Федеральное государственное образовательное учреждение

высшего профессионального образования

Санкт-Петербургский государственный университет

Институт «Высшая школа менеджмента»

Домашняя работа № 2 по курсу «Предпринимательство»

**CustDev отчёт**

Выполнили студенты 2-го курса бакалаврской программы «Менеджмент»

Нигманова Милена Маратовна

Ненашева Полина Дмитриевна

Номеровкина Ольга Алексеевна

Мерлева Софья Александровна

Преподаватель

Назаренко Екатерина Андреевна

**Богатырева Карина Александровна**

Санкт-Петербург

2024

Бизнес-идея

«Светлое будущее» - учебный центр по подготовке к ЕГЭ в городе Лангепасе.

Ценностное предложение

Комплексный подход к обучению, который включает в себя как академическую подготовку, так и поддержку в эмоциональном плане. Мы предлагаем занятия в мини-группах (6–8 человек) с опытным и квалифицированным педагогом по приемлемой цене.

Описание сегментов целевой аудитории

Для успешного продвижения школы по подготовке к ЕГЭ важно понимать потребности и характеристики не только старшеклассников (непосредственных пользователей наших образовательных услуг), но и их родителей, так как именно они принимают решение о необходимости дополнительного образования для своих детей и оплачивают его.

Таким образом, целевая аудитория школы по подготовке к ЕГЭ делится на два ключевых сегмента:

1. Ученики 10–11 классов;
2. Родители старшеклассников.

Ученики 10–11 классов: портрет клиента

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерии** | **Характеристики клиента** |
| Возраст | 15–17 лет |
| Пол | Мужчины и женщины |
| Образование | 10–11 класс школы |
| Место жительства | г. Лангепас |
| Финансовое положение | Зависимы от родителей/законных представителей |
| Цели | Успешная сдача ЕГЭ, поступление в престижные ВУЗы, развитие навыков для будущей профессии |
| Мотивация | Высокие баллы ЕГЭ для поступления в престижные вузы на бюджет |
| Интересы | Учеба, выбор профессии, участие в кружках и секциях, общение с друзьями, использование технологий |
| Боли и проблемы | Нехватка мотивации, сложности в освоении материала без помощи специалиста, отсутствие плана подготовки |
| Уровень подготовки | Разный: от базового до углублённого |
| Психологические характеристики | Склонность к самокритике, неуверенность в своих силах, тревога за будущее, стресс из-за предстоящих экзаменов, давление со стороны школьных учителей и родителей, беспокоящихся о будущем ребёнка |

Родители старшеклассников: портрет клиента

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерии** | **Характеристики клиента** |
| Возраст | Примерный диапазон: 35–60 лет |
| Пол | Мужчины и женщины |
| Место жительства | г. Лангепас |
| Экономический статус | Средний и выше среднего (имеющие средства на дополнительное образование своих детей) |
| Цели | Успешная сдача ЕГЭ, поступление ребенка в престижный ВУЗ, поддержание высокого уровня успеваемости в школе |
| Мотивация | Желание обеспечить детям «Светлое Будущее»: качественное образование, поступление в престижные ВУЗы, достойную профессию и хороший заработок |
| Интересы | Образование, развитие детей, карьерные возможности, современные методики обучения |
| Боли и проблемы | Нехватка информации о лучших курсах подготовки, страх неудачи ребенка, давление на ребенка |
| Стиль общения с детьми | Поддерживающий и направляющий, в меру строгий |
| Участие в процессе | Активно участвуют в выборе курсов и репетиторов, исследуют различные образовательные программы |
| Ценности | Качество образования, стабильность, успех, доверие к детям |
| Психологические характеристики | Проявляют глубокое небезразличие к жизни ребенка: активно интересуются его эмоциональным состоянием и успехами, чувствуют ответственность и тревогу за будущее ребенка |

Для уточнения потребностей и предпочтений нашего целевого сегмента мы провели 5 CustDev интервью со старшеклассниками и их родителями, проживающими в Лангепасе.

Алгоритм проведения CustDev интервью

**Шаг 1:** Определение формата проведения интервью

Так как CustDev интервью подразумевает близкое общение с респондентами, мы провели интервью в формате видеозвонка.

**Шаг 2:** Подготовка перечня вопросов

***1. Проблема***

1. Какие трудности вы *(ваш ребёнок)* испытываете во время подготовки к ЕГЭ?
2. С какими предметами у вас *(вашего ребёнка)* возникают наибольшие сложности?

