

Крішна Говендер, Естель Девід

Досвід і задоволення: Вивчення сприйняття студентами послуг приватної та державної вищої освіти

Заклади вищої освіти (ЗВО) Південної Африки працюють у динамічному середовищі, зумовленому зростанням конкуренції, скороченням фінансування та погіршенням стану економіки. Розуміння потреб студентів як клієнтів змушує ЗВО надавати унікальний клієнтський досвід для отримання конкурентної переваги, оскільки як приватні, так і державні університети конкурують не лише за фінансування, але й за майбутніх студентів. У статті розглядається бізнес-перспектива вищої освіти через вивчення того, як студенти пов'язують ставлення постачальників послуг вищої освіти (науково-педагогічного та адміністративного персоналу) до них із власним сприйняттям досвіду обслуговування та задоволення. Використано вибірку із 411 студентів і 428 працівників приватних і державних закладів Південної Африки. Для виявлення та відбору учасників дослідження було використано зручну випадкову вибірку, для виконання описового та інференційного статистичного аналізу – SPSS Version 22, а для перевірки семи гіпотез – моделювання структурними рівняннями. Результати дослідження вказують на важливі питання, пов'язані з клієнтоорієнтованою поведінкою у сфері вищої освіти. Студенти з більшою ймовірністю здобудуть позитивний досвід вищої освіти та будуть задоволені послугами, якщо постачальники цих послуг орієнтовані на клієнта й позитивно ставляться до студентів. Керівникам ЗВО рекомендується переконатися, що їхній передовий персонал (науково-педагогічний та адміністративний персонал) орієнтований на клієнта та має можливість вживати заходів із постійного вдосконалення, щоби підвищити загальний досвід клієнтів і задоволеність студентів, водночас зберігаючи академічну доброчесність.

Ключові слова: вища освіта, маркетинг вищої освіти, досвід клієнта, ставлення, студенти, досвід обслуговування, академічні послуги

Класифікація JEL: I21, M31



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії Creative Commons Attribution 4.0 International license, що дозволяє необмежене повторне використання, розповсюдження та відтворення на будь-якому носії за умови наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.