

Министерство образования и молодежной политики  
Свердловской области  
ГАПОУ СО «Красноуфимский педагогический колледж»

**Практическое занятие № 41.**  
**Представление услуги в виде процесса. Показатели**  
**оценки и характеристики качества услуг,**  
**обслуживания, организаций.**  
МДК.05.01

**Составитель:** Авдеев И.А.  
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. Сущность разработки анкеты заключается в создании инструмента для сбора первичных данных, с набором вопросов, направленных на получение ответов от респондентов. Процесс разработки анкеты требует особого внимания к формулировке вопросов, их последовательности, простоте и недвусмысленности. Важно избегать ошибок, таких как включение ненужных или неприятных вопросов, и исключение обязательных. Вопросы должны быть логичными и сгруппированными по смыслу, а также предварительно протестированы на небольшой группе респондентов.
2. Типы вопросов, которые используются в анкете:
  - Простые и прямые вопросы: направлены на получение ясных и недвусмысленных ответов.
  - Контрольные вопросы: предназначены для проверки искренности и последовательности ответов респондентов.
  - Трудные или личные вопросы: задаются в конце анкеты, чтобы снизить вероятность негативной реакции, которая могла бы повлиять на остальные ответы.

## **Анкета для опроса потребителей образовательных услуг:**

### **1.1 Ваш возраст:**

- До 18
- 18-24
- 25-34
- 35-44
- 45 и старше

### **1.2 Ваш пол:**

- Мужской
- Женский
- Предпочитаю не указывать

### **1.3 Уровень образования:**

- Среднее
- Среднее профессиональное
- Высшее
- Другое (укажите)

#### 1.4 Чем вы в данный момент занимаетесь?

- Учащийся
- Работаю
- Безработный
- Пенсионер
- Другое (укажите)

#### 2.1 Как часто вы пользуетесь образовательными услугами (курсы, тренинги, вебинары и т.д.)?

- Реже 1 раза в год
- 1-2 раза в год
- 3-5 раз в год
- Более 5 раз в год

#### 2.2 В какой форме вы обычно предпочитаете получать образовательные услуги?

- Очная (в классе или центре обучения)
- Онлайн
- Смешанная (онлайн и очно)

#### 2.3 Для каких целей вы чаще всего приобретаете образовательные услуги?

- Профессиональное развитие
- Личное развитие
- Получение новых знаний для хобби
- Подготовка к экзаменам или сертификация
- Другое (укажите)

#### 3.1 Какие образовательные программы вас больше всего интересуют?

- Бизнес и управление
- Иностранные языки
- IT и технологии
- Искусство и дизайн
- Личностное развитие и психология
- Другое (укажите)

#### 3.2 Какую продолжительность курса вы предпочитаете?

- До 1 недели
- 1-4 недели
- 1-3 месяца
- Более 3 месяцев

4.1 Какие образовательные платформы или компании вы знаете и доверяете?

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

4.2 Какую из перечисленных платформ вы чаще всего используете?

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

5.1 Где вы чаще всего покупаете образовательные программы или курсы?

- На официальных сайтах платформ
- Через образовательные центры
- На маркетплейсах
- Другое (укажите)

5.2 Какие факторы влияют на ваше решение о покупке курса?

- Цена
- Репутация платформы
- Рекомендации друзей или коллег
- Рейтинг и отзывы
- Программа курса
- Другое (укажите)

6.1 Откуда вы узнали о последних образовательных программах или курсах?

- Социальные сети (Instagram, Facebook, VK и т.д.)

- Поиск в интернете (Google, Яндекс и т.д.)
- Рекомендации друзей, коллег
- Реклама (онлайн/офлайн)
- Через образовательные платформы
- Другое (укажите)

6.2 Какие из источников информации наиболее влияют на ваше решение о покупке?

- Отзывы пользователей
- Оценка независимых экспертов
- Рекомендации знакомых
- Рекламные акции и скидки
- Презентации или вебинары о курсе
- Другое (укажите)