



उच्च शिक्षा प्रणाली में सेवा की गुणवत्ता का अध्ययन

Sonu Kumar Yadav

Research Scholar, Department of Education, of Sri Satya Sai University of Technology & Medical Sciences, Sehore, M.P., India.

Dr. Dheeraj Shinde

Research Supervisor, Department of Education, of Sri Satya Sai University of Technology & Medical Sciences, Sehore, M.P., India.

सारांश

उच्च शिक्षा देश के सामाजिक-आर्थिक विकास में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। उच्च शिक्षा के क्षेत्र में गुणवत्ता के लिए सरकार पूर्व-खाली भूमिका निभा सकती है। सरकार विश्वविद्यालयों को उल्लंघन कर रही है लेकिन कानून लागू नहीं कर रही है। यद्यपि विभिन्न नियामक निकाय उच्च क्षमता प्रदान करने के लिए उच्च शिक्षण संस्थानों की शैक्षणिक सुविधाओं की निगरानी करते हैं। फिर भी उच्च शिक्षा की गुणवत्ता वैश्विक स्तर पर उत्कृष्टता प्राप्त करने से कम है। यह पत्र साहित्य के मुख्य भाग पर केंद्रित है और उच्च शिक्षा में सेवा की गुणवत्ता को प्रभावित करने वाले कारकों का समग्र दृष्टिकोण प्रस्तुत करता है।

मुख्यशब्द: उच्च शिक्षा, सेवा की गुणवत्ता



प्रस्तावना

सेवा गुणवत्ता उच्च शिक्षा क्षेत्र की सफलता में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है। शिक्षा के उच्च स्तर और शैक्षणिक संस्थान की अच्छी छवि के लिए यह आवश्यक है। सभी सेवा क्षेत्रों में उच्च शिक्षा क्षेत्र का सामाजिक-आर्थिक विकास के लिए समाज पर सीधा प्रभाव पड़ता है। उच्च शिक्षा की गुणवत्ता आज हर शरीर की चिंता है। आधिकारिक स्तर पर कई अध्ययनों और आयोग की रिपोर्टों ने इसे मान्यता दी है और इसके सुधार के लिए सिफारिशें दी हैं। सरकार और अन्य संवैधानिक एजेंसियां आवश्यक कदम उठा रही हैं। भारतीय शिक्षा प्रणाली ने पिछले दो दशकों में उच्च शिक्षा में उल्लेखनीय प्रगति की है। विभिन्न नियामक और मान्यता निकायों के साथ राज्य और केंद्र स्तर पर सरकारें, शिक्षा में गुणवत्ता सुनिश्चित करने के लिए उच्च शिक्षण संस्थानों की निगरानी करती हैं, फिर भी उच्च शिक्षा की गुणवत्ता भारत में वैश्विक स्तर की उत्कृष्टता प्राप्त करने के लिए संघर्ष कर रही है। इसके अलावा, बुनियादी ढांचे की कमी वाले संस्थानों के विस्तार, सरकार और शैक्षिक समाजों से धन के कारण भारत में निजी संस्थानों की तेजी से वृद्धि हुई। इसलिए, गुणवत्ता सामाजिक-आर्थिक विकास के लिए एक महत्वपूर्ण अभियान बन गया है और साथ ही, यह संस्थानों के लिए प्राथमिक ग्राहक के रूप में छात्रों को आकर्षित करने के लिए एक प्रतिस्पर्धी हथियार बन गया है। उच्च शिक्षा क्षेत्र शिक्षा की गुणवत्ता में सुधार के लिए दबाव का सामना कर रहा है। वर्तमान में शिक्षण संस्थान निरंतर सुधार और छात्रों की संतुष्टि पर ध्यान केंद्रित करने के अपने प्रयासों का विस्तार कर रहे हैं। छात्र संतुष्टि का उपयोग अक्सर शैक्षिक गुणवत्ता का मूल्यांकन करने के लिए किया जाता है। इसलिए छात्रों के पास अपनी डिग्री हासिल करने के लिए संस्थान चुनने के लिए विकल्पों की एक विस्तृत श्रृंखला है। उच्च शिक्षा छात्रों को जीवन भर आगे बढ़ाने के लिए गहन ज्ञान और समझ प्रदान करती है। यह सत्य के लिए प्रयास करने और समकालीन मुद्दों पर आलोचना करने में सक्षम



होने के लिए छात्र की योग्यता विकसित करता है। यह एक विशेषज्ञता के भीतर व्यक्ति को बौद्धिक शक्ति विकसित करता है, साथ ही आसपास की दुनिया की व्यापक धारणा देता है।