***2. Эмоции***

1. Поделитесь эмоциями, которые вызывает у вас процесс подготовки и мысли о нем.
2. Как вы реагируете на неудачи в учебе или на плохие оценки *(вашего ребёнка)*?
3. Что вас *(вашего ребёнка)* мотивирует продолжать учиться и готовиться к экзаменам?

***3. Текущие решения***

1. Какие методы подготовки к ЕГЭ вы используете?
2. Есть ли у вас *(вашего ребёнка)* какие-либо привычки или ритуалы, которые помогают в учебе?

***4. Недостатки***

1. Что не устраивает в текущем способе подготовки? Что бы хотели поменять?
2. Как вы оцениваете качество помощи, которую получаете от учителей или репетиторов?

***5. Каналы***

1. Какие платформы или ресурсы вы используете для обучения *(вашего ребёнка)*?
2. Как вы узнали о курсах или репетиторах, которые сейчас используете?

**Шаг 3:** Анализ полученных ответов

Во время интервью мы получили ответы на все интересующие нас вопросы. Подводя итоги, мы узнали, что самое сложное во время подготовки к ЕГЭ – начать готовиться без четкого плана подготовки, мотивации и комфортного рабочего места. Также некоторые старшеклассники не могут полностью понять отдельные темы, так как в учебниках и интернете написано сложным языком, а учителя либо вообще не объясняют, либо делают это сумбурно и без четкого пояснения. Наибольшие сложности школьники испытывают с такими предметами, как математика, информатика, биология, химия и физика. Конечно, это вызывает беспокойство о том, что не хватит времени подготовиться и что уровень подготовленности будет низким. У многих процесс подготовки вызывает стресс, тревожность и волнение. Говоря о реакции на неудачи – она у всех разная. Одни расстраиваются и у них пропадает желание что-либо делать, а другие злятся и начинают еще усерднее готовиться для улучшения результатов. Многих мотивирует перспектива поступить в ВУЗ мечты, стать успешным, поменять свою жизнь, переехать в большой город и достичь всех своих целей. Чтобы учеба шла легче, старшеклассники занимаются планированием своего времени и конспектированием. Ученики готовятся к ЕГЭ с помощью вебинаров, онлайн-школ и дополнительной литературы, некоторые нанимают репетиторов. Однако данными методами подготовки не все школьники и родители довольны, так как занимаясь онлайн дома, многие факторы (беспорядок, бесконечные разговоры членов семьи) отвлекают от учебы, не всем подходит дистанционный формат. Некоторые считают занятия с индивидуальными репетиторами неэффективными и дорогостоящими. Цена не оправдывает ожидание. Чаще всего об онлайн-школах и репетиторах школьники и их родители узнают от своих друзей или через рекламу в социальных сетях.

Выводы по целевой аудитории с корректировкой ценностного предложения

В ходе проведения CustDev интервью мы составили основные выводы по нашей целевой аудитории:

1. **Необходимость индивидуального подхода к каждому ученику:** старшеклассники испытывают сложности из-за отсутствия четкого плана, мотивации и комфортной обстановки во время учебного процесса. Именно поэтому мы решили, что при наборе учеников стоит провести входное тестирование на определение текущего уровня знаний для дальнейшего распределения по группам в зависимости от степени подготовки. Соответственно, для каждой группы будет продуман свой план подготовки с учётом потребностей и целей учеников.
2. **Фокус на математических и естественно-научных предметах:** в основном школьники испытывают сложности с конкретными дисциплинами, такими как физика, математика, химия, информатика, биология. Так, мы решили сузить круг предметов для подготовки и акцентировать внимание на вышеперечисленных.
3. **Необходимость психологической поддержки во время обучения:** подготовка вызывает негативные эмоции и отторжение, поэтому помимо поддержки одногруппников и преподавателей мы решили внедрить регулярные сессии с психологом, которые будут включены в стоимость образовательных услуг.
4. **Гибридный формат обучения:** многие готовятся к ЕГЭ онлайн, но сталкиваются с проблемами самоорганизации и различными отвлекающими факторами, которые появляются в процессе. Мы приняли решение использовать гибридный формат обучения с акцентом на очные практические занятия в комфортной обстановке для устранения отвлекающих факторов и возникающих вопросов и возможностью прослушивания лекционных материалов в онлайн-формате.
5. **Требования к обучению:** старшеклассники хотят доступное и максимально понятное объяснения материала, поэтому акцент на ясность изложения и использование различных методов обучения, в том числе интерактивных, может повысить интерес к подготовке.

Типичные ответы старшеклассников и их родителей на заданные в интервью вопросы представлены ниже:

Изображение выглядит как текст, снимок экрана, Шрифт, документ

Автоматически созданное описание