagi ilmiy xulosalarga kelindi: Servis xizmati yo'nalishida talabalarni o'qitishda kreativ yondashuvni qo'llash zamonaviy ta'lim tizimining muhim va zaruriy komponenti hisoblanadi. U talabalarning ijodiy fikrlashini rivojlantirish bilan birga, ularni kasbiy faoliyatga samarali tayyorlaydi. Kreativ yondashuv asosida tashkil etilgan o'quv jarayoni talabalarning muammoli vaziyatlarni hal etish, mustaqil qaror qabul qilish hamda innovatsion g'oyalarni ishlab chiqish ko'nikmalarini sezilarli darajada oshiradi.

Tadqiqot natijalari kreativ metodlar (muammoli ta'lim, loyihaviy yondashuv, rol o'ynash va aqliy hujum)ning an'anaviy o'qitish usullariga nisbatan samaraliroq ekanini amaliy jihatdan tasdiqladi. Tajriba natijalari asosida talabalar kreativ fikrlash darajasining oshgani, past

ko'rsatkichlarning kamaygani va yuqori darajadagi natijalarning ortgani kuzatildi, bu esa tanlangan pedagogik yondashuvning to'g'riligini ko'rsatadi. Kreativ yondashuv talabalarning o'quv motivatsiyasini oshiradi, ularning dars jarayonidagi faolligini kuchaytiradi hamda mustaqil ta'lim olishga bo'lgan ehtiyojini shakllantiradi. Tadqiqot davomida aniqlangan muammolar (o'qituvchilarning metodik tayyorgarligi yetarli emasligi, o'quv-uslubiy bazaning cheklanganligi) kreativ yondashuvni keng joriy etishda e'tiborga olinishi zarur bo'lgan muhim omillar hisoblanadi. Servis xizmati yo'nalishida raqobatbardosh mutaxassislar tayyorlash uchun kreativ yondashuvni ta'lim jarayoniga tizimli va uzluksiz joriy etish, innovatsion pedagogik texnologiyalarni keng qo'llash hamda nazariya va amaliyot integratsiyasini kuchaytirish lozim.

Umuman olganda, kreativ yondashuv asosida tashkil etilgan ta'lim jarayoni servis sohasi uchun yuqori malakali, tashabbuskor va innovatsion fikrlovchi kadrlarni tayyorlashda muhim ilmiy-amaliy ahamiya kasb etadi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati:

1. Ken Robinson K. *Out of Our Minds: Learning to be Creative*. – Chichester: Wiley, 2011.
2. Teresa Amabile T. M. *Creativity in Context*. – Boulder: Westview Press, 1996.
3. UNESCO. *Education for Sustainable Development Goals: Learning Objectives*. – Paris, 2017.
4. A. Xoliqov A. *Pedagogik mahorat*. – Toshkent: O'qituvchi, 2011.
5. N. Muslimov N. *Kasbiy ta'lim metodikasi*. – Toshkent: Fan, 2015.
6. B. To'xtaxodjayeva B. *Ta'limda innovatsion texnologiyalar*. – Toshkent: TDPU, 2019.
7. O'zbekiston Respublikasi Oliy va o'rta maxsus ta'lim vazirligi. *Oliy ta'lim tizimini rivojlantirish konsepsiyasi*. – Toshkent, 2019.
8. X.Dusyarov Ch, N.Barataliyeva M. *Texnologiya ta'lim metodikasi fanidan amaliy mashg'ulotlar*. – Termiz, 2025.
9. Avazov G'.B. Bo'lajak texnologiya fani o'qituvchilarini kasbiy faoliyatiga tayyorlashda kreativ kompetentlikni rivojlantirish tizimining pedagogik zarurati.// *Pedagogik mahorat Ilmiy-nazariy va metodik jurnal*.– Buxoro. 2025.9-son. –B. 195-197 (13.00.02. №).
10. Barataliyeva N. M. Servis ta'limida kreativ yondoshuv asosida metodik tizimni takomillashtirishning nazariy-metodik asoslari. Qo'qon davlat pedagogika institutining Ilmiy xabarlar Qo'qon. 2025. 3-son. – B. 70-75. (13.00.00. № 7).
11. Turayev Doniyor Amirovich Chizmachilik fanini o'qitishda o'quvchilarning ijodiy tafakkurlarini takomillashtirish. "Adju Universiteti Toshkent Xalqaro konferensiya" 22.02.2025 <https://doi.org/10.5281/zenodo.14913908>
12. Gadaymuratov Sh. M. (2022). Bo'lajak texnologik ta'lim o'qituvchilarining kasbiy kompetentligini rivojlantirish. Talqin va tadqiqotlar ilmiy-uslubiy jurnali, 3(5), 5-7.