

Ченсі Чагулука, Андріша Бехаррі-Рамрадж, Джон Амолло

Дослідження думки іноземних аспірантів про якість послуг

З огляду на глобалізацію південноафриканські університети об'єднують прагнення до виходу на міжнародний рівень. Одним з найбільш розповсюджених способів виходу на міжнародний рівень є запрошення на навчання іноземних аспірантів. Мотивацією є отримання різноманітних знань та досвіду від іноземних студентів. Однак, студентському містечку Вествільл Університету КваЗулу Натал не вдалося привабити значну кількість іноземних аспірантів. Ця тенденція свідчить про нездатність університету задовольнити очікування іноземних аспірантів в плані надання послуг. Передумовою цього є твердження про незадоволення іноземних аспірантів поточного та минулих років якістю послуг для приваблення інших аспірантів за допомогою позитивних відгуків. Основною метою дослідження є підтвердження вищезгаданих тверджень в процесі аналізу невідповідності їх очікувань думці про надання послуг в університеті. Для оцінки якості послуг учасниками дослідження була використана модель SERVQUAL. В рамках дослідження було використано кількісні методи. Дані було отримано від іноземних аспірантів, що вступили до університету протягом 2016 навчального року. Результати дослідження свідчать про незадоволення іноземних аспірантів рівнем обслуговування в університеті. Зокрема, в рамках дослідження проаналізовано розрив між усіма п'ятьма складовими якості послуг, а саме надійністю, чуйністю, впевненістю, емпатією та матеріальними цінностями. Зроблено висновок про те, що керівництво університету має вжити ціленаправлених заходів для підвищення якості послуг, особливо для іноземних аспірантів.

Ключові слова: університет, студенти, житло, послуги, якість, емпатія, складові

Класифікація JEL: M31



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license, що дозволяє повторне використання, розповсюдження та відтворення, забороняє використання матеріалів у комерційних цілях та вимагає наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.

Ченси Чагулука, Андріша Бехаррі-Рамрадж, Джон Амолло

Исследование мнения иностранных аспирантов о качестве услуг

Ввиду глобализации южноафриканские университеты объединяет стремление к выходу на международный уровень. Одним из наиболее распространенных способов выхода на международный уровень является приглашение на обучение иностранных аспирантов. Мотивацией является получение разнообразных знаний и опыта от иностранных студентов. Однако, студенческому городку Вествилл Университета КваЗулу Натал не удалось привлечь значительное количество иностранных аспирантов. Данная тенденция свидетельствует о неспособности университета удовлетворить ожидания иностранных аспирантов в плане предоставления услуг. Предпосылкой этого является утверждение о неудовлетворенности иностранных аспирантов текущего и прошлых лет качеством услуг для привлечения других аспирантов при помощи положительных отзывов. Основной целью исследования является подтверждение вышеупомянутых утверждений в процессе анализа несоответствия их ожиданий мнению о предоставлении услуг в университете. Для оценки качества услуг участниками исследования была использована модель SERVQUAL. В рамках исследования были использованы количественные методы. Данные были получены от иностранных аспирантов, поступивших в университет в течение 2016 учебного года. Результаты исследования свидетельствуют о неудовлетворении иностранных аспирантов уровнем обслуживания в университете. В частности, в рамках исследования проанализирован разрыв между всеми пятью составляющими качества услуг, а именно надежностью, чуткостью, уверенностью, эмпатией и материальными ценностями. Сделан вывод о том, что руководство университета должно принять целенаправленные меры для повышения качества услуг, особенно для иностранных аспирантов.

Ключевые слова: университет, студенты, жилье, услуги, качество, эмпатия, составляющие

Классификация JEL: M31



Статья находится в открытом доступе и может распространяться на условиях лицензии Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license, что позволяет повторное использование, распространение и воспроизведение, запрещает использование материалов в коммерческих целях и требует наличия соответствующей ссылки на оригинальную версию статьи.