

Yeo, R. K. (2008). Brewing service quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 16(3), 266-286. <https://doi.org/10.1108/09684880810886277>

Yeo, R. K. (2009). Service quality ideals in a competitive tertiary environment. *International Journal of Educational Research*, 48(1), 62-76. <https://doi.org/10.1016/j.ijer.2009.03.004>

Yousapronpaiboon, K. (2014). SERVQUAL: measuring higher education service quality in Thailand. Fifth World Conference on Educational Sciences – WCES 2013, *Procedia Social and Behavioural Sciences*, 116, 1088-1095. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.01.350>

Yusof, A. R. M., Hassan, Z., Rahman, S. A., & Ghouri, A. (2012). Educational Service Quality at Public Higher Educational Institutions: A proposed framework and importance of the sub-dimensions. *International Journal of Economics Business and Management Studies-IJEBMS*, 1(2), 36-49. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2151468

Zeshan, A., Afridi, T., & Khan, S. M. (2014). Assessing service quality in business schools: Implications for improvement. *International Journal of Research in Applied, Natural and Social Sciences*, 2(8), 33-42. <https://doi.org/10.1108/02656719710165455>

Online mellékletek

1. táblázat

Felsőoktatásra fókuszáló szolgáltatásminőség-modellek főbb jellemzői

Szerző	Hivatkozások száma (google scholar)	Ország	Mérési módszer	Működési szint	Résztevők	Állítások száma	Dimenziók	Helyszín	Kitöltés	Érvényesség / megbízhatóság igazolása
Cuthbert (1996)	182	UK	elvárás, tapasztalat	kurzus	hallgatók	22	kézzelfoghatóság, megbízhatóság, reagálási készség, biztonság (bizalom), empátia		134	igen
Pariseau & McDaniel (1997)	328	USA	elvárás, tapasztalat	kar	hallgatók és oktatók	22	kézzelfoghatóság, megbízhatóság, reagálási készség, biztonság (bizalom), empátia	2 egyetem	498+43	
Oldfield & Baron (2000)	744	UK	tapasztalat	intézmény	hallgatók	24	szükséges, elfogadható, funkcionális	Retail Marketing BA, egy UK egyetem	333/154	
LaBay és Comm (2003)	76	USA	elvárás, tapasztalat	kurzus	hallgatók	12		University of Massachusetts		
Sherry et al. (2004)	100	Új-Zéland	elvárás, tapasztalat	intézmény	hallgatók	20	kézzelfoghatóság, megbízhatóság, reagálási készség, biztonság (bizalom), empátia	egy új-zélandi egyetem	402	igen
Abdullah (2006a): HEdPERf	620	Malajzia	tapasztalat	intézmény	hallgatók	41	akadémiai szempontok, nem akadémiai szempontok, hírnév, hozzáférhetőség, szakjellemzők, megértés			igen
Abdullah (2006b): HEdPERf	705	Malajzia	tapasztalat	intézmény	hallgatók	41	akadémiai szempontok, nem akadémiai szempontok, hírnév, hozzáférhetőség, szakjellemzők, megértés			igen
Arambewela & Hall (2006)	298	Ausztrália	elvárás, tapasztalat	intézmény	hallgatók	36	kézzelfoghatóság, megbízhatóság, reagálási készség, biztonság (bizalom), empátia	5 victoriiai egyetem	573	igen
Emauel & Adams (2006)	96	USA	elvárás, tapasztalat	kurzus	hallgatók	20	kézzelfoghatóság, megbízhatóság, reagálási készség, biztonság (bizalom), empátia	Black college/ university (HBCU)	457	igen
Mahapatra & Khan (2007): EDUQUAL	110	India	elvárás, tapasztalat	intézmény	hallgatók, alumnik, toborzók (fejvadászok)	28	tanulási eredmények, reagálási készség, létesítmények, személyiségfejlődés, tudományos szempontok	műszaki területen oktató intézmények	1024	igen
Ramseook-Munhurrin et al. (2010): EDUSERV	59	Mauritius	elvárás, tapasztalat	intézmény	oktatók	30	empátia, iskolai felszerelések, megbízhatóság, reagálási készség, biztonság-figyelem	gimnáziumok, Mauritius	377	igen

