

Низомов Анвар Низматович

Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти

Мустақил тадқиқотчиси

Аннотация. Мақолада олий таълим муассасаларининг хизматларидан фойдаланувчи истеъмолчиларнинг таснифи, уларнинг олий таълим муассасалари билан муносабатлари, истеъмолчилар томонидан олий таълим муассасини танлаш омиллари таҳлил қилинган.

Калит сўзлар: олий таълим муассасалари, таълим, талаба, ши берувчи, истеъмолчи, таълим сифати.

Таълим тизимини ривожлантиришнинг асосий устувор йўналишлари ва замонавий сиёсий вазифалари қаторига таълим хизматлари истеъмолчиларини таълим тизими фаолиятини баҳолашлари ва уларнинг бу хизматлардан манфаатдорлигини ошириш муҳим аҳамият касб этади.

Замонавий иқтисодиётда истеъмолчи асосий роль ўйнайди, чунки меҳнат тақсимоли шароитида унинг кўплаб эҳтиёжларини қондириш истаги бозор талабини шакллантириш, товарлар ва хизматлар ишлаб чиқаришни рағбатлантириш учун асос бўлади. Бунда пировард натижа жамиятнинг прогрессив иқтисодий ривожланишидир. Айнан истеъмолчилар товарлар тўплами тўғрисида қарор қабул қиладилар, бу уларга фойдалилик кўринишида энг катта натижа олиш имконини беради [1].

Шу билан бирга, ўқитишнинг ўзига хослиги ва туридан (бюджет ёки бюджетдан ташқари) қатъи назар, университетнинг мақсади ўз истеъмолчиларининг талаб ва эҳтиёжларини қондирадиган гуманитар (таълим) ишлаб чиқаришни амалга оширишдир [2].

Университет таълими, барча олий касбий таълим каби, бугунги кунда аҳолининг таълимга бўлган эҳтиёжларини қондирадиган ва қуйидаги бозорларда фаолият юритадиган хизмат кўрсатиш соҳаси сифатида қаралади:

Ta'limning zamonaviy transformatsiyasi

- таълим хизматлари бозори сегментида фуқароларнинг таълим ва тарбияга бўлган эҳтиёжларини қондиришни таъминлаш;
- меҳнат бозори сегментида иш берувчилар ва мутахассислар эҳтиёжларини қондиришни таъминлаш;
- интеллектуал товарлар бозори сегментида истеъмолчиларнинг (мижозларнинг) янги билимлар, технологиялар ва юқори технологияли маҳсулотлардан қониқишини таъминлаш [3].

Мамлакатимизда олий таълим муассасалари (кейинги ўринларда – ОТМ) ва таълим олишни истовчилар сонининг ошиши кўпчилик ОТМларни турли янги таълим мутахассисликлари ва таълим йўналишлари дастурларини кенгайтиришни тақазо этиб келмоқда. Шунингдек ОТМлар мактаблар, лицейлар, профессионал таълим (коллеж, техникумлар) ҳам иш берувчилар билан интеграциянинг турли шакллари жорий қилиб келмоқдалар. Бунда улар иш берувчиларда ОТМ кафедралари ёки ОТМларда иш берувчиларнинг инновацион ўқув марказларини очиб келишмоқда. Бундай ҳолатлар ОТМларнинг истеъмолчилар доирасини кенг ошириш имконини яратиб бермоқда. Юқоридагиларни ҳисобга олган ҳолда шуни таъкидлашимиз мумкинки, ҳозирги кунда ОТМларнинг таълим хизматлари истеъмолчилари доираси қўйидагилардан ташкил топмоқда, жумладан, давлат (жамият), талабалар, тингловчилар, мустақил изланувчи ва докторантлар (олий таълимдан кейинги таълим), абитуриентлар, иш берувчилар, шунингдек, таълим оловчиларнинг ота-оналари. ОТМларнинг истеъмолчилар билан муносабатларни ташкил этишда уларнинг ўзига хос хусусиятларини ҳисобга олиш муҳим саналади. Уларнинг айримларига тўхталиб ўтсак.

ОТМларда талабаларни истеъмолчи сифатида ўрнини аниқлашда улар томонидан бажариладиган бир нечта асосий функцияларни аниқлаш имконини беради.

