
19.00.00 – ПСИХОЛОГИЯ ФАНЛАРИ

ISTE'MOLCHILARNING TA'LIM XIZMATLARI TO'G'RISIDAGI
TUSHUNCHALARGA MUNOSABATI MUAMMOLARI

DOI: <https://doi.org/10.53885/edinres.2022.48.88.038>

Salaxutdinova Musharraf Isamutdinovna,

Samarqand davlat universiteti psixologiya nazariyasi va amaliyoti kafedrasida dotsenti,

Narzikulova Malika Bahronovna,

Samarqand davlat universiteti psixologiya yo'nalishi magistranti

Аннотасија: Мақолада бoшқа товарлар ва хизматлардан тубдан фарқ қилувчи та'лим хизматларининг умумий хусусиятлари, о'зига хос хусусиятлари ва хусусиятлари тahlil қилинади. «Та'лим хизмати»ни аниqlashning асосий yondashuvlari ko'rib chiqiladi.

Калит со'злар: та'лим хизмати, та'лим mahsuloti, та'лим dasturi, хизмат turlari, та'лим shakllari.

ПРОБЛЕМЫ ОТНОШЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ К ПОНЯТИЮ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

Салахутдинова Мушарраф Исамутдиновна,

доцент кафедры теории и практики психологии Самаркандского государственного университета,

Нарзикулова Малика Бахроновна,

магистрант направления психологии Самаркандского государственного университета

Аннотация: В статье анализируются общие характеристики, специфические черты и особенности образовательных услуг, которые кардинально отличают их от других товаров и услуг. Рассматриваются основные подходы к определению «образовательная услуга».

Ключевые слова: образовательная услуга, образовательный продукт, образовательная программа, виды услуг, формы образования.

PROBLEMS OF CONSUMER ATTITUDES TOWARDS THE CONCEPT OF
EDUCATIONAL SERVICES

Salakhutdinova Musharraf Islamutdinovna,

Associate Professor of the Department of Theory and Practice of Psychology of Samarkand State University,

Narzikulova Malika Bahronovna,

Master's student in Psychology of Samarkand State University

Abstract: The article analyzes the general characteristics, specific features and features of educational services that radically distinguish them from other goods and services. The main approaches to the definition of «educational service» are considered.

Keywords: educational service, educational product, educational program, types of services, forms of education.

Mavzuning dolzarbligi. Fuqarolar va tashkilotlarga ko'rsatiladigan xizmatlarning iqtisodiy

va ijtimoiy xilma-xilligi ularni tasniflashni talab qiladi. Tasniflashning vazifasi xizmatlarning ayrim turlarining xususiyatlarini ajratib olishdan iborat bo'ladi, bu esa, o'z navbatida, ularni huquqiy tartibga solishda umumiy va xususiylikni hisobga oladi.

Xizmatlar faoliyat turi sifatida turli asoslarga ko'ra tasniflanadi. Iqtisodiyot fanida ular eng avvalo, moddiy va nomoddiy (bu tasnif huquqshunoslar tomonidan to'liq qabul qilingan) ga bo'linadi. Funktsional maqsadlariga ko'ra, GOST xizmatlarni moddiy va ijtimoiy-madaniy (nomoddiy xizmatlarga o'xshash) bo'linadi. [8]

Xizmatlar bo'linishi mumkin va ulardan foydalanish maqsadiga qarab: ba'zilar shaxsiy iste'mol uchun mo'ljallangan bo'lishi mumkin, boshqalari esa qandaydir ko'payish xarakteriga ega bo'lishi mumkin. Xo'jalik yurituvchi sub'ektlar tomonidan bir-birlariga ko'rsatiladigan xizmatlar iste'mol maqsadlarida sotiladigan xizmatlardan farq qiladi, chunki birinchilari keyinchalik iste'molchiga sotiladigan (yuridik, konsalting) tovarlar, ishlar, xizmatlar qiymatiga o'tkaziladi, ikkinchisi esa bevosita emas. kapital o'sishiga jalb qilingan (masalan, tibbiy). [8]

Barcha xizmatlar faktik va qonuniy bo'linadi. Haqiqiy xizmatlar mijozning ehtiyojlarini qondirishga qaratilgan haqiqiy harakatlarni amalga oshirishdan iborat (masalan, saqlash, tashish, tibbiy xizmatlar); yuridik xizmatlar yuridik ahamiyatga ega harakatlarni (buyruq, komissiya) qilishga qisqartiriladi.

Bundan tashqari, xizmatlar boshqa asoslar bo'yicha tasniflanishi mumkin: sub'ektlar va sohalar bo'yicha; mavzu tarkibi bo'yicha; kasbiy faoliyatning o'ziga xos xususiyatlariga ko'ra; sektorlar bo'yicha (tijorat va notijorat) 2; xarajatlar qoplab berilish xususiyatiga ko'ra (kompensatsiyalangan, mijoz hisobidan to'langan, mijoz uchun tekin, davlat, tashkilot va boshqalar tomonidan to'langan) va hokazo.