साहित्य की समीक्षा

पेरिसो और मैकडैनियल (2017) ने संयुक्त राज्य अमेरिका के उत्तर-पूर्वी क्षेत्र में SERVQUAL मॉडल का उपयोग करते हुए दो छोटे निजी बिजनेस स्कूलों में सेवा की गुणवत्ता का आकलन किया। परिणामों से पता चला कि बिजनेस स्कूलों ने अपने छात्रों की दृष्टि में गुणवत्तापूर्ण सेवा प्रदान नहीं की थी। विचरण के विश्लेषण ने सेवा गुणवत्ता की धारणाओं में महत्वपूर्ण अंतर की पुष्टि की। आश्वासन के क्षेत्र में विद्यार्थियों की अपेक्षाएँ सर्वाधिक थीं। छात्रों के लिए महत्वपूर्ण कारक प्रतिक्रियात्मकता थी और अंतिम स्थान पर था। हालांकि, फैकल्टी दूसरे स्थान पर है और प्रतिक्रिया अंतिम है। अध्ययन ने निष्कर्ष निकाला कि छात्रों के लिए समग्र गुणवत्ता के महत्वपूर्ण निर्धारक आश्वासन, विश्वसनीयता और सहानुभूति थे।

ओउलिया और एस्पिनवाल (2018) ने समझाया कि छात्र दृष्टिकोण के साथ गुणवत्ता पर विचार उच्च शिक्षा में एक अनदेखा क्षेत्र है। उच्च शिक्षा में गुणवत्ता माप और सुधार के लिए कोई विशिष्ट ढांचा नहीं है, लेकिन सामान्य सेवा गुणवत्ता मॉडल को एक रूपरेखा विकसित करने के लिए दिशानिर्देशों के रूप में लिया जा सकता है। उन्होंने विभिन्न मॉडलों को लिया और समान आयामों और विशेषताओं की जांच की, उनका मूल्यांकन किया और उच्च शिक्षा के संदर्भ में व्याख्या की। उन्होंने एक 30-आइटम ढांचा विकसित किया जो छह आयामों का प्रतिनिधित्व करता है, अर्थात् मूर्त, क्षमता, दृष्टिकोण, सामग्री, वितरण और विश्वसनीयता।



क्रॉफर्ड और शटलर (2018) ने कहा कि प्रतिस्पर्धी बाजार में सफलता प्राप्त करने के लिए उच्च शिक्षा संस्थान के लिए सेवा की गुणवत्ता प्रमुख तत्वों में से एक है। हालांकि, कमजोर छात्रों, शिक्षण प्रणाली में ध्यान की कमी, प्रदर्शन मानकों पर ध्यान देने की कमी, अप्रचलित कर्मचारियों और छात्रों के कौशल की उपेक्षा के कारण उच्च शिक्षा में सेवा की गुणवत्ता खराब है। अतः उच्च शिक्षा संस्थानों एवं कर्मचारियों के प्रबंधन को उनकी शैक्षणिक एवं प्रशासन में गुणवत्ता में निरंतर सुधार के लिए प्रतिबद्ध रहना चाहिए। सभी शैक्षणिक और प्रशासन सदस्यों को यह समझना चाहिए कि छात्रों को सेवाओं में सुधार के लिए परिसर प्रक्रियाओं की निरंतर समीक्षा की आवश्यकता है। उन्हें यह विश्वास करने की आवश्यकता है कि समुदाय के सदस्यों का कार्य छात्रों की संतुष्टि के लिए महत्वपूर्ण है, और उच्च शिक्षा सेवाओं में और सुधार के लिए छात्रों से सकारात्मक या नकारात्मक प्रतिक्रिया प्राप्त करना आवश्यक है।

ब्रेंडा एम. ओल्डफील्ड और स्टीव बैरन (2018) ने SERVQUAL अनुसंधान उपकरण का उपयोग करके उच्च शिक्षा में सेवा की गुणवत्ता के बारे में छात्रों की धारणा का अध्ययन किया। 333 स्नातक व्यवसाय और प्रबंधन छात्रों के नमूने से एकत्र किए गए डेटा पर किए गए एक प्रमुख घटक कारक विश्लेषण से पता चलता है कि छात्रों की कथित सेवा गुणवत्ता के तीन आयाम हैं, आवश्यक तत्व, स्वीकार्य तत्व और कार्यात्मक तत्व। छात्रों को अपने अध्ययन दायित्वों को पूरा करने में सक्षम बनाने के लिए आवश्यक तत्व आवश्यक हैं। स्वीकार्य तत्व वांछनीय हैं लेकिन छात्रों के लिए आवश्यक नहीं हैं। कार्यात्मक तत्व व्यावहारिक या उपयोगितावादी प्रकृति के होते हैं। प्रथम और अंतिम वर्ष के छात्रों के बीच सेवा गुणवत्ता की धारणाओं की तुलना से पता चलता है कि सेवा गुणवत्ता तत्वों की धारणा अध्ययन की अवधि में बदलती है, स्वीकार्य तत्वों के महत्व में वृद्धि होती है।



