



## ОЛИЙ ТАЪЛИМ МУАССАСАЛАРИ ИСТЕЪМОЛЧИЛАРИ ТАСНИФИ

**Низомов Анвар Нигматович**

Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти

ORCID: 0009-0004-1322-9389

[a.nizamov@udea.uz](mailto:a.nizamov@udea.uz)

**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, иш берувчи, истеъмолчи, таълим сифати.

## КЛАССИФИКАЦИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ВЫСШИХ УЧЕБНЫХ ЗАВЕДЕНИЙ

**Низомов Анвар Нигматович**

Самаркандский институт экономики и сервиса

**Аннотация.** В статье анализируется классификация потребителей, пользующихся услугами высших учебных заведений, их взаимоотношения с высшими учебными заведениями, а также факторы выбора потребителями высшего учебного заведения.

**Ключевые слова:** высшие учебные заведения, образование, студент, работодатель, потребитель, качество образования..

## CLASSIFICATION OF CONSUMERS IN HIGHER EDUCATIONAL INSTITUTIONS

**Nizomov Anvar Nigmatovich**

Samarkand Institute of Economics and Service

**Abstract.** The article highlights the role of the insurance market in the economy, its current state and development trends, as well as factors, problems and ways to solve them that have a negative impact on the development of the insurance market.

**Keywords:** insurance, insurance market, subjects of the insurance market, types of insurance, insurance culture.

### Кириш.

Замонавий шароитда олий таълим муассасаларининг таълим хизматлари бозорида рақобатбардошлиги уларни тақдим этиш сифати билан белгиланади. Олий таълим муассасаларида таълим хизматлари сифатини ошириш жамият ва давлатнинг долзарб, ижтимоий ва иқтисодий аҳамиятга эга муаммоларидан биридир. Ўзбекистонда таълим тизимини ислоҳ қилиш эҳтиёткорона давом этиб келмоқда, сабаби бунинг муҳимлиги ҳеч кимга сир эмас, шунингдек охириги йилларда соҳада бўлаётган туб ўзгаришлар таълим тизимини янги босқичга қўтаришга олиб келди.

Олий таълим муассасаларининг таълим фаолияти, агар улар меҳнат бозорининг ривожланиш тенденциялари ва таълим хизматларининг асосий истеъмолчилари ва иш берувчиларнинг талабларини ҳисобга олган ҳолда ўқув дастурларини амалга оширсалар муваффақиятли натижаларга эриша оладилар.

Бунда таълим сифатини таъминлаш муҳим саналади. Таълим сифати – таълим муассасалари фаолиятининг табиати, мазмуни, шартлари ва натижаларининг жамият ва турли ижтимоий гуруҳларнинг эҳтиёжлари ва умидларига мувофиқлиги даражаси билан белгиланади.

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.

### Адабиётлар шарҳи.

Голишев (2011) ўз тадқиқотларида қўйидагиларни таъкидлайди, замонавий иқтисодий шароитда олий таълим муассасаси ташкилий-ҳуқуқий мақомидан қатъи назар, бир қатор таълим хизматларини ишлаб чиқарувчи корхона ҳисобланади. Шунга кўра, университет амалиёти ҳар қандай соҳадаги фирмаларга хос бўлган рақобат, мижозлар билан муносабатлар ва маҳсулот сифатини таъминлаш каби ҳодисаларга бўйсунди.

Василенконинг (2016) фикрига кўра 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.

Гринкруг (2007) ва бошқалар таҳлилларида қўйидагиларни таъкидлайдилар, таълимда истеъмолчига эътибор бериш ISO 9000 нинг энг муҳим ва айна пайтда энг зиддиятли тамойилларидан биридир. Умумий тамойиллар даражасида университет фаолиятининг сифати (ҳар қандай фаолиятда бўлгани каби) охир-оқибат истеъмолчи томонидан баҳоланади, шунинг учун сифат истеъмолчи талаблари ва кутишлари билан боғлиқ бўлиши керак. 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.

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

- 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 (Русанова 2012).