Ma'lumki, ayrim hodisalarni bir guruhga birlashtirish uchun ularning umumiy belgilarini aniqlash zarur. Shu munosabat bilan, keling, «so'zning tor ma'nosida xizmatlar» belgilariga batafsil to'xtalib o'tamiz. Yuridik adabiyotlarda «tor ma'nodagi xizmatlar» quyidagi belgilar bilan tavsiflanadi: birinchidan, xizmat ko'rsatuvchining faoliyati moddiylashtirilgan natijada mujassamlanmaydi, degan nuqtai nazar eng keng tarqalgan; ikkinchidan, xizmat ko'rsatuvchi provayder mo'ljallangan natijaga erishishni kafolatlamaydi.

Xizmatlarning ikkinchi belgisi – «xizmat ko'rsatuvchi provayder mo'ljallangan natijaga erishishni kafolatlamaydi», pullik xizmatlar ko'rsatish shartnomasidan tashqarida, chunki ushbu shartnomaning predmeti ushbu faoliyat natijasi emas, balki faoliyatning o'zi hisoblanadi. Bundan tashqari, agar biz mo'ljallangan natijaga erishish shartnomadan tashqarida ekanligini hisobga olmasak ham, shuni ta'kidlash kerakki, bu xususiyat faqat xizmat natijasi bevosita shaxsga bog'liq bo'lgan majburiyatlarga nisbatan muhokama qilinishi mumkin. xizmatni oluvchining fazilatlarini (masalan, ta'lim, tibbiy xizmat). Ammo shu munosabat bilan, masalan, yuridik va auditorlik xizmatlari tegishli natijaga erishishni kafolatlay olmaydi? Sud qarori ob'ektiv ma'lumotlarga asoslanishi kerak bo'lgan huquqni qo'llash aktidir. Biroq, afsuski, ba'zan odil sudlovni amalga oshirishda yo siyosiy va iqtisodiy omillar yoki boshqa sub'ektiv omillar hisobga olinadi. Bu pozitsiyalardan, albatta, sud tomonidan qanday hukm chiqishini oldindan bilish mumkin emas. Har holda, uning malaka darajasi yuridik xizmatlar ijrochisi faoliyatining kafolati bo'ladi. Auditorlik xizmatiga kelsak, nima uchun mijozning moliyaviy (buxgalteriya) hisoboti bo'yicha xulosa uning ishonchliligini kafolatlay olmasligini umuman tushuntirib bo'lmaydi. Zero, auditorlik tekshiruvining maqsadi aynan tekshirilayotgan sub'ektlarning moliyaviy (buxgalteriya) hisobotlarining ishonchliligi to'g'risida fikr bildirishdir. Boshqa turdagi xizmatlarga nisbatan xizmat ko'rsatishning ikkinchi mezonini bo'yicha ham xuddi shunday izoh berildi. [2]

Kasb-hunar ta'limi ensiklopediyasida ta'lim xizmatiga quyidagi ta'rif berilgan – aholining ma'lum bilim va ko'nikmalarni egallashi, ma'lum ta'lim ehtiyojlarini qondirishi uchun maqsadli yaratilgan va taklif etilayotgan imkoniyatlar majmui. Ushbu xizmatlarning

mohiyatini o'rganayotgan mualliflarning ko'pchiligi ta'lim xizmati deganda bilim, ko'nikma va ko'nikmalarni shakllantirish faoliyati sifatida tushunish kerak, deb tushunishadi. Ba'zi mualliflar ta'lim xizmatining ta'rifi qo'shimcha ravishda tarbiyaning tarkibiy qismini ham kiritadilar [7]. Ta'lim xizmati intellektual ma'lumotdir, degan da'volar mavjud.

Oliy ta'limga qabul qilingan paytdan boshlab va talabalarning bitiruv hujjati berilgunga qadar butun o'quv jarayoni ta'lim xizmatlarini ko'rsatish bilan birga keladi. Ma'ruzalar, amaliy va seminarlar, kollokviumlar, ishlab chiqarish va diplom oldi amaliyoti, imtihonlarni topshirish, testlar va boshqalar. Bularning barchasi ta'lim xizmatlaridir. Birgalikda o'quv jarayonida talabalarga ko'rsatiladigan barcha ta'lim xizmatlari pullik ta'lim xizmatlarini ko'rsatish to'g'risidagi shartnomaning predmeti hisoblanadi.

Agar biz pullik ta'lim xizmatlarini ko'rsatish to'g'risidagi shartnoma predmeti bo'lgan ta'lim xizmatlari to'plami haqida gapiradigan bo'lsak, unda ular o'quv muassasasining pedagogik xodimlar timsolida o'tkazishga qaratilgan maqsadli, izchil faoliyati sifatida tushunilishi kerak. oliy kasbiy ta'lim to'g'risidagi davlat tomonidan tan olingan hujjatlarni berish bilan birga talabalarga bilim va ko'nikmalarni shakllantirish, ularning kasbiy amaliy ko'nikmalarini shakllantirish tizimi.