ब्रेडा एम. ओल्डफील्ड और स्टीव बैरन (2018) ने SERVQUAL अनुसंधान उपकरण का उपयोग करके उच्च शिक्षा में सेवा की गुणवत्ता के बारे में छात्रों की धारणा का अध्ययन किया। 333 स्नातक व्यवसाय और प्रबंधन छात्रों के नमूने से एकत्र किए गए डेटा पर किए गए एक प्रमुख घटक कारक विश्लेषण से पता चलता है कि छात्रों की कथित सेवा गुणवत्ता के तीन आयाम हैं, आवश्यक तत्व, स्वीकार्य तत्व और कार्यात्मक तत्व। छात्रों को अपने अध्ययन दायित्वों को पूरा करने में सक्षम बनाने के लिए आवश्यक तत्व आवश्यक हैं। स्वीकार्य तत्व वांछनीय हैं लेकिन छात्रों के लिए आवश्यक नहीं हैं। कार्यात्मक तत्व व्यावहारिक या उपयोगितावादी प्रकृति के होते हैं। प्रथम और अंतिम वर्ष के छात्रों के बीच सेवा गुणवत्ता की धारणाओं की तुलना से पता चलता है कि सेवा गुणवत्ता तत्वों की धारणा अध्ययन की अवधि में बदलती है, स्वीकार्य तत्वों के महत्व में वृद्धि होती है।

राइट और ओ'नील (2017) ने पश्चिमी ऑस्ट्रेलिया में उच्च शिक्षा क्षेत्र में सेवा की गुणवत्ता का अध्ययन किया। अध्ययन ने पश्चिमी ऑस्ट्रेलिया के सार्वजनिक विश्वविद्यालयों में ऑनलाइन पुस्तकालय के बारे में छात्रों की धारणा के मापन पर ध्यान केंद्रित किया और आम तौर पर विश्वविद्यालयों की सेवा गुणवत्ता का मूल्यांकन करने के लिए सेवा गुणवत्ता निर्माण पर चर्चा की। अध्ययन में कहा गया है कि छात्र अन्य वाणिज्यिक और व्यावसायिक सेवाओं के समान ही विश्वविद्यालय सेवाओं का मूल्यांकन करते हैं। नियोक्ता बेहतर कौशल और क्षमताओं वाले विश्वविद्यालयों के स्नातकों को अपनाने में रुचि रखते हैं, इसलिए, यही कारण है कि उच्च शिक्षा प्रदाता प्रतिस्पर्धी लाभ हासिल करने के लिए उच्च सेवा गुणवत्ता सुनिश्चित करने के इच्छुक हैं। अध्ययन ने निष्कर्ष निकाला कि शिक्षा की गुणवत्ता अन्य सेवा प्रदाताओं की तरह अधिक व्यक्तिपरक है।



Faganel और Macur (2018) ने प्रबंधन संकाय, कोपर, स्लोवेनिया में महत्वपूर्ण गुणवत्ता आयामों की पहचान की। परिणामों से पता चला कि छात्र और प्रोफेसर गुणवत्ता को अलग तरह से समझते हैं। सेवा की गुणवत्ता के बारे में छात्रों की समझ को दो कारकों के साथ वर्णित किया जा सकता है। पहले कारक में विश्वसनीयता, जवाबदेही, आश्वासन और सहानुभूति जैसे आयाम शामिल हैं। दूसरे कारक में मूर्त होते हैं। इसके विपरीत, शैक्षणिक कर्मचारी छात्रों की तुलना में गुणवत्ता को अलग तरह से समझते हैं। वे पाँच गुणवत्ता आयामों को पहचानते हैं जो परशुरामन, आदि से भिन्न हैं। वे छात्रों पर ध्यान देते हैं, सेवाओं के बारे में छात्रों को नियमित और समय पर सूचित करना, नियोजित सेवाओं और छात्रों के सुझावों की प्राप्ति, अध्ययन सामग्री और अन्य सेवा सामग्री के आकर्षण, और सेवा के घंटों की उपयुक्तता, और समय पर सेवा प्रदर्शन सबसे महत्वपूर्ण निर्धारक के रूप में गुणवत्ता का।

कारमेन, जे.एम. (2018) ने स्कूल ऑफ बिजनेस मैनेजमेंट, रायर्सन यूनिवर्सिटी, टोरंटो में गुणवत्ता का आकलन किया। इस अध्ययन ने इस तथ्य का समर्थन किया कि छात्रों के विभिन्न समूहों के पास गुणवत्ता के अलग-अलग दृष्टिकोण हैं। गुणवत्ता के बारे में छात्रों का दृष्टिकोण मुख्य रूप से प्रक्रिया और आउटपुट में आता है। माता-पिता को लगता था कि गुणवत्ता इनपुट और आउटपुट के संदर्भ में होनी चाहिए। गुणवत्ता के बारे में संकाय का दृष्टिकोण इनपुट-प्रोसेस-आउटपुट पर केंद्रित है। नियोक्ताओं ने प्रक्रिया और आउटपुट के संदर्भ में गुणवत्ता पर विचार किया। अध्ययन से पता चलता है कि देखभाल करने वाले प्रोफेसर, छात्रों के लिए सहायता सेवाओं का प्रावधान, सलाह देने वाली सेवाओं का प्रावधान, पाठ्यक्रम डिजाइन में भागीदारी और सेवा की गुणवत्ता में सुधार के लिए आजीवन सीखने के लिए प्रोत्साहन। अधिकांश गुणवत्ता आयामों के लिए, छात्र स्कूल द्वारा प्रदान की जाने वाली चीजों से अधिक की अपेक्षा करते हैं। अध्ययन ने संकेत दिया कि विश्वसनीयता को