Szerző	Hivatkozások száma (google scholar)	Ország	Mérési módszer	Működési szint	Részvevők	Állítások száma	Dimenziók	Helyszín	Kitöltés	Érvényesség / megbízhatóság igazolása
Senthilkumar & Arulraj (2011): SQM-HEI	155	India	tapasztalat, elégedettség	intézmény	hallgatók	30	tanítási módszerek, környezeti változás a vizsgált tényezőben, fegyelmi intézkedések, elhelyezkedési lehetőségek, szolgáltatásminőség (elégedettség)	több indiai egyetem	1600	igen
Shekarchizadeh et al. (2011)	237	Malajzia	elvárás, tapasztalat	intézmény	hallgatók	35	professzionizmus, megbízhatóság, vendégszeretet, kézzelfogható elemek, elköteleződés	malajziai egyetemek	527	igen
Abili et al. (2012)	53	Irán	elvárás, tapasztalat	intézmény	hallgatók		kézzelfoghatóság, megbízhatóság, reaklási készség, biztonság (bizalom), empátia	Amirkabir University	102	
Annamdevula & Bellamkonda (2012): HiedPERF	95	India	motiváció, elégedettség, lojalitás	intézmény	hallgatók	27	oktatás és kurzus tananyag, adminisztratív szolgáltatások, intézményi létesítmények, kampusz infrastruktúra, nemzetköziség, támogató szolgáltatások	Central University of Hyderabad, India	358	igen
Ravindran & Kalpana (2012)	60	India	elvárás, tapasztalat, elégedettség	intézmény	hallgatók	47	helyszín, oktatók, imázs, infrastruktúra, költségek, személyzet	4 különböző típusú menedzsment oktatási intézmény, Coimbatore város	304, 49 intézmény	igen
Foropon et al. (2013)	32	USA	elvárás, tapasztalat	kurzus	hallgatók	18	reaklási készség, biztonság (bizalom), empátia	cincinetii egyetem	425	
Yousapronpaiboon (2014)	243	Thaiföld	elvárás, tapasztalat	intézmény	hallgatók	21	kézzelfoghatóság, megbízhatóság, reaklási készség, biztonság (bizalom), empátia	egy magán egyetem	350	igen
Kincsené et al. (2015): COURSEQUAL	13	Magyarország	tapasztalat	kurzus	hallgatók	24	kézzelfoghatóság, megbízhatóság, reaklási készség, biztonság (bizalom), empátia	gazdasági és üzleti tudományok kar, egy magyar egyetem	181	igen
Teeroovengadam et al. (2016): HESQUAL	158	Mauritius	tapasztalat	intézmény	hallgatók	48	adminisztratív minőség, fizikai környezet minősége, oktatási minőség, támogató szolgáltatások minősége, átalakító minőség (ezeken belül 9 aldimenzió)	Mauritiusi Egyetem	207	igen
Rodríguez-González & Segarra (2016): TEDPERF	9	Mexikó	tapasztalat	intézmény	hallgatók	21	tudományos szempontok, nem tudományos szempontok, hírnév, (elérhetőség), szakokhoz kapcsolódó szempontok, (megértés)	egy vezető állami és egy magán mexikói egyetem	204	igen
Baniya (2016)	1	Nepál	tapasztalat	szak (2)	hallgatók	46	kézzelfoghatóság, megbízhatóság, reaklási készség, biztonság (bizalom), empátia	egy kathmandui egyetem	241	igen
Gregory (2019)	10	USA	elvárás, tapasztalat	szak	hallgatók	44	kézzelfoghatóság, megbízhatóság, reaklási készség, biztonság (bizalom), empátia	egy connecticuti egyetem doktori programjának hallgatói	57	
Tóth & Surman (2019)	2	Magyarország	fontosság, tapasztalat	kurzus	hallgatók	15	konzulens tulajdonságai, visszajelzés	egy magyar egyetem 4 szakjának projektfeladat kurzus hallgatói	535	igen

Forrás: saját szerkesztés

SERVQUAL dimenziók értelmezése a felsőoktatásban

Szolgáltatás-minőség-dimenziók (Parasuraman et al., 1988)	Parasuraman et al. (1988) definíciója	Felsőoktatásban való megfelelőjük (Gregory, 2019)	Intézményi szint										Szak szint				Kurzus szint											
			karrierlehetőségek (közben és utána)	Oktatók tudományos munkája és reputációja	Intézmény, berendezések	Megbízhatóság	Intézmény fejlődés iránti elkötelezettsége	Intézményi reputáció	Nemzetközi jelleg	Ipari kapcsolatok	Felvételi folyamat	Oktatók készségei, képességei	Karrierlehetőségek (szak elvégzése által)	Oktatók tudományos munkája és reputációja	Intézmény, berendezések	Tanterv	Nemzetközi jelleg	Szak reputációja	Oktatók készségei, képességei	Intézmény, berendezések	Megbízhatóság	Érthetőség (tanmenet és előadás)	Oktatók fejlődés iránti elköteleződése	Hasznosság, hasznosítható tudás	Érdekesség	Elmélet-gyakorlat arány	Újdonság, modernitás (hozzaadott érték a kurzus által)	
Megbízhatóság	Képesség az ígért szolgáltatás megbízható és pontos elvégzésére.	A kurzusokat megfelelően ütemezik, hogy a hallgatók időben be tudják fejezni tanulmányaikat? A nyújtott szolgáltatás (szak) megfelel az elvárt szintnek? Több vagy kevesebb kurzus érhető el online, mint amit a hallgató várt? A diplomázáshoz szükséges idő a hallgatói elvárásnak megfelelő?	x	x		x	x	x							x	x												x
Biztonság (bizalom)	A munkavállaló tudása, udvariassága és képessége arra, hogy bizalmat keltsen.	A karok pontos információkat biztosítanak? Az oktató és a nem oktató munkatársak udvariasan válaszolnak a megkeresésekre? Világos a szak politikája és folyamata?		x		x	x								x	x	x				x							x
Kézzelfogható elemek	Fizikai eszközök, berendezések, infrastruktúra és a személyzet megjelenése.	Milyenek a tantermek? Milyen a parkolás? A weboldal naprakész? Vannak rossz linkek a weboldalon? A tanárok és az alkalmazottak professzionálisnak tűnnek? Van, aki telefonon válaszol, vagy üdvözlí a hallgatókat, ha az irodába érkeznek?			x												x			x								
Empátia	A szervezet munkatársai által a vevőknek nyújtott gondoskodás és személyes figyelem.	Érzik a diákok, hogy egyéni figyelmet kapnak? Úgy érzik a hallgatók, hogy igényeik meghallgatásra találnak? A hallgatók úgy érzik, hogy az oktatók, az alkalmazottak és a szak általánosan törődik velük?				x														x								x
Reagálási készség	Segítési hajlandóság a vevők felé és azonnali/pontos szolgáltatás nyújtása.	Az e-maileket időben megválaszolják? Segítik a hallgatókat a válaszok megszerzésében, vagy más tanszékekre küldik őket? Képesek-e a hallgatók a karokkal és a személyzetrel kommunikálni az általuk előnyben részesített eszközökkel, vagy csak a kar és a személyzet által előnyben részesített eszközökön keresztül?				x															x		x					

(Forrás: Surman, 2021)