Ta'lim xizmatlari quyidagi xususiyatlar bilan tavsiflanadi: turg'un emas (ushbu xizmatlarni ishlab chiqarish va iste'mol qilish jarayoni bir vaqtning o'zida sodir bo'ladi, ularni keyinchalik sotish uchun saqlash mumkin emas); sifatning o'zgaruvchanligi (ta'lim xizmatlarining sifati ob'ektiv va sub'ektiv omillarga bog'liq); kafolatlarning yo'qligi (ta'lim xizmatini sotib olish bilan iste'molchi kafolatlarni olmaydi: siz mahsulotni qaytarishingiz mumkin, ammo bilim emas); xizmatning nomoddiyligi (iste'mol qilishdan oldin uni ko'rish, sotib olish sifati va maqsadga muvofiqligiga ishonch hosil qilish mumkin emas); yaxlitlik (iste'molchi uchun ta'lim xizmati uni to'liq olgandagina foydalanish qiymatiga ega bo'ladi); iste'mol qilish va undan keyingi foydalanish muddati (ta'lim xizmatining ta'sirini iste'mol qilish jarayoni vaqt o'tishi bilan bir necha yilga cho'ziladi va olingan xizmatdan foydalanish muddati iste'molchining butun umri bo'lishi mumkin); murakkablik (ta'lim xizmati texnik va uslubiy jihatdan shunchalik murakkabki, u ishlab chiqaruvchidan ko'rsatiladigan xizmatlarning malaka darajasi va murakkablik darajasiga mos kelishini talab qiladi); ko'p foydalanish (ta'lim xizmati ishlab chiqaruvchi tomonidan xohlagancha tez-tez takrorlanishi mumkin, albatta, intellektual mulk huquqlari bo'yicha cheklovlar mavjud bo'lmaganda); iste'molchi bilan o'zaro bog'liqlik (iste'molchining faol shaxsiy ishtiroki va ushbu xizmatdan foydalanish uchun ma'lum ko'nikmalar, qobiliyatlar, harakatlar to'plami talab qilinadi); manbadan ajralmasligi; to'liq standartlashtirishning mumkin emasligi; ta'lim xizmatining iste'molchi tomonidan kutilayotgan shaxsiy ta'sirini o'qitishni tugatish vaqtida mehnat bozori holatini prognoz qilishning murakkabligi tufayli baholashning mumkin emasligi; ta'lim xizmatlarining shaxsiy va ijtimoiy foydaliligiga kechikish va kumulatif ta'sirning ta'siri; alohida ishlab chiqaruvchilar va iste'molchilar tomonidan ta'lim xizmatlarining ijtimoiy foydaliligini amalga oshirishning mumkin emasligi; ta'lim xizmatining yuqori natijasiga erishishni kafolatlay olmaslik, chunki bu (natija) nafaqat ijrochiga, balki talabaning o'ziga, uning qobiliyatiga, diqqatligiga, mehnatsevarligi va mehnatsevarligiga bog'liq. [1]

Ushbu xususiyatlar bilan bir qatorda ta'lim xizmatlari ham quyidagilar bilan tavsiflanadi:

ta'lim xizmatlarini ko'rsatishning maqsadi nafaqat bilim, ko'nikma va ko'nikmalarni o'tkazish, balki talabalar tomonidan ushbu bilim va ko'nikmalarni o'zlashtirishdir, chunki aks holda ta'lim tashkiloti tomonidan shartnoma tuzilishi mumkin emas. Ijrochining (o'qituvchilar tarkibi vakili) vazifalari boshqa tomon tomonidan qarshi majburiyatning bajarilishi ustidan tizimli nazoratni (kredit, imtihon, attestatsiya va boshqalar) amalga oshirish bilan bog'liq bo'lgan boshqa shartnomalar uchun xos emas;

ta'lim xizmati jamoatchilik e'tiboriga ega;

sub'ektiv va ob'ektiv sabablarga ko'ra, qisqa vaqtdan keyin ham sifatsiz ta'lim xizmatlarini

(ma'ruza, seminar, maslahat shaklida) ko'rsatish faktini isbotlash deyarli mumkin emas.

Ta'lim xizmatlarini turli sabablarga ko'ra tasniflash mumkin. Masalan, xizmat turlari bo'yicha (ma'ruza, seminar, amaliy dars, ishlab chiqarish amaliyoti, konsultatsiya, imtihon, test va boshqalar); ta'lim texnologiyasi bo'yicha (an'anaviy ta'lim xizmati va masofaviy texnologiyalar orqali ko'rsatiladigan xizmat).