छोड़कर सभी आयाम महत्वपूर्ण थे। इसके अलावा, सभी गुणवत्ता आयाम मुख्य रूप से आईपीओ ढांचे की शैक्षिक प्रक्रिया से संबंधित हैं।

शिक्षा प्रणाली के प्रकार

विश्व बैंक का जोर देशों को राष्ट्रीय आर्थिक रणनीतियों में शिक्षा को एकीकृत करने और राष्ट्रीय और सामाजिक-आर्थिक जरूरतों के प्रति उत्तरदायी समग्र शिक्षा प्रणाली विकसित करने में मदद करना है। विश्व बैंक सभी के लिए शिक्षा प्राप्त करने में देशों की मदद करने के लिए प्रतिबद्ध है और ज्ञान अर्थव्यवस्था के लिए शिक्षा के माध्यम से गतिशील ज्ञान समाज का निर्माण करता है। विभिन्न प्रकार की शिक्षा प्रणाली इस प्रकार हैं:

प्राथमिक शिक्षा: प्राथमिक या प्रारंभिक शिक्षा में बचपन के दौरान होने वाली औपचारिक, संरचित शिक्षा के पहले वर्ष शामिल हैं। अधिकांश देशों में बच्चों के लिए प्राथमिक शिक्षा प्राप्त करना अनिवार्य है। यह आमतौर पर तब शुरू होता है जब बच्चे चार से आठ साल के होते हैं। प्राथमिक शिक्षा प्रदान करने वाले विद्यालयों को प्राथमिक विद्यालय कहा जाता है।

माध्यमिक शिक्षा: दुनिया की अधिकांश आधुनिक शिक्षा प्रणालियों में, माध्यमिक शिक्षा में किशोरावस्था के दौरान होने वाली औपचारिक शिक्षा के दूसरे वर्ष शामिल होते हैं। यह नाबालिगों के लिए आम तौर पर अनिवार्य, व्यापक प्राथमिक शिक्षा से वयस्कों के लिए वैकल्पिक और चयनात्मक उच्च शिक्षा में संक्रमण की विशेषता है। माध्यमिक शिक्षा मुख्यतः किशोरावस्था में होती है। माध्यमिक शिक्षा का उद्देश्य उच्च शिक्षा या व्यावसायिक शिक्षा की तैयारी के लिए सामान्य ज्ञान देना या किसी पेशे के लिए सीधे प्रशिक्षण देना है।



उच्च शिक्षा: माध्यमिक शिक्षा के पूरा होने के बाद उच्च शिक्षा को तृतीयक, तृतीय चरण या माध्यमिक शिक्षा के बाद भी कहा जाता है। उच्च शिक्षा को सामान्यतः स्नातक और स्नातकोत्तर शिक्षा के साथ-साथ व्यावसायिक शिक्षा को शामिल करने के लिए लिया जाता है। प्रशिक्षण महाविद्यालय और विश्वविद्यालय उच्च शिक्षा प्रदान करने वाले प्रमुख संस्थान हैं। उच्च शिक्षा आमतौर पर प्रमाण पत्र, डिप्लोमा या शैक्षणिक डिग्री प्राप्त करने में परिणत होती है। इसमें विश्वविद्यालयों के शिक्षण, अनुसंधान और सामाजिक सेवा गतिविधियों और शिक्षण के दायरे में शामिल हैं। यह राष्ट्रीय अर्थव्यवस्थाओं के लिए अपने आप में एक महत्वपूर्ण उद्योग के रूप में और शेष अर्थव्यवस्था के लिए प्रशिक्षित और शिक्षित कर्मियों के स्रोत के रूप में महत्वपूर्ण है।

प्रौढ़ शिक्षा: प्रौढ़ शिक्षा कई देशों में व्यापक हो गई है। इसे अक्सर वयस्क शिक्षा या आजीवन सीखने के रूप में ब्रांडेड किया जाता है। औपचारिक कक्षा-आधारित शिक्षा से लेकर स्व-निर्देशित शिक्षा तक, यह कई रूप लेता है। पुस्तकालय पुस्तकों और अन्य स्व-शिक्षण सामग्री के लिए सस्ती अनौपचारिक पहुँच प्रदान करते हैं। कंप्यूटर के स्वामित्व और इंटरनेट के उपयोग में वृद्धि ने वयस्कों को औपचारिक और अनौपचारिक शिक्षा दोनों तक अधिक पहुँच प्रदान की है।

वैकल्पिक शिक्षा: वैकल्पिक शिक्षा को गैर-परंपरागत शिक्षा या शैक्षिक विकल्प के रूप में भी जाना जाता है। इसका उपयोग पारंपरिक शिक्षा के बाहर शिक्षा के सभी रूपों को संदर्भित करने के लिए किया जा सकता है अर्थात् सभी आयु समूहों और शिक्षा के स्तरों के लिए। इसमें विशेष आवश्यकताओं वाले छात्रों के लिए डिज़ाइन की गई शिक्षा के दोनों रूप और सामान्य दर्शकों के लिए डिज़ाइन की गई शिक्षा के रूप शामिल हैं जो वैकल्पिक शैक्षिक दर्शन और विधियों को नियोजित करते हैं।