Пузиревская ва Артюшкова (2019) таълим хизматларига бўлган талабни алоҳида сегментлар кесимида таҳлил қилиш, шунингдек, таълим хизматлари истеъмолчилари таркибини баҳолаш орқали талабни таҳлил қилиш, хусусан, уларнинг индивидуал ва ижтимоий-демографик хусусиятларини ҳисобга олишни тавсия қилишади.

Полевая ва Ситникова (2017) илмий изланишларида қўйидаги хулосаларга келишган, яъни охириги йилларда давлат даражасида кўрсатилаётган таълим хизматлари сифати мезонларини ишлаб чиқишга эътибор кучаймоқда. Бундан ташқари, сифатни баҳолашда нафақат таълим хизматларининг “етказиб берувчиси” сифатида таълим муассасаси, балки таълим хизматларининг “истеъмолчиси” ҳам алоҳида ўрин тутади, яъни талабалар.

Цибина (2016) таҳлилларида қўйидагиларни келтириб ўтади, яъни таълим соҳасидаги давлат назорати органлари жиддий эътибор берадиган ва таълим раҳбарлари ресурсларни жамлайдиган таълим хизматлари сифатининг бир қатор хусусиятлари истеъмолчилар учун амалда аҳамиятсиз ҳисобланади. Бошқача қилиб айтганда, таълим хизмати истеъмолчиси учун ўқитувчининг барча ҳужжатларни қанчалик тўғри бажарганлиги муҳим эмас, балки ўқитувчи ва деканат билан мулоқот қилиш, одамларнинг жонли мулоқоти (ўқитиладиган фан ичида ва ундан ташқарида) муҳим саналади, бу университетдаги ўқув-тарбиявий ишларнинг муҳимлиги ва аҳамиятини яна бир бор таъкидлайди.

### **Тадқиқот методологияси.**

Тадқиқот жараёнида олий таълим муассасаларининг таълим хизматларидан фойдаланувчи истеъмолчилари бўйича маҳаллий ва хорижий иқтисодчи олимларнинг фикрлари таҳлил қилинган, мавзуга боғлиқ бўлган кўплаб назарий адабиётлар, эмпирик тадқиқотларга таянган ҳолда мантикий фикрлаш, илмий мушоҳада, тизимли ёндашув, таққослаш усулларида кенг фойдаланилди.

### **Таҳлил ва натижалар муҳокамаси.**

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 олувчиларнинг ота-оналари. ОТМларнинг истеъмолчилар билан муносабатларни ташкил этишда уларнинг ўзига хос хусусиятларини ҳисобга олиш муҳим саналади. Уларнинг айримларига тўхталиб ўтсак (1-жадвал).

Талабанинг ОТМдаги роли ҳақида турли илмий ва амалий тадқиқотлар олиб борилган, ҳамда бу борада турли қарашлар мавжуддир.

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.

Бундан шундай хулоса қилишимиз мумкинки, талаба нафақат ОТМ хизматларининг истеъмолчилари, балки унинг асосий ҳамкорлари ҳамдир. ОТМ хизматлари учун талабалар истеъмолчиларнинг асосий мақсадли гуруҳи ҳисобланади.

Талабаларнинг қондириладиган эҳтиёжларининг табиати жуда кенгдир.

Таълим олиш жараёнида улар қўйдагиларда намоён бўлади, билим олиш, кўникма ва олий маълумот тўғрисидаги дипломга эга бўлиш, ўз қобилиятлари ва шахсий фазилатларини ривожлантириш (ўзига ишонч, ижодкорлик ва бошқалар), ижтимоий, спорт ва маданий ҳаётда, илмий фаолиятда, мулоқотда ва янги танишларни ортириш имкониятларидир. Буларга қўшимча равишда эса кутубхона ва ахборот хизматларидан фойдаланиш, интернет, ижтимоий имтиёзларни (стипендия, ётоқхона) келтириб ўтиш ҳам мумкин.

