UOT 378.1

ALİ PEDAQOJİ TƏHSİL MÜƏSSİSƏLƏRİNDƏ TƏHSİL XİDMƏTLƏRİNİN İSTEHLAKÇI YÖNÜMLÜ TƏSNİFATI: TƏLƏBƏ MƏRKƏZLİ MODEL

Aytən Elçin qızı Quliyeva
Azərbaycan Respublikası Təhsil İnstutunun doktorantı
ORCİD: 0000-0003-0404-5110
E-mail: *quliyeva.ayten@outlook.com*
http://www.doi.org/10.62706/bqiz.2026.v26.i1.27

Açar sözlər: *təhsil xidməti, marketinq modelləri, ənənəvi təsnifat, tələbə cəlbi*
Ключевые слова: *образовательные услуги, маркетинговые модели, традиционная классификация, набор студентов*
Key words: *educational service, marketing models, traditional classification, student engagement*

Təhsil xidmətləri ölkənin sosial siyasətinin ən önəmli istiqamətlərindən biri olmaqla bərabər, eyni zamanda, geniş bazar dinamikasına malik sahələrdəndir. İnformasiya cəmiyyətinin günü-gündən inkişafı, rəqəmsal texnologiyaların formalaşması, təhsil iqtisadiyyatının yüksəlişi və əmək bazarındakı fərqliliklər təhsil xidmətlərinə olan tələbatın keyfiyyət xüsusiyyətlərini dəyişmişdir. Qeyd olunan dəyişikliklər tələbə mərkəzli yanaşmanı, bir sözlə istehlakçı yönümlü modeli təhsil sisteminin vacib konseptual istiqamətlərindən daha çox lazımlısına çevirmişdir. Təhsil xidmətlərinin ən vacibli istehlakçısı olan tələbələrin təhsilə olan tələbatları, gözləntiləri və davranışları təhsil prosesinin qurulmasında əsas hədəf olmağa başlayıb.

"Ənənəvi təsnifata aid olan amillər bunlar ola bilər: 1) Təhsil səviyyəsinə görə, yəni məktəbəqədər, ümumi, orta ixtisas, ali, əlavə təhsil. 2) Təşkilati forma üzrə – əyani, qiyabi, distant. 3) Hüquqi statusa görə – a) dövlət, b) özəl təhsil xidmətləri. 4) Məzmununa görə – humanitar, texniki, sosial və iqtisadyönlü təhsil. 5) Müddətinə görə – uzunmüddətli və qısamüddətli proqramlar" (1). Qeyd olunan təsnifat ali pedaqoji təhsil müəssisələrinin idarəetmə və struktur hədəflərinə uyğunlaşdırılmışdır, lakin tələbəyönlü narazılıqların olması, xidmət gözləntilərinin müxtəlifliyi və rəqəmsal bazarın artması bu yanaşmanı təkbaşına kifayətsiz edir.

"Rəqəmsal zamanda tələbə müəyyən xüsusiyyətlərlə xarakterizə edilir: 1) Məlumatı dərhal əldə etmək istəyir; 2) Rahatlıq və çevikliyə ehtiyac duyur; 3) Fərdiləşdirilmiş təhsil yoluna xüsusi yer verir; 4) Xidmət keyfiyyətini hər zaman qiymətləndirir; 5) Alternativ təhsil bazarlarına (MOOC, bootcamp, onlayn kurslar) asan yolla daxil olur" (2). Müasir təhsil sistemində tələbə mərkəzli model *konstruktivizm, humanizm, diferensial təlim* və *xidmət marketinqi* nəzəriyyələrinə dayanır. *Konstruktiv nəzəriyyəyə* əsasən, tələbə təhsilin passiv yox, aktiv subyekti kimi çıxış edir. Tələbənin biliyi onun şəxsi təcrübəsi ilə qurulur. Bu yanaşma tələbə seçiminin və xidmətlərin fərdiləşdirilməsinin əsas olmasını yansıdır. *Humanist pedaqogikanın* ən önəmli məqsədi tələbənin şəxsiyyət kimi formalaşmasıdır. Məhz buna görə də təhsil xidmətləri tələbənin emosional, sosial və psixoloji tələbatlarını qeydə almalıdır. *Xidmət marketinqi modellərində* "istehlakçı mərkəzli" prinsip tələbənin təhsil xidmətinin bir növ istifadəçisi, daha sonra qiymətləndiricisi və eyni zamanda onun dinamikasında əsas iştirakçısı kimi rol oynadığını göstərir.

Tələbə ehtiyaclarına əsaslanan təsnifatda bir neçə növləri qeyd edə bilərik məsələn:

1) Akademik ehtiyaclar (buraya aiddir; fundamental biliklər, ixtisas kompetensiyaları və elmi-tədqiqat bacarıqları)

2) Karyera tərəfli ehtiyaclar (bura aiddir; təcrübi hazırlıq, staj və iş imkanlarının olması, peşəkar keyfiyyətli mentorluq xidmətləri)

3) Psixososial tələbatlar (bura aiddir; konsultasiya xidməti, motivasiya və dəstək proqramlarının inkişafı, psixoloji yardım komitələrinin olması)

4) Fərdi inkişaf ehtiyacları (bura aiddir; liderlik, kommunikasiya bacarıqları, özünüidarəetmə bacarıq keyfiyyətləri).