शिक्षा प्रदाताओं के प्रकार: भारत में, 1980 के बाद की अवधि में उच्च शिक्षा के नए प्रकार के प्रदाताओं का उदय हुआ। इस अवधि के दौरान, निजी संस्थानों का प्रसार हुआ, दूरस्थ शिक्षा कार्यक्रमों को व्यापक स्वीकृति मिली, सार्वजनिक विश्वविद्यालयों और कॉलेजों ने स्व-वित्तपोषित कार्यक्रम शुरू किए, और विदेशी संस्थानों ने कार्यक्रमों की पेशकश शुरू की और गैर-विश्वविद्यालय क्षेत्र में तेजी से वृद्धि हुई।

निजी संस्थान: 1980 के बाद की अवधि में, परोपकारी उद्देश्यों के लिए प्रतिष्ठित धार्मिक और धर्मार्थ ट्रस्टों द्वारा कुछ संस्थानों की स्थापना की गई थी। ये आर्थिक रूप से सरकार पर निर्भर नहीं थे और निजी गैर-सहायता प्राप्त संस्थानों के रूप में जाने जाने लगे। इस तरह के परिवार-शैली के उच्च शिक्षा संस्थान विश्वव्यापी प्रवृत्ति का हिस्सा हैं। 1 ऐसे संस्थानों में, परिवार के सदस्य सीधे प्रशासन, शासन, वित्तीय नियंत्रण और संस्था के प्रत्यक्ष और अप्रत्यक्ष स्वामित्व में शामिल रहते हैं। ऐसे संस्थानों को अक्सर स्व-वित्तपोषित संस्थान कहा जाता है।

दूरस्थ शिक्षा प्रदाता: भारत में दूरस्थ शिक्षा की शुरुआत 1960 के दशक की शुरुआत में हुई थी। यह उच्च शिक्षा की बढ़ती मांग को पूरा करने के लिए शिक्षा की एक पूरक पद्धति के रूप में शुरू हुआ। प्रत्येक वर्ष लगभग 1.30 मिलियन छात्र दूरस्थ शिक्षा के विभिन्न पाठ्यक्रमों के लिए पंजीकरण कराते हैं। 2 इसे उच्च शिक्षा में नामांकन बढ़ाने का एक किफायती और त्वरित तरीका माना जाता है। आजकल, दूरस्थ शिक्षा और परिसर में शिक्षा के बीच की सीमाएं अभिसरण की एक सतत प्रक्रिया में हैं, और यह संभावना है कि उनके बीच भविष्य के अंतर्संबंधों को बढ़ती प्रतिस्पर्धा और बढ़ते सहयोग दोनों द्वारा चिह्नित किया जाएगा।



सार्वजनिक संस्थानों में स्व-वित्तपोषित पाठ्यक्रम: 1990 के दशक से, उच्च शिक्षा के लिए सार्वजनिक वित्त पोषण में एक तीव्र संसाधन बाधा रही है। इसने सार्वजनिक विश्वविद्यालय प्रणाली के विस्तार पर विराम लगा दिया। उद्यमी सार्वजनिक संस्थानों के पास छात्र की मांग को पूरा करने के लिए स्व-वित्तपोषित पाठ्यक्रम शुरू करने के अलावा कोई विकल्प नहीं था। उच्च शिक्षा संस्थान न केवल परिचालन लागत को कवर करने के लिए छात्रों से ट्यूशन फीस लेते हैं, बल्कि स्व-वित्तपोषित पाठ्यक्रमों से अधिशेष भी उत्पन्न करते हैं। सार्वजनिक संस्थानों में पारंपरिक पाठ्यक्रमों में शुल्क संरचना कम है। फीस से होने वाले राजस्व को अक्सर सरकारी अनुदानों से समायोजित किया जाता है। नतीजतन, अधिकांश सार्वजनिक विश्वविद्यालयों और कॉलेजों के लिए दूरस्थ शिक्षा पाठ्यक्रमों के साथ-साथ स्व-वित्तपोषित पाठ्यक्रमों से होने वाली आय राजस्व का मुख्य स्रोत है।

विदेशी शिक्षा प्रदाता: विदेशी शिक्षा का चलन है। व्यावसायिक शिक्षा के लिए एक बड़ी अधूरी मांग को देखते हुए, देश के विभिन्न हिस्सों में कई छोटे ऑपरेशन शुरू हो गए हैं। अधिकांश विदेशी शिक्षा प्रदाता व्यावसायिक या तकनीकी शिक्षा प्रदान करते हैं। ये जुड़वाँ व्यवस्थाएँ थीं। भारत में अपने अपतटीय परिसर या शाखा परिसर के माध्यम से कोई प्रमुख विदेशी शिक्षा प्रदाता संचालित नहीं है। विदेशी प्रदाताओं द्वारा पेश किए गए कार्यक्रमों में नामांकित अधिकांश छात्रों को व्यक्तिगत वित्त पोषण स्रोतों से वित्तपोषित किया गया था। हालांकि, इसके आकार और प्रभाव के संदर्भ में, देश में विदेशी शिक्षा का प्रावधान छोटा है, इसकी गुणवत्ता के बारे में गंभीर चिंताओं के कारण विदेशी प्रदाताओं को विनियमित करने की आवश्यकता है।