Keling, masofaviy texnologiyalar orqali taqdim etiladigan ta'lim xizmatiga batafsil to'xtalib o'tamiz. Yaqin vaqtgacha masofaviy ta'limning mohiyati haqidagi savol juda qizg'in muhokama qilindi: bu mustaqil ta'lim shaklimi yoki u sirtqi ta'limga singib ketganmi? Masofaviy ta'lim sohasida o'tkazilgan eksperiment jarayonida ta'lim sohasidagi ko'pchilik mutaxassislar bizda «har xil turdagi o'rganish» bor degan xulosaga kelishdi; masofaviy ta'lim qarshilik ko'rsatmaydi, lekin kunduzgi va sirtqi ta'lim bilan juda yaxshi uyg'unlashadi; didaktik mazmun jihatidan sirtqi va masofaviy ta'lim o'rtasida shunchaki farq yo'qligi va hokazo.; bizda ikkita ta'lim tizimi mavjud (masofaviy ta'limning asosiy farqi - o'qitishning aloqa shakli: talaba telekommunikatsiya kanallari orqali deyarli har kuni o'qituvchi bilan bog'lanish imkoniyatiga ega). Masofaviy ta'lim eng so'nggi texnologiyalar va TCO bilan yuqori jihozlanishi bilan ajralib turadi, u tabiiy ravishda kunduzgi va sirtqi ta'lim tizimlariga integratsiyalashgan, ularni takomillashtirish va rivojlantirish, turli ta'lim tuzilmalari integratsiyasini mustahkamlash va uzluksiz ta'limni rivojlantirishga hissa qo'shadi.

Pedagogik adabiyotlarda masofaviy ta'lim qo'shma yoki aralash ta'lim sifatida qaraladi. Kombinatsiyalangan ta'lim kontsepsiyasi zamonaviy sharoitda o'quvchi ham klassik o'qitish, ham yangi ta'lim texnologiyalari tomonidan taqdim etilgan barcha imkoniyatlardan maqbul va umumiy foydalanishi kerakligini nazarda tutadi. Shunday qilib, aralash ta'lim ta'lim shakllari va texnologiyalarining integratsiyasini nazarda tutadi. M.A. Lukashenko ta'limni integratsiyalashning ikkita mezonini belgilaydi: ta'lim dasturining mazmuniga va o'quv mashg'ulotlarini o'tkazish shakliga ko'ra. Kontent integratsiyasi ikki yo'l bilan amalga oshirilishi mumkin. Birinchidan, ta'lim dasturining alohida fanlarini talabalar yangi dasturiy ta'minot va telekommunikatsiya muhitida mustaqil ravishda yoki o'qituvchi ishtirokida on yoki off-line rejimlarida o'rganishi mumkin. Ikkinchidan, bu akademik fanlarning ba'zi qismlari bo'lishi mumkin. O'qitish shaklidagi integratsiya, masalan, ma'ruzalar yangi muhitda, amaliy mashg'ulotlar esa to'liq vaqtda o'qituvchilar bilan olib borilishini anglatadi. Va, aksincha.

Bizning tushunishimizcha, aralash ta'lim ta'limning yangi shakli emas - bu masofaviy texnologiyalar va ta'limning klassik shaklining sintezidir. Bu esa «Ta'lim to'g'risida»gi qonundan bevosita kelib chiqadi: masofaviy ta'lim texnologiyalari deganda, asosan, axborot va telekommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda, talaba va o'qituvchi o'rtasida bilvosita (masofada) yoki to'liq vositachilik qilinmagan holda amalga oshiriladigan ta'lim texnologiyalari tushuniladi. Shunday qilib, ta'lim shakli (kunduzgi, sirtqi, sirtqi (kechki) va boshqalar) va masofaviy ta'lim turli tushunchalardir; birinchisi - o'qitish metodikasi, ikkinchisi - o'qitish texnologiyasi. Bugungi kunda abituriyent uyidan chiqmasdan Amerikaning (Kaliforniya Virtual Universiteti), Britaniyaning (Buyuk Britaniya ochiq universiteti), Gollandiyaning (Niderlandiya ochiq universiteti), Kanadaning (Kanada ochiq universiteti) universitetlariga kirishi va muvaffaqiyatli o'qishi mumkin, natijada u xalqaro mehnat bozorida kotirovka qilingan diplom oladi. [1]

Oliy ta'lim tizimida ta'lim texnologiyalarini ishlab chiqish va joriy etish borasidagi islohotlar boshlanganidan buyon ushbu texnologiyalarni takomillashtirish jarayoni izchil davom ettirilmoqda. Rossiyada ushbu sohaning rivojlanishidagi birinchi qadam Keys texnologiyasi (aniq vaziyatlar usuli bilan o'qitish) bo'ldi. Ushbu texnologiya talabaga yuborilgan yoki berilgan o'quv kurslari uchun o'quv va uslubiy materiallar to'plamining mavjudligini ta'minladi. Ta'lim texnologiyalarini rivojlantirishning keyingi bosqichi TV-texnologiya bo'lib, unda ma'ruzalar televizorda o'tkazildi. Telekommunikatsiyaning rivojlanishi bilan Internet texnologiyasi paydo

bo'ldi, bu o'zaro ta'sirning ikki turini ta'minlaydi: on-line va off-line ta'lim. Onlayn trening – real vaqtda interaktiv trening; off-line, birinchi turdagi ta'limdan farqli o'laroq, real vaqt rejimida o'quvchi va o'quvchi o'rtasidagi bevosita aloqani nazarda tutmaydi.