Qeyd olunan təsnifatlar tələbənin ümumi inkişafını nəzərə alır və təhsil xidmətlərinin təkcə akademik yox, həm sosial, həm də psixoloji ölçülərini əhatə edir. Son illərdə aparılan tədqiqatlar birmənalı olaraq pedaqoji profilli ali təhsil müəssisələrində ortaya çıxan təhsil xidmətlərinin tələbə-istehlakçı prizmasından yenidən təsnifatını irəli sürür. "Ənənəvi təsnifatlarda xidmətlər daha çox tədris fəaliyyətinin önə çıxan xüsusiyyətlərinə (tədris, tədqiqat, metodiki fəaliyyət və s.) əsasən qruplaşdırıldığı təqdirdə, bu işdə xidmətlərin sistemləşdirilməsi tələbənin davranış motivləri, gözləntiləri, akademik tələbatları və öz inkişaf prioritetləri kimi aparılır. Bu yanaşma təhsil xidmətlərinin təşkilinə həm fərqli, həm də yeni nəzəri baxış gətirir." (3) Elmi yeniliklə bağlı aparılan tədqiqatlar göstərir ki, tələbəyə yönəlmiş xüsusi dəyər indikatorları (fərdiləşdirilmiş öyrənmə indeksləri, rəqəmsal xidmət rahatlığı, psixoloji və sosial dəstək səviyyəsi, tələbə təcrübə dəyəri, karyera perspektiv dəyəri, əlavə xidmətlərin əlçatanlığı və s.) meydana gətirərək təhsil xidmətinin dəyərinin innovativ, multidissiplinar qiymətləndirmə modelini ortaya çıxarır.

Ali pedaqoji təhsil müəssisələrində tələbə mərkəzli təsnifatın əsas meyarı planlaşdırma, xidmət inkişafı və keyfiyyətə nəzarət sistemlərinin formalaşdırılması praktiki alət kimi tətbiq edilə bilər. Bu təsnifatın tətbiqi əhəmiyyətində rəqəmsal və inteqrativ xidmətlərin sistemləşdirilməsi əsasında təhsil müəssisələri tələbə dəstəyi, akademik məsləhət, elektron kitabxana, LMS platformalarına oxşar xidmətləri formalaşdıra və innovativ rəqəmsal nəticələr tətbiq edə bilər. Həmçinin bu təsnifat akkreditasiya meyarların yenilənməsinə, həmçinin təhsil keyfiyyətinin ölçülməsi mexanizmlərinin optimallaşdırılmasına şərait yaradır.

Tələbəyönlü xidmət xəritəsi ali pedaqoji təhsil müəssisələrinin resursları (kadr, infrastruktur, rəqəmsal texnologiyalar və s.) real tələbə ehtiyacına tərəf yönləndirməsinə imkan yaradır və bu xərcləri optimallaşdırmağa şərait yaradır. Tələbə axınının və rəqabət qabiliyyətinin artması ali pedaqoji təhsil müəssisələrinin bazar dəyərini yüksəldir, daha artıq tələbə cəlb etməklə universitetlərin gəlirlərinin çoxalmasına səbəb olur. "Xidmət keyfiyyəti → məmnuniyyət → gəlir zəncirinin qrafikinə əsasən keyfiyyətli və tələbəyönlü xidmətlərin çoxaldılması tələbələrin məmnunluğunu artırır, tələbə dövriyyəsinin azalmasına və təkrar seçim səviyyəsinin artmasına səbəb olur və bu da uzunmüddətli maliyyə sabitliyini stabil saxlayır" (4). Tələbə mərkəzli xidmət modeli ilə formalaşan pedaqoji kadrların kompetensiya dərəcəsi çoxalır və bu makroiqtisadi səviyyədə ölkənin insan kapitalının artmasına əhəmiyyətli təsir göstərir.

Tələbə mərkəzli model tələbənin tələbatlarına əhəmiyyətli şəkildə təsir edən çevik və yeni nəticəyönlü təhsil ekosistemi meydana gətirir. Nəticədə bu modelin tətbiq edilməsi təhsil xidmətlərinin keyfiyyətinin yüksəldilməsinə, tələbə məmnunluğunun artmasına və təhsil bazarında rəqabət mühitinin güclənməsinə müsbət töhfə verir. Son təhlillərdən aydın olur ki, tələbəyönlü yanaşma gələcək təhsil sisteminin yeni konsepsiyası olacaq və ənənəvi təsnifatı

yekunlaşdıraraq səmərəli, daha şəffaf və müasir funksional xidmətlər tətbiq etməyə imkan yaradacaq.

