

სტუდენტთა კმაყოფილებაზე მოქმედი ფაქტორების და შეთავაზებული
სერვისების ხარისხის კვლევა ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტში

ანა გურგენიძე
თენგიზ ლელუჩაშვილი
პეტრე წულუკიძე
ჯგუფი # 4

*სამაგისტრო ნაშრომი წარდგენილია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის ბიზნესის
სკოლაში*

პორექტის ხელმძღვანელი: ნინო თანდილაშვილი, ასოცირებული პროფესორი



ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2018

განაცხადი

“როგორც წარდგენილი სამაგისტრო ნაშრომის ავტორები, ვაცხადებთ, რომ ნაშრომი წარმოადგენს ჩვენს ორიგინალურ ნამუშევარს და არ შეიცავს სხვა ავტორების მიერ აქამდე გამოქვეყნებულ, გამოსაქვეყნებლად მიღებულ ან დასაცავად წარდგენილ მასალებს, რომლებიც ნაშრომში არ არის მოხსენიებული ან ციტირებული სათანადო წესების შესაბამისად.”

ანა გურგენიძე

თენგიზ ლელუჩაშვილი

პეტრე წულუკიძე

15.06.2018

აბსტრაქტი

გლობალიზაცია, ტექნოლოგიური გამოწვევები და მაღალი კონკურენციის დონე შრომის ბაზარზე წარმოადგენს იმ ძირითად მიზეზებს, რომელთა გამოც უმაღლესი განათლების აქტუალურობა და როლი დღითიდღე იზრდება. გარდა ამისა, ნებისმიერი ქვეყნის როგორც ეკონომიკური, ასევე სოციალური განვითარება მნიშვნელოვნად დამოკიდებულია უმაღლესი განათლების სისტემის ეფექტურ მუშაობაზე. უმაღლესი განათლების სისტემის მიერ შეთავაზებული მომსახურების ხარისხი არის ის მთავარი ფაქტორი რომელიც განაპირობებს სტუდენტთა სამომავლო შედეგებს. აგრეთვე მნიშვნელოვანი ფაქტორი, რომელიც ერთი მხრივ დამოკიდებულია უნივერსიტეტების მიერ მიწოდებულ მომსახურების ხარისხზე და მეორე მხრივ დიდ როლს თამაშობს სტუდენტთა სამომავლო წარმატებაზე, არის სტუდენტთა კმაყოფილება. მრავალი მკვლევარი თანხმდება, რომ სტუდენტთა კმაყოფილება უმაღლესი განათლების სისტემისათვის წარმოადგენს საკვანძო საკითხს. ასევე დადგენილი, რომ სტუდენტთა კმაყოფილება იწვევს სასწავლო პროცესში სტუდენტთა ჩართულობის მაღალ დონეს, ჩართულობა კი პირდაპირპროპორციულად აისახება სტუდენტის აკადემიურ მოსწრებაზე.

სფეროს აქტუალურობიდან და აღნიშნული მიზეზებიდან გამომდინარე წინამდებარე კვლევის მიზნად დავისახეთ გამოგვევლინა მომსახურების ხარისხის ის მნიშვნელოვანი ფაქტორები რომელთა მიმართაც განსაკუთრებულად სენსიტიურია სტუდენტთა კმაყოფილების დონე. ამისთვის გამოვიყენეთ, ექსკლუზიურად უმაღლესი განათლების სფეროს მომსახურების ხარისხის საკვლევად შექმნილი მოდელი HEdPERF, ხოლო საკვლევ პოპულაციად ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის სტუდენტები ავირჩიეთ. კვლევის დასაწყისშივე ჩამოგვიყალიბდა გარკვეული მოლოდინები, რომ აკადემიური და ადმინისტრაციული ასპექტები, სასწავლო პროგრამები, ხელმისაწვდომობა და

რეპუტაცია ახდენდა განსაკუთრებულ გავლენას ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის სტუდენტებზე. როგორც ჩატარებულმა კვლევამ გვიჩვენა ადმინისტრაციული ფაქტორი ყველაზე სენსიტიურია უნივერსიტეტის მომსახურები ხარისხის განსაზღვრაში და დადებით კორელაციაში სტუდენტთა კმაყოფილებასთან, ასევე დადებით კორელაციაა სასწავლო პროგრამების ხარისხსა და სტუდენტთა კმაყოფილებას შორის. უკუპროპორციული დამოკიდებულება დაფიქსირდა აკადემიური ფაქტორის ხარისხის მნიშვნელოვნებასა და მისით კმაყოფილებას შორის. რაც შეეხება რეპუტაციას და ხელმისაწვდომობას, როგორც აღმოჩნდა ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის სტუდენტების კმაყოფილებას ეს ორი ფაქტორი არ განსაზღვრავს. თუმცა წინამდებარე კვლევის არსებული შეზღუდვებიდან გამომდინარე არ შეგვიძლია ამის მტკიცება და ვთვლით რომ საჭიროა ამ მიმართულებით სამომავლოდ ჩატარდეს კვლევები რომელთა მიზანიც იქნება რეპუტაციის და ხელმისაწვდომობის კორელაციის დადგენა სტუდენტთა კმაყოფილების მიმართ.

ძირითადი საძებო სიტყვები: სტუდენტის კმაყოფილება, მომსახურების ხარისხი, HEdPERF, უმაღლესი განათლება.

Abstract

The importance of the higher education is increasing day by day. Main reasons are globalization, technological challenges and high competition levels in the labor market. In addition, both economic and social development of any country largely depends on the effective work of the higher education system. The service quality offered by the higher education institutions is one of the main components that determine students' future results. Also, there is an important factor, which on one hand is depended on the service quality provided by the universities, and

on the other hand, it plays a major role in students' achievements. This factor is student satisfaction. The researchers agree that this is the key issue for the higher education as it leads to high levels of student engagement in the learning process. Any change in the engagement level is directly reflected on the students' academic performance.

Based on reasons mentioned above and the importance of higher education system, the objectives of this study are to detect the main components of service quality influencing the students' satisfaction. For this purpose, we used the measuring instrument of higher education service quality (HEdPERF). We selected the Ilia State University for our research. Our primary expectations were that the academic and administrative aspects, academic programs, availability and reputation had a special effect on the students of Ilia State University. As the study shows, the administrative factors are the most sensitive and have a positive influence on the students' satisfaction. Also, there is a positive relation between academic programs and student's satisfaction. The disproportionate attitude was observed between the importance of academic factors and its satisfaction. According to our observation, reputation and availability are not important elements for students of Ilia State University. However, due to the existing limitations of the present research, we believe future researches could identify the attitude of reputation and availability to the students' satisfaction.

Key Words: Student satisfaction, Service quality, HEdPERF, Higher education.

მადლობა

გვინდა გულწრფელი მადლიერება გამოვხატოთ თემის ხელმძღვანელის, ნინო თანდილაშვილს მიმართ, მისი დაუზარებელი შრომისა და თანადგომისათვის, რომელიც ნაშრომის წერის ყოველ ეტაპზე გვამხნევებდა და გვაძლევდა სწორ მიმართულებას.

ასევე მადლობას ვუხდით, ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის ოთხივე ფაკულტეტის ამინისტრაციას, ნაშრომის ფარგლებში ჩატარებული კვლევისას გაწეული დახმარებისა და თანამშრომლობისათვის.