Yangi ta'lim texnologiyalarining rivojlanishi yangi atama – ochiq ta'limning paydo bo'lishiga olib keldi.

Ochiq ta'limning quyidagi xususiyatlari ajralib turadi:

- barcha toifadagi fuqarolar uchun amalda istisnosiz ta'lim olishda teng imkoniyatlar;
- ochiq turdagi har qanday ta'lim muassasasiga tanlovsiz qabul qilish (ehtimol, dastlabki bilim darajasini tahlil qilmasdan, kirish imtihonlarisiz; ochiq eshiklar siyosati);
- o'quv kurslari tizimining modellarini tanlash orqali individual ta'lim traektoriyasini, o'quv dasturini tuzish erkinligi;
- o'qituvchini tanlash (talabning ehtiyojlariga eng ko'p javob beradigan o'qituvchini aniqlash);
- o'qitish vaqti va sur'atini o'zi belgilash, yil davomida talabalarni qabul qilish; belgilangan o'qish muddatlarining yo'qligi;
- o'qish joyini tanlashda erkinlik (talabalar o'qish vaqtining asosiy qismida jismonan sinflarda bo'lmasligi mumkin; ular mamlakat va dunyoning istalgan nuqtasida ta'lim muassasasini tanlashi mumkin);
- “ta'lim butun umr” tamoyilidan “ta'lim butun umr” tamoyiliga o'tish;
- “talabdan bilimga” tamoyilidan “bilimdan talabaga” tamoyiliga o'tish;
- ta'limning yuqori sifati; shaxsning adekvat rivojlanishi va o'zini o'zi rivojlantirishning zaruriy sharti sifatida ilg'or ta'lim modelini joriy etish;
- bitiruvchining mehnat bozorida raqobatbardoshligi;
- talaba shaxsining erkin rivojlanishi;
- jahon hamjamiyatining barcha davlatlarining ochiq ta'lim tizimlari bilan uzluksiz integratsiyalashuv qobiliyati.

Ochiq ta'lim tizimining yuqorida qayd etilgan ayrim xususiyatlariga (masalan, ta'lim sifatining yuqoriligi, bitiruvchining bozordagi raqobatbardoshligi va boshqalar) to'liq qo'shilish qiyin. Biroq, Rossiyada ochiq ta'lim boshlang'ich bosqichida va bu xususiyatlarni istiqbol nuqtai nazaridan ko'rib chiqish kerak. Bugungi kunda masofaviy ta'lim sifati masalasi juda muammoli. G'arbda bu muammo, jumladan, masofaviy ta'lim xizmatlarini taklif qiluvchi ta'lim muassasalarini akkreditatsiya qilish orqali hal qilinadi. Akkreditatsiyani tan olish birinchi navbatda iste'molchilar huquqlarini himoya qilishga qaratilgan. Shu sababli, masofaviy ta'lim standartlarini ishlab chiqish uchun asos sifatida ushbu muammolar bilan shug'ullanadigan Evropa tashkilotlari Britaniyaning BS5750 standartlari va ISO9000-9004 xalqaro standartlari kabi taniqli xalqaro sifat standartlaridan foydalanadilar. Xalqaro aspektda masofaviy ta'lim standartlarini ishlab chiqish YuNESKO, YuNESKO huzuridagi Universitetlar xalqaro assotsiatsiyasi, Masofaviy ta'lim xalqaro konsorsiumi, Oliy ta'lim bo'yicha xalqaro kengash, Xalqaro masofaviy ta'lim assotsiatsiyasi, Yevropa assotsiatsiyasi tomonidan amalga oshirilmoqda.

Keyingi juda qiyin va asosiy savol – har qanday mutaxassislikni masofaviy texnologiyalar (yoki shu jumladan) orqali olish mumkinmi? Ko'pgina mualliflar masofaviy texnologiyalar orqali ta'lim olish bir nechta mutaxassisliklardan iborat degan xulosaga kelishdi. Shu bilan birga, ta'limni faqat klassik usulda olish mumkin bo'lgan mutaxassisliklarni tanlash uchun asos bo'lishi mumkin bo'lgan aniq mezonlar taklif etilmagan. Masalan, N.V. Karlov shunday ta'kidlaydi: «Ijobiy bilim va ko'nikma talab qilinadigan hamma joyda, tashqi dunyoning ob'ektiv qonunlariga asoslanib, juda muhim emas, balki shartli, sof insoniy toifalarning qonuniy, go'zal, to'g'ri va adolatli toifalari, ehtimol ilohiy ilhom bilan, lekin shaxs tomonidan ixtiro qilingan va o'ylab topilgan o'quv jarayoni «o'qituvchi-talaba (lar)» sxemasiga muvofiq kundalik o'zaro ta'sirdan



tashqariga chiqa olmaydi. Matematik va nazariy fizik, kimyogar va biolog, eksperimental fizik va muhandis-fizik, muhandis-konstruktor va texnik xizmat ko'rsatuvchi muhandis, klinitsyen va umumiy terapevt – bularning barchasi diplomlarini masofadan turib olishsa, shunchaki xavfli emas, balki juda xavflidir. Ular yo'l qo'ygan eng kichik xato ham juda katta halokatli natijalarga olib kelishi mumkin.

