

Соні Санджай, Кришна Говендер

## **Розуміння студентами ВНЗ Південної Африки ключових факторів, що визначають якість системи освіти**

Усвідомлення важливості якості системи вищої освіти є вирішальним для досягнення успіху в надзвичайно конкурентному середовищі, оскільки належним чином усвідомивши детермінанти якості системи вищої освіти, керівники та лідери в цій галузі зможуть краще управляти якістю вищої освіти. Шляхом використання частково структурованої анкети, серед 400 студентів двох університетських містечок у Південній Африці було проведено опитування, щоб з'ясувати сприйняття ними ключових показників якості послуг і їхньої важливості. Встановлено, що студенти класифікували детермінанти якості вищої освіти таким чином: відповідальність, упевненість, надійність, реалістичність та емпатія, а з точки зору важливості ці фактори оцінювались так: відповідальність, надійність, упевненість, емпатія та реалістичність. Керівництво вищих навчальних закладів повинно взяти до уваги ключові фактори, що визначають якість системи освіти, і зосередити на них свої ресурси, щоб створити ефективну організацію, яка дійсно орієнтована на задоволення інтересів студентів.

**Ключові слова:** вища освіта, відділи у справах студентів, задоволення, якість

**Класифікація JEL:** I23, C12



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.

---

Сони Санджай, Кришна Говендер

## **Понимание студентами вузов Южной Африки ключевых факторов, определяющих качество системы образования**

Осознание важности качества системы высшего образования является решающим для достижения успеха в чрезвычайно конкурентной среде, поскольку надлежащим образом осознав детерминанты качества системы высшего образования, руководители и лидеры в этой отрасли смогут лучше управлять качеством высшего образования. Путем использования частично структурированной анкеты, среди 400 студентов двух университетских городков в Южной Африке был проведен опрос, чтобы выяснить восприятие ими ключевых показателей качества услуг и их важности. Установлено, что студенты классифицировали детерминанты качества высшего образования следующим образом: ответственность, уверенность, надежность, реалистичность и эмпатия, а с точки зрения важности эти факторы оценивались так: ответственность, надежность, уверенность, эмпатия и реалистичность. Руководство вузов должно принять во внимание ключевые факторы, определяющие качество системы образования, и сосредоточить на них свои ресурсы, чтобы создать эффективную организацию, которая действительно ориентирована на удовлетворение интересов студентов.

**Ключевые слова:** высшее образование, отделы по делам студентов, удовлетворение, качество

**Классификация JEL:** I23, C12



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.