Биринчидан, талаба ОТМ томонидан кўрсатиладиган хизматларнинг ички истеъмолчисидир, иккинчидан таълим жараёнининг ажралмас иштирокчиси, яъни улар ўқув жараёнида фаол иштирок этишади, маълум

кўникма, қобилият ва мотивацияга эга бўлишлари ҳам керак, учинчидан эса улар педагогик технологияларнинг (ўқитиш усуллари) ички истеъмолчилари ҳисобланишади.

ОТМ ва талабалар ўртасидаги муносабатлар жуда хилма хилдир, уларни ОТМ ҳаётининг барча жараёнларига жалб қилиш мумкин. Шунингдек, ўқиш давомида улар ОТМнинг қўшимча пулли хизматларидан кенг фойдаланишлари ҳам мумкин. Қолаверса истиқболда уларнинг ҳаётдаги, ишдаги ютуқлари ОТМлар учун самарали ўзаро алоқаларни ўрнатиш имкониятлари ҳам бериши табиийдир.

Кейинги истеъмолчилар гуруҳи бу мустақил изланувчилар ва докторантлардир. Ҳозирги кунда улар кам ўрганилган истеъмолчилар гуруҳини ташкил этади. Қолаверса ҳамма ОТМларда ҳам олий таълимдан кейинги таълим шакллари мавжуд эмас, бунга кўплаб объектив ва субъектив омиллар ўз таъсирини кўрсатиб келмоқда.

Шунингдек, ОТМларда олий таълимдан кейинга таълим шаклининг мавжудлиги ОТМ учун жуда кўплаб муаммоларни ҳал қилиш имкониятини бериши ҳеч кимга сир эмас. Шунингдек, улар ОТМнинг истеъмолчилари сифатида катта аҳамиятга эгадирлар. Уларни ОТМга жалб қилиш учун улар талабларига (кутубхона, ётоқхона, ОТМнинг ихтисослик шифри бўйича кенгаши, ОТМ илмий-тадқиқот журнали, пулли кутубхоналарга кириш имконияти ва бошқалар) жавоб бериш катта қийинчиликларни тўғдиради. Бунда уларни иккига бўлган ҳолда қараш муҳим саналади. Агар мустақил изланувчи ва докторант ОТМнинг ўз ходимлар орасида бўлса уларга келажакда ОТМ учун фойда келтириш мақсадида иш жойларини таклиф этиш бўлса, иккинчи томондан улар ташқи бўлишлари ва келажакда ОТМ учун янги ҳамкорлик имкониятларини очиб бериши мумкин бўлади.

Иш берувчиларнинг ОТМ хизматларидан истеъмолчи сифатида фойдаланишни икки жабҳада кўриб чиқиш мумкиндир. Биринчидан барча ОТМлар учун иш берувчилар улар хизматларининг иккиламчи истеъмолчиси сифатида намоён бўлади, айрим ҳолларда улар кадрлар

буюртмачиси сифатида ҳам майдонга чиқиши мумкин, буни ҳам утунмаслигимиз керак. Иккиламчи истеъмолчи сифатида иш берувчи ОМТ битирувчиларига сифат жиҳатидан баҳо бериш имкониятига эгадир. Шу сабабли ОМТлар ўзларининг хизматларининг баҳосини айнан истеъмолчиларнинг қониқишидан келиб чиқиб белгилашади. Иккинчидан, ишберувчилар ОМТларнинг илмий-тадқиқот ва тажриба-конструкторлик ишларининг буюртмачилари сифатида ҳам ОМТ хизматларининг истеъмолчилари сифатида қаралади. Бунда ОМТларнинг илмий ишланмаларни тижоратлаштириш фаолиятини муҳим саналади.

Абитуриентлар ОМТларнинг энг муҳим салоҳиятли истеъмолчилари сифатида қаралади. Сабаби улар ОМТлар тўғрисидаги мавжуд очик маълумотлар, меҳнат бозоридаги ҳолатни таҳлил қилган ҳолда, ўзларининг мойилликлари асосида у ёки бу ОМТни танлайдилар, провардида эса ОМТларнинг таълим маҳсулотларига талабни шакллантирадилар. Бошқа томондан эса ОМТ тижорат корхонасидан фарқли ўлароқ, чекланган таклифга эгаллиги унга ўз истеъмолчиларини абитуриентлар орасидан танлашга имкон беради. ОМТ жамият ва иқтисодиёт эҳтиёжларининг ўсишига жавобан ўз хизматларини кўпайтириши, истеъмолчиларга янги мутахассисликларни ва ўқитиш профилларини таклиф қилиши орқали жавоб бериши мумкин бўлади.