Bizning fikrimizcha, bu masala juda murakkab va noaniq bo'lib, qo'shimcha mulohaza yuritishni talab qiladi. Lekin har qanday holatda ham, biz fuqarolarning hayoti va salomatligi haqida, fan va texnika rivojlanishining ob'ektiv qonuniyatlari haqida gapiradigan joyda, masofaviy ta'limni to'liq muhokama qilib bo'lmaydi. Shu bilan birga, bizning fikrimizcha, hatto bunday mutaxassisliklarda ham qo'shma ta'limni amalga oshirish mumkin (masalan, masofaviy texnologiyalar orqali bir qator gumanitar fanlarni talabalar o'zlashtirishlari mumkin, kasbiy tegishlilik fanlarini esa ikki yo'l: masofaviy ta'lim texnologiyalari orqali o'qiladigan ma'ruzalar orqali nazariy material, amaliy mashg'ulotlar – klassik usulda). Ta'lim xizmatlari bilan bir qatorda «ta'lim xizmatlari» ni farqlash taklif qilindi. V.V. Chekmarev ta'limga bo'lgan ehtiyojni ta'lim xizmatlarini ishlab chiqarish asosida emas, balki tovarlar (darsliklar, didaktik) ko'rinishidagi ta'lim mahsulotlarini iste'mol qilish asosida o'z-o'zini tarbiyalash orqali qondiradigan ta'lim ishlab chiqarishining natijalari sifatida xizmat qiladigan xizmatlarni nazarda tutadi. materiallar va boshqalar). Taqdim etilgan nuqtai nazar ba'zi shubhalarni keltirib chiqaradi: xizmat xizmat ko'rsatuvchi provayderning faoliyatini nazarda tutadi. Yuqoridagi misollarda «xizmatlar» bir kishi tomonidan ko'rsatiladi va iste'mol qilinadi.

Metodologiya. Ko'pgina tadqiqotchilar universitetning asosiy faoliyati ta'lim xizmatlarini ko'rsatish ekanligiga qo'shiladilar, ammo ular xizmat qanday o'ziga xos shaklda mavjudligini, universitet mahsuloti yoki mahsuloti deganda bir ma'noli ta'rifni bermaydilar. Shunday qilib, A.O. Chentsov quyidagi ta'rifni taklif qiladi: “Ta'lim xizmatlari ilmiy-pedagogik ish jarayonida yaratiladi, bu esa o'z navbatida ilmiy ishning bir turi hisoblanadi. Ilmiy-pedagogik ish natijasini ta'lim mahsuloti deyish mumkin. Ta'lim mahsuloti ta'lim xizmatlarining tegishli segmentiga moslashtirilgan intellektual mahsulotning bir qismidir” [7]. Ta'rifdan ko'rinib turibdiki, ta'lim xizmati iste'molchining ehtiyojlarini qondirish uchun yaratilgan ilmiy-pedagogik ish natijasidir. M.A. Lukashenko yakuniy ta'lim mahsulotini - shaxsning ta'limini va ta'lim mahsuloti va xizmatlarida ifodalangan ta'lim ishlab chiqarishning oraliq bosqichlari natijasida oraliq ta'lim mahsulotini ajratib turadi. Ta'lim xizmati nima ekanligi haqida boshqa fikrlar ham mavjud. Masalan, A.M. Strijov ta'lim xizmatini «ta'lim jarayoni ishtirokchilarining o'zaro ta'siri bilan tavsiflangan va shaxsning ta'lim ehtiyojlarini qondirishga qaratilgan maqsadli faoliyat» deb tushunadi. R.Japarova ta'lim xizmati deganda “talaba bilan to'g'ridan-to'g'ri muloqot qilish orqali ma'lum bir dars turi bo'yicha tajriba bilan tekshirilgan amaliy ko'nikmalarni tizimli bilimlarni faoliyatga asoslangan holda o'tkazish” [2] deb tushunadi. Binobarin, ta'lim xizmati ishlab chiqaruvchi va iste'molchining ushbu o'ziga xos tovarni ta'minlash va sotib olish jarayonida o'zaro ta'siridir.

