

4Министерство общего и молодёжной политики  
Свердловской области  
ГАПОУ СО «Красноуфимский педагогический колледж»

**Практическое задание № 41. Представление услуги в виде процесса. Показатели оценки и характеристики качества услуг, обслуживания, организаций.**

МДК 05.01

**Составитель:** Трифонов А.М. студент  
54 группы, специальность 09.02.05  
«Прикладная информатика (по  
отраслям)»

**Преподаватель:** Анашкина Т.С.,  
преподаватель математики и  
информатики

г. Красноуфимск

2024

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Назовите сущность разработки анкеты?

**Сущность разработки анкеты** заключается в создании набора вопросов, направленных на получение точных и полезных ответов от респондентов в рамках проводимого исследования. При разработке анкеты важно учитывать цели исследования, характер вопросов, их формулировку, последовательность и логичность. Анкета должна быть лаконичной, содержать оптимальное количество вопросов и избегать двусмысленных формулировок. Также важно следить за тем, чтобы вопросы соответствовали терминологии исследования и обеспечивали получение искренних и последовательных ответов от респондентов.

2. Назовите типы вопросов.

контрольные вопросы, трудные и личные

Задания для практического занятия:

## **Анкета**

### **1) Цели проведения анкетирования**

- Цель опроса — изучить предпочтения, частоту покупки и потребление образовательных услуг для улучшения качества и ассортимента предложений.

### **2) Информация о респонденте**

1. Ваш возраст:

- до 18 лет
- 18-25 лет
- 26-35 лет
- 36-45 лет
- старше 45 лет

2. Ваш пол:

- Мужской
- Женский

3. Ваш уровень образования:

- Среднее
- Среднее специальное
- Высшее
- Ученая степень

4. Род занятий:

- Студент
- Работающий специалист
- Временно не работаю
- Другое (укажите)

**3) Изучение частоты покупки, принципа потребления**

5. Как часто вы приобретаете образовательные услуги?

- Ежегодно
- Раз в полгода
- Раз в несколько лет
- Никогда не приобретал(-а)

6. Какие образовательные услуги вы используете чаще всего?

- Онлайн-курсы
- Очные семинары и тренинги
- Консультации с преподавателями
- Другое (укажите)

7. В какой форме вы предпочитаете получать образовательные услуги?

- Очная форма
- Дистанционная форма (онлайн)
- Смешанная форма (онлайн и офлайн)

**4) Изучение предпочтений по продукту**

8. Какие темы образовательных курсов вас интересуют?

- Профессиональные навыки
- Личные навыки (soft skills)
- Языковые курсы
- Научные направления
- Другое (укажите)

9. Как вы оцениваете важность сертификатов по окончании курсов?

- Очень важно
- Важно

- Не важно

10. Какой уровень сложности курсов вы предпочитаете?

- Начальный
- Средний
- Продвинутый

## **5) Изучение узнаваемости производителей**

11. Какие образовательные платформы вы знаете? (Можно выбрать несколько вариантов)

- Coursera
- Udemu
- Skillbox
- Нетология
- Другое (укажите)

12. Насколько важна для вас репутация образовательного учреждения при выборе курса?

- Очень важно
- Важно
- Не важно

## **6) Место покупки и факторы принятия решения о покупке**

13. Где вы обычно покупаете образовательные услуги?

- На официальных сайтах образовательных платформ
- Через рекомендации знакомых
- Через социальные сети
- На специализированных форумах
- Другое (укажите)

14. Какие факторы для вас наиболее важны при выборе образовательного курса?

- Цена
  - Репутация преподавателей
  - Удобный график обучения
  - Длительность курса
  - Другое (укажите)
-

## **7) Источники информации о продукте**

15. Как вы узнали о последних образовательных услугах, которые приобретали?

- Через интернет-рекламу
- Через социальные сети
- Через отзывы и рекомендации
- Через личные контакты
- Другое (укажите)

16. Какие источники информации вы считаете наиболее надежными для выбора образовательных услуг?

- Рекламные материалы
- Личные рекомендации
- Обзоры и рейтинги в интернете
- Профильные сайты и блоги
- Другое (укажите)

## **Дополнительные вопросы (по желанию):**

17. С какими трудностями вы сталкивались при выборе образовательных услуг?

- Недостаток информации
- Высокая стоимость
- Неудобный формат обучения
- Низкое качество контента
- Другое (укажите)

18. Как бы вы улучшили процесс выбора и покупки образовательных услуг?  
(Открытый вопрос)