Ҳозирги вақтда ОМТларга қабул қилиш тизимининг такомиллаштирилиши, салоҳиятли истеъмолчиларнинг барча қатламлари учун таълим хизматидан фойдаланиш имкониятининг ошиши, бозорда рақобатнинг кучайиши ҳисобига абитуриентларнинг ОМТларга таъсири кучайиб бормоқда. Шу сабабли, абитуриент учун курашга киришиб, ОМТ ўз таълим жараёнининг сифатини хавф остига қўяди, сабаби ҳозирги кунда ОМТлар орасидаги кучли рақобат малакали абитуриентни танлаш ўрнига тўлов лаёқатига эга абитуриентни танлашга асосланиб бормоқда, акс ҳолда ОМТларнинг таълим учун қилинган инвестициялари самарасиз бўлади, бу ҳолатни асосан биз хусусий ОМТлар мисолида кўзатишимиз мумкин

бўлмоқда. Таъкидлаш жоизки, абитуриент унга ОТМ ва таълим дастурини танлаш имконини берувчи ахборот хизматларининг истеъмолчиси, ҳамда ОТМга тайёргарлик кўриш ва ўқишга кириш учун қўллаб-қувватловчи хизматлар истеъмолчиси ҳам ҳисобланади. Абитуриентлар билан муносабатларни самарали ташкил этилиши истиқболда уларни ОТМ талабалари тоифасига ўтишга билан боғлиқ бўлади.

Талабаларнинг ота-оналари ўз фарзандларига таълим жараёнида контракт ва бошқа кўринишидаги моддий ёрдамларни кўрсатиб келишади. Шу сабабли ота-оналар бевосита бўлмаса ҳам билвосита ОТМ хизматларининг истеъмолчиларидир. Шунингдек, абитуриентларни тўғри касбга йўналтириш, улар танловига таъсир этишида катта аҳамият касб этади, ҳамда ота-оналар, талабаларнинг ОТМларга киришда ахборот хизматлари ва қўллаб-қувватлаш хизматларининг истеъмолчилари ҳисобландилар.

Талабалар билан бир қаторда ОТМ ходимлари ҳам хизматларнинг ички истеъмолчилари сифатида қаралади. Улар ОТМнинг хизматларидан тўлақонли фойдаланишади, ундан ташқари бундай ҳамкорлик ҳамиша ўзаро манфаатли шаклда ривожланиб келган. Ҳар бир ОТМ ўз ходимлари орасида ҳар томонлама етук шаклланган ходимни кўришни истайди, сабаби бундай ходимларнинг мавжудлиги таълим сифатини бевосита белгилаб беради. Иккинчи томондан эса ҳар бир ишчи ҳар томонлама яхши бўлган ОТМда ишлашни хоҳлайди, ОТМ рейтинги ва нуфузи айрим ҳолларда ходимларнинг салоҳиятини баҳолашга асос бўлиб хизмат қилади.

Шундай қилиб, ОТМ хизматлари истеъмолчиларининг барча гуруҳлари у билан анъанавий “маҳсулот-пул” муносабатларидан анча кенгроқ бўлган мураккаб муносабатларга эга эканлигини кўришимиз мумкин. Таълим хизматларини кўрсатиш жараёнларининг барча бевосита ва билвосита иштирокчилари бу талабаларнинг ўзлари, уларнинг яқинлари, ОТМ ходимлари, иш берувчилар талабанинг малакаси, касбий онги ва шахсий фазилатларини ривожлантириш жараёнига ҳисса қўшадилар. Шу боис ОТМ уларнинг талабларини лозим даражада қондириш билан

биргаликда, уларни етук кадрлар, жамият учун наф келтирувчи шахс сифатида етишиб чиқишига ўз хиссасини қўшиши керак бўлади.

Фойдаланган адабиётлар рўйхати.

1. Н.В.Василенко (2016) Потребительский выбор и его особенности в сфере образования. Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований № 3, Стр 141-143.
2. Л.С.Гринкруг, Б.Е.Фишман, Б.С Кузьмина (2007) О неоднозначности смысла принципа «ориентация на потребителя» в образовании. Материалы IV научной международной конференции «Современные проблемы науки и образования», Хорватия (Пула), 7-14 июля. Стр. 96-98
3. А.А.Русанова (2012) Роль потребительского мониторинга удовлетворенности образовательными услугами в ВУЗЕ. Дискуссия журнал научных публикаций № 3 (21) МАРТ. 82-89 стр.