Bir qator ishlarda ta'lim xizmati ma'lum bir natijaga erishish uchun ma'lum ma'lumotlarni assimilyatsiya qilish uchun uzatish jarayoni sifatida qaraladi. Shu nuqtai nazardan qaraganda, ta'lim xizmati ko'plab mualliflar tomonidan ko'rib chiqiladi. E. D. Lipkina ta'lim xizmatini «inson va jamiyatning intellektual rivojlanish va kasbiy ko'nikma va ko'nikmalarni egallashdagi o'ziga xos ehtiyojlarini qondirish uchun foydalaniladigan bilimlar, qobiliyatlar, ko'nikmalar va ma'lum miqdordagi ma'lumotlar to'plami» deb tushunadi. [5.10]. S.A. Zaychikova xuddi shu nuqtai nazarga amal qiladi va ta'lim xizmatini «shaxs, jamiyat va davlat ehtiyojlarini qondirish uchun foydalaniladigan va inson kapitalini oshirishga qaratilgan bilim, ko'nikma va ko'nikmalar tizimi» deb tushunadi. [3.12].

Bizning fikrimizcha, O.V. Saginova bunga qarama-qarshi fikr bildiradi: “...muallifning universitet to'g'risida yosh mutaxassislar timsolida tovar ishlab chiqaruvchisi haqidagi bir

ma'noli gapini qabul qilib bo'lmaydi. Darhaqiqat, xuddi shu sababga ko'ra, ushbu o'ziga xos mahsulotni ishlab chiqaruvchini bitiruvchining ota-onasi, maktabi, atrof-muhit va muhiti deb atash mumkin. Darhaqiqat, mehnat bozorida ish beruvchilar tomonidan qo'llaniladigan kasbiy ahamiyatga ega bo'lgan bilim, ko'nikma va ko'nikmalarni shakllantirishda nafaqat universitet ishtirok etadi. Universitetda o'qish davrida o'z-o'zini tarbiyalash, turli kurslarda parallel ta'lim, oila, atrof-muhit ta'siri va boshqalar. bitiruvchilarga keyinchalik mehnat bozori talab qiladigan bilim, ko'nikma va malakalarni olib keladi. Bundan tashqari, kasbiy fazilatlarini boshqa shaxsiy xususiyatlardan ajratib bo'lmaydi, ular ham ishda, ham kasbiy faoliyatda muhim ahamiyatga ega. Shu sababli, mehnat bozorida universitet bitiruvchilarni emas, balki o'z bitiruvchilari o'zlashtirgan shakldagi ta'lim dasturlarini ishlab chiqaruvchi hisoblanadi. Mazkur ta'lim dasturlarini o'zlashtirish natijasida bitiruvchilar mehnat bozori uchun zarur bo'lgan bilim, ko'nikma va malakalarga ega bo'ldilar". Muallif ta'lim dasturini «ta'lim tashkilotining tegishli resurslari bilan ta'minlangan iste'molchining ta'lim darajasini yoki kasbiy tayyorgarligini o'zgartirishga qaratilgan ta'lim xizmatlari majmuasi» deb tushunadi [7].

Ta'lim xizmatlarining yana bir o'ziga xos xususiyati shundaki, iste'molchi olingan ta'lim xizmati uchun haq to'lar ekan (yoki to'lamagan holda ham), kelajakda ushbu xizmatdan daromad (ish haqi shaklida) olish imkoniyatini kutadi.

Ta'lim xizmatlari o'quv jarayoniga hamrohlik qiluvchi va sifatini oshiruvchi, iste'molchilarning kundalik va madaniy ehtiyojlarini hal qiladigan, universitetga ushbu qo'shimcha qiymat beradigan tegishli xizmatlar (yotoqxona, tibbiy xizmatlar, sport markazlari, oziq-ovqat fabrikasi va boshqalar) bilan to'ldiriladi.

Ta'lim xizmatlarining o'ziga xos xususiyati – bu shaxs va jamiyatning ma'naviy va intellektual ehtiyojlarini qondirish, ya'ni, ta'limga bo'lgan ijtimoiy ehtiyojni qondirishdir.

Mutaxassislik, kasb-hunar ta'limi sohasidagi ta'lim xizmatlarining o'ta muhim xususiyati ularni ishlab chiqarish (iste'mol qilish) sifatini davlat tomonidan majburiy nazorat qilishdir. Nazorat davlat attestatsiyasidan o'tgan bitiruvchiga malakalar berilgan holda ma'lum bir mutaxassislik bo'yicha belgilangan namunadagi diplom berilishi bilan bog'liq.

Ta'lim xizmatlarining o'ziga xos xususiyatlari, shuningdek, universitetlarning bir vaqtning o'zida bir-biriga bog'langan ikkita bozorda – ta'lim xizmatlari bozori va mehnat bozorida faoliyat yuritishini ham o'z ichiga olishi mumkin.

Shunday qilib, ta'lim xizmatlarining o'ziga xos xususiyatlari va xarakterini hisobga olgan holda quyidagi ta'rifni berish mumkin: ta'lim xizmati – iste'molchiga umumiy ta'lim, mutaxassislik bo'yicha bilim, ko'nikma va malakalarni berishga qaratilgan murakkab jarayon bo'lib, u shaxs, guruh va ijtimoiy ehtiyojlarni qondirishni rivojlantirishni maqsad qiladi.