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 мустиқил 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 ОТМлар ўзларининг хизматларининг баҳосини айнан истеъмолчиларнинг қониқишидан келиб чиқиб белгилашади. Иккинчидан, иш берувчилар ОТМларнинг илмий-тадқиқот ва тажриба-конструкторлик ишларининг буюртмачилари сифатида ҳам ОТМ хизматларининг истеъмолчилари сифатида қаралади. Бунда ОТМларнинг илмий ишланмаларни тижоратлаштириш фаолиятини муҳим саналади.

Бунда ОТМ ва иш берувчилар ўртасидаги муносабатлар турлича бўлиши мумкин ва улар ҳам улар ўртасидаги муносабатларининг тўлиқлигини акс эттирмайди. ОТМ иш берувчи билан истеъмолчи сифатида биринчи навбатда илмий-техник маҳсулотлар, консалтинг хизматлари ва қўшимча таълим дастурларига буюртмаларни бажариш доирасида ҳамкорлик қилиш мумкин. Бундай ҳолда, муносабатлар тижорат шаклини намоён этади, яни бир томон маълум бир ҳақ эвазига хизматни сотиб олади. Бундай муносабатларнинг ривожланиш келажакда тақдим этилаётган хизматлар ва илмий-техник маҳсулотлар турларини кенгайтириш ҳамда ҳажмини ошириш билан боғлиқ бўлади. Асосий таълим дастурлари доирасидаги муносабатлар эса иш берувчиларнинг ОТМ талабалари учун амалиёт ўташлари ва кейинчалик битирувчиларни иш билан таъминлашига боғлиқдир.

Муносабатларнинг алоҳида шакли иш берувчилар негизида ОТМ кафедралари ва инновацион марказлар ташкил этиш ҳисобланади. Бунда улар истеъмолчи эмас, балки ОТМ ҳамкори сифатида намоён бўлади, сабаби томонлар ўртасида моддий ва молиявий алмашинув йўқ ва ҳар иккала томон ҳам бундай муносабатлардан бирдек манфаатдордир. Шуниндек, муносабатлар шакллари расмий ёки норасмий характерда бўлиши мумкин. Бундай шаклларда ўзаро алоқаларнинг ривожланиши ОТМга уларни илмий, таълим ва маданий тадбирларнинг ҳомийлари, ҳамкорлари сифатида жалб қилишни, сиёсий қўллаб-қувватлаш, хизматларнинг қолаверса ОТМнинг ижобий имиджини яратишга хизмат қилиши мумкин бўлади.

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

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



Олий таълим муассасаларининг асосий истеъмолчи гуруҳларининг хусусиятлари<sup>146</sup>