गैर-विश्वविद्यालय क्षेत्र: 1980 के दशक के बाद से बढ़ती अर्थव्यवस्था से कौशल की तत्काल मांग को पूरा करने के लिए गैर-विश्वविद्यालय क्षेत्र की वृद्धि देखी गई। औद्योगिक सेटिंग में पर्यवेक्षकों के प्रशिक्षण और विभिन्न कौशल में श्रमिकों के प्रशिक्षण के लिए क्रमशः पॉलिटेक्निक और औद्योगिक प्रशिक्षण संस्थानों का तेजी से विस्तार हुआ। इन संस्थानों में क्षमता वृद्धि मुख्य रूप से निजी क्षेत्र के माध्यम से थी।

समाज में उच्च शिक्षा की भूमिका

उच्च शिक्षा को आमतौर पर शिक्षण और अनुसंधान को कवर करने के लिए समझा जाता है। किसी देश का वैज्ञानिक, तकनीकी और आर्थिक विकास उच्च शिक्षा पर निर्भर करता है। कृषि, खाद्य सुरक्षा और अन्य औद्योगिक क्षेत्रों में स्वदेशी प्रौद्योगिकियों और क्षमताओं का विकास हमारे विश्व स्तरीय उच्च शिक्षा बुनियादी ढांचे के कारण संभव है। उच्च शिक्षा आजीवन सीखने के अवसर भी प्रदान करती है, जिससे लोगों को सामाजिक आवश्यकताओं के आधार पर समय-समय पर अपने कौशल और ज्ञान को उन्नत करने की अनुमति मिलती है। सामाजिक-आर्थिक विकास के संदर्भ में उच्च शिक्षा की बढ़ती भूमिका संस्थानों पर गुणवत्तापूर्ण शिक्षा के मानदंडों को पूरा करने के लिए उच्च शिक्षा प्रदान करने का दायित्व बनाती है। गुणवत्ता आश्वासन के उद्देश्य से विभिन्न राष्ट्रीय और अंतर्राष्ट्रीय मान्यताएँ और मान्यताएँ महत्वपूर्ण भूमिका निभाती हैं। भारतीय संदर्भ में कुछ स्वायत्त मान्यता निकाय उच्च शिक्षा संस्थानों को गुणवत्ता प्रमाणन प्रदान करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। उनमें से राष्ट्रीय मूल्यांकन और प्रत्यायन परिषद (NAAC) और राष्ट्रीय प्रत्यायन बोर्ड (NBA) बहुत मानक हैं। राष्ट्रीय मूल्यांकन और प्रत्यायन परिषद (NAAC) भारत के विश्वविद्यालय अनुदान आयोग (UGC) द्वारा देश में उच्च शिक्षा के संस्थानों के मूल्यांकन और मान्यता के लिए स्थापित



एक स्वायत्त निकाय है। राष्ट्रीय प्रत्यायन बोर्ड (एनबीए) शुरू में एआईसीटीई (अखिल भारतीय तकनीकी शिक्षा परिषद) द्वारा स्थापित किया गया था। एनबीए का उद्देश्य शिक्षा की गुणवत्ता सुनिश्चित करना है। शिक्षा योजनाओं और सुधार कार्यक्रमों की सफलता के बारे में जानकारी प्रदान करने के लिए संस्थानों के लिए उच्च शिक्षा में सेवा गुणवत्ता का अध्ययन महत्वपूर्ण है।

उच्च शिक्षा में सेवा गुणवत्ता पर अध्ययन

सेवा की गुणवत्ता शोधकर्ताओं के समुदाय के बीच सबसे लोकप्रिय शब्दावली है। स्वास्थ्य सेवा, खुदरा बिक्री, बैंकिंग, परिवहन और संचार सेवाओं आदि जैसे विभिन्न क्षेत्रों में सेवा की गुणवत्ता पर कई अध्ययन किए गए हैं। वर्तमान अध्ययन उच्च शिक्षा में सेवा की गुणवत्ता की अवधारणा का प्रयास करता है। उच्च शिक्षा में सेवा की गुणवत्ता को प्रभावित करने वाले विभिन्न कारकों का प्रतिनिधित्व करते हुए सेवा गुणवत्ता पर विभिन्न अध्ययन किए गए हैं। वर्तमान प्रतिस्पर्धी माहौल में, गुणवत्ता सुधार को क्रोनिन और टेलर (1992), परशुरामन एट अल (1988) को सफल बनाने के लिए संगठनों के लिए एक प्रमुख रणनीति के रूप में पहचाना जाता है।

