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
* Udemy
* GeekBrains
* Другое (укажите)

4.2 Какую из перечисленных платформ вы чаще всего используете?

* Coursera
* Skillbox
* Udemy
* 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)