Истеъмолчилар	Ўзаро муносабатлар амалга ошириладиган фаолият тури	Қондириладиган эҳтиёжларнинг хусусияти	Ўзаро таъсирнинг хусусияти	Узоқ муддатли муносабатларни ўрнатиш имконияти ва истиқболлари
Талабалар	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Таълим;</li> <li>- дарсдан ташқари машғулотлар;</li> <li>- кутубхона ва ахборот хизматлари;</li> <li>- ётоқхона;</li> <li>- умумий овқатланиш;</li> <li>- спорт;</li> <li>- ижтимоий қўллаб-қувватлаш;</li> </ul>	Таълим, шахсий ривожланиш ва ижтимоийлашувга бўлган эҳтиёж. Кутубхона ва ахборот хизматларидан фойдаланиш, Интернет, ижтимоий имтиёзлар (стипендия, ётоқхона, бошқа ижтимоий имкониятлар)	Ўқув жараёни ва дарсдан ташқари машғулотларнинг иштирокчиси ва истеъмолчиси. Қўшимча хизматлар истеъмолчиси	Ўзаро муносабатларни диверсификация қилиш. Таълимнинг кейинги даражалари ва шаклларига жалб қилиш. Иш берувчи-ҳамкорлар тоифасига ўтиш
Мустақил изланувчи ва докторантлар	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Таълим;</li> <li>- дарсдан ташқари машғулотлар;</li> <li>- кутубхона ва ахборот хизматлари;</li> <li>- ётоқхона;</li> <li>- умумий овқатланиш;</li> <li>- ижтимоий қўллаб-қувватлаш;</li> <li>- тадқиқот фаолияти</li> </ul>	Тадқиқотни ташкил этишда таълим, маслаҳат, илмий раҳбарлик ва маслаҳатга эҳтиёж. Кутубхона ва ахборот хизматларидан фойдаланиш, интернет, ижтимоий имтиёзлар	Таълим ва тадқиқот жараёнларининг иштирокчиси ва истеъмолчиси. Тегишли ОТМ хизматларининг истеъмолчиси. ОТМ ходими	Ҳамкорликка жалб қилиш
Абитуриентлар	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ахборот хизматлари;</li> <li>- таълим;</li> </ul>	Ахборот хизматларидан фойдаланиш, имтиҳонларга тайёргарлик қўриш, касбга йўналтириш	Ахборот хизматлари истеъмолчиси. ОТМнинг таълим ва тегишли хизматларининг салоҳиятли истеъмолчиси	Талабалар тоифасига ўтиш
Ота-оналар	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ахборот хизматлари;</li> <li>- касбий йўналиши;</li> <li>- психологик ёрдам ва қўллаб-қувватлаш</li> </ul>	Ахборот хизматларидан фойдаланиш, касбий йўналиш, психологик ёрдам ва қўллаб-қувватлаш	Манфаатдор томон. Ахборот хизматлари ва психологик ёрдам хизматларининг истеъмолчиси	Бошқа болалар ва қариндошларни таълимга жалб қилиш. Ҳамкорликка жалб қилиш
Иш берувчилар	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Таълим фаолияти;</li> <li>- тадқиқот фаолияти</li> </ul>	Керакли малакага эга бўлган ходимлар. Ишчиларнинг малакасини ошириш ва қайта тайёрлаш. Илмий ва техник маҳсулотлар. Консалтинг хизматлари	Битирувчилар ва талабаларнинг иш берувчиси. Таълим хизматларининг истеъмолчиси. Илмий тадқиқот ишларининг буюртмачиси. Консалтинг хизматлари истеъмолчиси. Таълим, тадқиқот ва дарсдан ташқари тадбирларда ҳамкор	Истеъмол хизматлари ва маҳсулот турларини кенгайтириш. Ҳамкорлик доирасини кенгайтириш

<sup>146</sup> Эмперик адабиётлар таҳлили натижасида муаллиф томонидан тайёрланди.

### **Хулоса ва таклифлар.**

Шундай қилиб, ОТМ хизматлари истеъмолчиларининг барча гуруҳлари у билан анъанавий “маҳсулот-пул” муносабатларидан анча кенгроқ бўлган мураккаб муносабатларга эга эканлигини қўришимиз мумкин. Таълим хизматларини қўрсатиш 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 ҳиссасини қўшиши керак бўлади.

### **Адабиётлар / Литература / Reference:**

Василенко Н.В. (2016) *Потребительский выбор и его особенности в сфере образования. Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований № 3, Стр 141-143.*

Голышев И.Г. (2011) *Показатели качества высшего образования в контексте потребительских ценностей. Вестник Балтийского федерального университета им. И. Канта. Вып. 11. С. 24-30.*

Гринкруг Л.С., Фишман Б.Е., Кузьмина Б.С (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*

Полевая Н.М., Ситникова В.В. (2017) *Удовлетворенность качеством получаемых образовательных услуг (на примере опроса студентов-магистрантов экономического направления). АНИ: педагогика и психология. Т. 6. № 1(18), 159-162.*

Пузыревская А.А., Артюшкова О.С. (2019) *Взаимодействие с потребителями образовательных услуг. Высшее техническое образование Том 3 № 1 стр. 18-23.*

Русанова А.А. (2012) *Роль потребительского мониторинга удовлетворенности образовательными услугами в ВУЗЕ. Дискуссия журнал научных публикаций № 3 (21) МАРТ. 82-89 стр.*

Цыбина О.Ю. (2016) *Анализ запросов потребителей образовательных услуг (на примере исследования, проводимого факультетом экономики, управления и сервиса). Поволжский педагогический вестник. 2016. №2(11), стр 58-67.*