Problemin aktuallığı. Müasir ali pedaqoji təhsil müəssisələri daima fərqli sosial-iqtisadi aləm, rəqəmsallaşma, qlobal rəqabət və təhsil bazarının innovativ tələbləri ilə qarşı-qarşıyadır. Bildyimiz ənənəvi "müəllim-mərkəzli" yanaşma demək olar ki, səmərəli hesab olunmur; təhsilalanın şəxsi ehtiyacları, maraqları və bacarıqları meydana çıxır. Bu miqyasda təhsil xidmətlərinin istehlakçıyönlü təsnifat mexanizmi və həmçinin tələbə mərkəzli modelin tətbiqi yolları aktual elmi və praktik məsələ kimi üz-üzədir.

Problemin elmi yeniliyi. Ali pedaqoji təhsil müəssisələrində təhsil xidmətlərinin istehlakçı kimi təsnifatı eyni zamanda tələbə mərkəzli modelin əsaslandırılması yolları çağdaş pedaqoji nəzəriyyədə fərqli metodoloji yanaşma kimi çıxış edir. Tədqiqatın elmi yeniliyi ilk öncə təhsil xidmətlərinin bildiyimiz ənənəvi akademik formatından əks yönə çıxaraq onların kompleks və çoxşaxəli sistem kimi təqdim olunmasında özünü göstərir.

Problemin praktik əhəmiyyəti və tətbiqi. Tədqiqatın praktik əhəmiyyəti onun ali pedaqoji təhsil müəssisələrinin bugünki fəaliyyətində tətbiq oluna bilməsi ilə təyin edilir. Təklif olunan istehlakçıyönlü təsnifat və tələbə mərkəzli model təhsil xidmətlərinin daha çox effektiv planlaşdırılmasına və idarə edilməsinə şərait yaradır. Nəticədə, tədqiqatın nəticələri ali pedaqoji təhsil müəssisələrinin strateji inkişaf planlarının tərtib edilməsində, təhsil siyasətinin seqmentləşdirilməsində və keyfiyyətin idarə edilməsində praktik əhəmiyyət kəsb edir. Təklif edilən model həm nəzəri, həm də tətbiqi cəhətdən müasir pedaqoji təhsilin formalaşdırılmasına xidmət edir.

Ədəbiyyat

1. Frenk J., Chen L. Health-education reforms and student-centered learning models. *Lancet Global Education Series.* London, 2020.

2. Rəqəmsal dünyada təhsilin idarə edilməsinin perspektivləri // – Bakı: BQU, Elmi əsərlər. – 2020, № 4, – s.250-254.

3. Ali pedaqoji təhsil müəssisələrinin idarə edilməsi pedaqoji problem kimi // – Bakı: ARTİ, Elmi əsərlər, – 2019. №2(86), s.63-66.

4. Wong W.H., Leung F., Chen X. Student satisfaction and interaction in higher education. *Education and Information Technologies.* New York: Springer, 2022.

A.E.Quliyeva

Ali pedaqoji təhsil müəssisələrində təhsil xidmətlərinin istehlakçı yönümlü təsnifatı; tələbə mərkəzli model

Xülasə

Müasir cəmiyyətimizdə təhsil sistemi köhnə ənənəvi fəaliyyət modelindən uzaqlaşaraq daha çevik, rəqəmsal və istehlakçıyönlü yanaşmaya tərəf inkişaf edir. Bu məqalədə təhsil xidmətlərinin istehlakçı tərəfli təsnifatının nəzəri əsasları, tələbə yönümlü xidmət modeli, təhsil

bazarında istehlakçı xüsusiyyətləri, xidmətin əsas amilləri və tələbə mərkəzli innovativ mövqelər açıq şəkildə təhlil olunur. Məqalənin məqsədi təhsil xidmətlərini tələbənin tələbat və istəklərinə uyğun formalaşdırmaq, tələbə mərkəzli modelin cəhətlərini izah etmək və onun tətbiqi məsələlərini qiymətləndirməkdi

А.Э.Гулиева

Классификация образовательных услуг в высших учебных заведениях, ориентированная на потребителя; модель, ориентированная на студента.

Резюме

В современном обществе система образования отходит от традиционной модели деятельности в сторону более гибкого, цифрового и ориентированного на потребителя подхода. В данной статье подробно анализируются теоретические основы потребительски-ориентированной классификации образовательных услуг, модель студенческо-ориентированного сервиса, потребительские характеристики на рынке образовательных услуг, основные факторы сервисно-ориентированных инновационных позиций. Цель статьи — сформировать образовательные услуги в соответствии с потребностями и желаниями студента, объяснить особенности студентоцентрированной модели и оценить проблемы её внедрения.

A.E.Guliyeva

Consumer-oriented classification of educational services in higher pedagogical educational institutions; student-centered model.

Summary

In our modern society, the education system is moving away from the old traditional model of activity and towards a more flexible, digital and consumer-oriented approach. This article clearly analyzes the theoretical foundations of the consumer-oriented classification of educational services, the student-oriented service model, consumer characteristics in the education market, the main factors of service and student-centered innovative positions. The aim of the article is to shape educational services in accordance with the needs and desires of the student, to explain the features of the student-centered model and to evaluate its implementation issues.

Redaksiyaya daxil olub: 20.02.2026