Xulosa. Ta'lim xizmatlari o'ziga xosdir. Ularning o'ziga xosligi xizmatlarning an'anaviy xususiyatlari (nomoddiylik, manbadan ajralmaslik, sifatning nomuvofiqligi, turg'unlik) va ularga xos xususiyatlarning kombinatsiyasida namoyon bo'ladi. Ta'lim xizmatlari sezilarli darajada past ahglanganligi bilan ajralib turadi. Ta'lim xizmatlarining iste'molchisi universitetga hujjat topshirgan holda, o'z ta'limi natijasini oldindan bila olmaydi. U reklama xabarlarini yordamida boshqa iste'molchilarning fikriga asoslanib, o'zining oldingi tajribasiga asoslanib, xizmat sifatini bilvosita baholay oladi.

Xizmatlarning ikkinchi an'anaviy xususiyati ta'lim xizmatlarining manbadan uzviy bog'liqligi orqali namoyon bo'ladi: ta'lim xizmati universitet va uning professor-o'qituvchilaridan alohida mavjud emas.

Ta'lim xizmatlarining sifati kadrlar malakasi, moddiy-texnika bazasi va o'quv jarayoniga xos bo'lgan boshqa elementlarning o'zgarishi tufayli o'zgaradi. Bundan tashqari, o'qituvchini har qanday almashtirish ta'lim xizmatlarini ko'rsatish natijalarini, shuningdek talabni o'zgartirishi mumkin. Bitta o'qituvchi o'zining ruhiy va jismoniy holatiga qarab darslarni turli yo'llar bilan o'tkazishi mumkin.

Ta'lim xizmatlarini ishlab chiqarish va iste'mol qilish ancha uzoq jarayondir (mutaxassisni shakllantirishning to'liq tsikli 20 yoki undan ko'proq yilni olishi mumkin: 4 yil - boshlang'ich maktab, 5 yil - asosiy umumiy ta'lim; 2 yil - o'rta (to'liq) umumiy ta'lim ta'lim; 4-6 - bakalavriat, magistratura; 2-3 yil - aspirantura, doktorantura), shuningdek, mehnat faoliyati jarayonida xodim malaka oshirish kurslarida qatnashishi, ikkinchi oliy ma'lumot olishi mumkin, ya'ni ta'lim xizmatlaridan foydalanish butun ongli hayot davomida amalga oshirilishi mumkin.

Ta'lim xizmatlarining o'ziga xos xususiyati ularni butun o'qish davrida (sessiyalar, sertifikatlash) baholashdir.

Ta'lim xizmatini sotib olish (sotib olish) to'g'risidagi qarorni potentsial iste'molchi emas, balki uning ota-onasi yoki keksa shaxslar ham qabul qilishi mumkin. Qoida tariqasida, o'rta (to'liq) umumiy, boshlang'ich kasb-hunar, o'rta kasb-hunar, oliy ta'limni olishda ota-onalar qaror qabul qiladilar. Va qo'shimcha va oliy o'quv yurtidan keyingi ta'lim darajasida bunday qaror iste'molchining o'zi tomonidan qabul qilinadi va hatto har doim ham emas.

Ta'lim xizmatining o'ziga xos xususiyati iste'molchining ta'lim xizmatlarini ko'rsatish jarayonida faol ishtirok etishidir. Uning faol intellektual ishtirokisiz jarayon o'z ma'nosini yo'qotadi.

Adabiyotlar:

1. Дубровин И.А. Поведение потребителей. Учебное пособие. М., 2012. - 312 стр.
2. Джапарова Р. Маркетинг услуг профессионального образования. // Маркетинг. – 2005. – № 4. – С. 55-65.
3. Зайчикова С.А., Маяцкая И.Н. Стратегия маркетинга высшего учебного заведения в системе открытого образования: Монография. – М.: Изд-во РГСУ, 2006. – 115 с.
4. Зотов В.Н. Разработка стратегии и тактики маркетинговой деятельности вузов на рынке образовательных услуг и научно-технической продукции: Автореф. на соискание ученой степени кандидата экономических наук. – М.: РЭА им. Г.В. Плеханова, 1997. – 21 с.
5. Липкина Е.Д. Конкурентоспособность вузов на современном рынке образовательных услуг: Монография. – Омск: Изд-во ОмГПУ, 2006. – 136 с.
6. Лукашенко М. А. Высшее учебное заведение на рынке образовательных услуг: актуальные проблемы управления. – М.: Маркет ДС, 2003. – 356 с. – (Академическая серия).
7. Половова Т.А., Баталова О.С. Образовательная услуга как ключевой элемент рынка образования. // Наука в НГУЭУ. 2009. №2.
8. Фуломов С.С., Содиқов М.П. Ўзбекистонда иқтисодий психология ва иқтисодий хулқни ривожлантириш масалалари. // Психология. – 2020. - №3. – С. 125-129.