Trivellas and Dargenidou (2009) ने उच्च शिक्षा में प्रदान की जाने वाली सेवाओं की गुणवत्ता पर नेतृत्व की भूमिकाओं के प्रभाव की जांच की। लारिसा के तकनीकी शैक्षिक संस्थान (टीईआई) में 134 संकाय और प्रशासन के सदस्यों के नमूने पर अध्ययन किया गया। उन्होंने सेवाओं और आंतरिक प्रक्रियाओं में नेतृत्व की भूमिकाओं और गुणवत्ता को मापने के लिए एक संरचित प्रश्नावली विकसित की। अध्ययन में आठ नेतृत्व भूमिकाओं का विश्लेषण किया गया है, निर्माता, निर्देशक, समन्वयक, मॉनिटर, फैसिलिटेटर, मेंटर, इनोवेटर और ब्रोकर। अध्ययन के परिणामों ने संकेत दिया कि विभिन्न नेतृत्व भूमिकाएँ उच्च शिक्षा सेवा गुणवत्ता के विभिन्न आयामों से जुड़ी हुई हैं। शिक्षण



गुणवत्ता मुख्य रूप से दो परस्पर विरोधी भूमिकाओं से जुड़ी है; अन्वेषक और मॉनिटर। इसके अलावा, ब्रोकर और फैसिलिटेटर की भूमिकाएं प्रशासन की गुणवत्ता में वृद्धि के लिए नींव हैं, प्रशासन संपर्क, विश्वसनीयता, आत्मविश्वास, समझ और देखभाल का जिक्र है। निर्माता, निर्देशक और समन्वयक प्रशासनिक कर्मचारियों के बीच सबसे प्रचलित भूमिकाएँ साबित हुईं, जबकि निर्देशक, समन्वयक और संरक्षक भूमिकाएँ संकाय सदस्यों के बीच हावी रहीं।

उच्च शिक्षा में ब्रूइंग सेवा की गुणवत्ता रोलाण्ड के. येओ (2008) द्वारा जर्नल क्वालिटी एश्योरेंस इन एजुकेशन में नुस्खा बनाने वाली सामग्री की विशेषता बताती है कि आज के उच्च संस्थानों के लिए चुनौतियों में से एक उचित उपायों की पहचान करना और उन्हें लागू करना है जो निर्धारित करेंगे सेवा की गुणवत्ता की स्थिरता। सेवाओं की अमूर्तता ने प्रदर्शन मानकों को निर्धारित करना, निगरानी करना और मापना मुश्किल बना दिया है। जैसा कि इस अध्ययन में पता चला है, जैसा कि अधिकांश शिक्षाविदों द्वारा दर्शाया गया है, डर यह है कि लोगों को अनिच्छा से आवश्यक प्रथाओं के अनुरूप होना चाहिए ताकि वे खुद को अप्रिय और समस्याग्रस्त पेशेवर परिणामों से बचा सकें।

उच्च शिक्षा में सेवा गुणवत्ता का वैचारिक मॉडल



निष्कर्ष

इस पत्र का महत्व सेवा की गुणवत्ता और इसकी माप तकनीकों के प्रमुख चर की पहचान करने के लिए व्यापक साहित्य समीक्षा में निहित है। कई शोधकर्ताओं ने बिक्री पर सेवाओं की गुणवत्ता को परिभाषित करने और मापने का प्रयास किया है लेकिन स्पष्ट निष्कर्ष पर पहुंचना संभव नहीं है और



फिर भी सेवाओं की कुछ विशेषताओं के कारण यह एक बहस का मुद्दा है। सेवा की गुणवत्ता को मापने के लिए विभिन्न शोधकर्ताओं और विद्वानों द्वारा डिजाइन और मान्य किए गए कई उपकरणों में से कुछ उपकरणों ने वांछनीय वैधता हासिल की है। उच्च शिक्षा संस्थानों के लिए यह अनिवार्य है कि वे सेवा की गुणवत्ता के विभिन्न आयामों को समझें और प्रतिस्पर्धात्मक लाभ के साथ-साथ सतत विकास प्राप्त करने के लिए सेवा गुणवत्ता में निरंतर सुधार की आवश्यकता को समझें। भारत में नैतिक शिक्षा कौशल और ज्ञान प्रदान करने के बजाय, वे छात्रों को परीक्षा पास करने और अपनी डिग्री हासिल करने में मदद करते हैं। इस प्रकार संस्था को स्वयं उच्च नैतिकता धारण करनी चाहिए और छात्रों के बीच नैतिक शिक्षा का आयात करना चाहिए।

संदर्भ ग्रन्थ सूची

1. पेरिसो, एस.ई और मैकडैनियल, एफआर (2017)। "व्यवसाय के स्कूलों में सेवा की गुणवत्ता का आकलन," गुणवत्ता और विश्वसनीयता प्रबंधन के अंतर्राष्ट्रीय जर्नल, वॉल्यूम 14, नंबर 3, पीपी.204-218।
2. ओउलिया, एम. एस और एस्पिनवाल, ई.एम. (2018)। "इंजीनियरिंग शिक्षा में गुणवत्ता मापने के लिए एक ढांचा," कुल गुणवत्ता प्रबंधन, खंड 9, संख्या 6, पीपी.501-518।
3. क्रॉफर्ड, एल.ई.डी और शुटलर, पी (2018) "शिक्षा में कुल गुणवत्ता प्रबंधन: कक्षा शिक्षक के लिए समस्याएं और मुद्दे", द इंटरनेशनल जर्नल ऑफ एजुकेशनल मैनेजमेंट, वॉल्यूम 13, पीपी। 67-72।
4. ब्रेंडा एम। ओल्डफील्ड और स्टीव बैरन (2018)। "यूके यूनिवर्सिटी बिजनेस एंड मैनेजमेंट फैकल्टी में सेवा गुणवत्ता की छात्र धारणा", शिक्षा में गुणवत्ता आश्वासन, वॉल्यूम 8, नंबर 2, पीपी.85-95।



5. स्मिथ, आर और एनन्यू, सी (2016)। "सर्विस क्वालिटी एंड इट्स इम्पैक्ट ऑन वर्ड ऑफ माउथ कम्युनिकेशन इन हायर एजुकेशन," रिसर्च पेपर सीरीज़, द यूनिवर्सिटी ऑफ नॉटिंघम इन मलेशिया, पीपी.1-22।
6. क्लेम्स, एम.डी., ओज़ान, एल.के. और ट्राम, एल (2016)। "उच्च शिक्षा में सेवा की गुणवत्ता की छात्रों की धारणाओं की एक परीक्षा", उच्च शिक्षा के लिए विपणन के जर्नल, खंड 10, संख्या 3, पीपी.1-20।
7. राइट, सी और ओनील, एम (2017)। "उच्च शिक्षा क्षेत्र में सेवा गुणवत्ता मूल्यांकन: छात्रों की धारणाओं की एक अनुभवजन्य जांच", उच्च शिक्षा अनुसंधान और विकास, खंड 21, संख्या 1, पीपी.23-39।
8. फगनेल, ए और मैकूर, एम (2018)। "उच्च शिक्षा में गुणवत्ता के माध्यम से प्रतिस्पर्धा: प्रबंधन कोष के संकाय का मामला," रिसर्च गेट, पीपी.125-139।
9. कारमेन, जेएम (2018)। "उपभोक्ता धारणाओं की सेवा गुणवत्ता: सेवा के आयामों का एक आकलन," खुदरा बिक्री के जर्नल, खंड 66, संख्या 1, पीपी.33-55।
10. ग्रोनरोस, सी. (1990)। सेवा संदर्भों में विपणन के लिए संबंध दृष्टिकोण: विपणन और संगठनात्मक व्यवहार इंटरफ़ेस, बसमेस रिसर्च जर्नल वॉल्यूम.20, 3-11 [11] नोएल एंटविस्टल और हिलेरी टैट (1990), सीखने के लिए दृष्टिकोण, शिक्षण का मूल्यांकन, और इसके विपरीत के लिए प्राथमिकताएं अकादमिक वातावरण, खंड 19, अंक 2, पीपी 169-194।
11. उओलेवी लेहटिनन और जर्मो आर. लेहटिनन, (1991), सेवा गुणवत्ता आयामों के लिए दो दृष्टिकोण, खंड 11, अंक 3, पीपी 287-303
12. परशुरामन, ए., बेरी, एल.एल., और ज़ीथमल, वी.ए. (1991)। SERVQUAL पैमाने का शोधन और पुनर्मूल्यांकन। जर्नल ऑफ रिटेलिंग, 67(4), 420-450।
13. हैम्पटन, जेम्स (1993) अवधारणा प्रतिनिधित्व के प्रोटोटाइप मॉडल। श्रेणियाँ और अवधारणाएँ: सैद्धांतिक विचार और आगमनात्मक डेटा विश्लेषण। सैन डिएगो, सीए, यूएस: अकादमिक प्रेस, आठवीं, पीपी 67-95।



14. कार्नी आर. (1994) उच्च शिक्षा के विपणन के लिए एक छवि संगोष्ठी का निर्माण, अमेरिकी विपणन संघ।
15. ओउलिया, एम.एस. और एस्पिनवाल, ई.एम. (1996)। उच्च शिक्षा में गुणवत्ता के आयामों के लिए एक रूपरेखा। शिक्षा में गुणवत्ता आश्वासन, 4 (2), 12-20.
16. अथियामन, ए. (1997) "लिंगिंग स्टूडेंट सैटिस्फैक्शन एंड सर्विस क्वालिटी परसेप्शन्स: द केस ऑफ यूनिवर्सिटी एजुकेशन। मार्केटिंग के यूरोपीय जर्नल, वॉल्यूम। 31(7/8), पीपी. 528-540।
17. न्हा गुयेन, गैस्टन लेब्लॉक (2001) सेवाओं में ग्राहकों के प्रतिधारण निर्णयों में कॉर्पोरेट छवि और कॉर्पोरेट प्रतिष्ठा, रिटेलिंग और उपभोक्ता सेवाओं के जर्नल, खंड 8, अंक 4, जुलाई, पीपी 227-236
18. संगीता साहनी, डी.के. बनवेट, एस. करुनेस, (2004), ए सर्वक्वल एंड क्यूएफडी एप्रोच टू टोटल क्वालिटी एजुकेशन: ए स्टूडेंट पर्सपेक्टिव, इंटरनेशनल जर्नल ऑफ प्रोडक्टिविटी एंड परफॉर्मंस मैनेजमेंट, वॉल्यूम। 53 नंबर 2, 143-166।