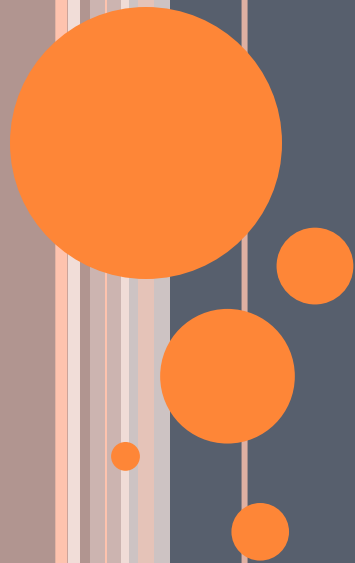


**АНАЛИЗ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ**



КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ УСЛУГИ

- ❖ **КОУ** = совокупность свойств и характеристик образовательного процесса, которая позволяет удовлетворить образовательные потребности конкретного потребителя.
- ❖ **Чтобы обеспечить удовлетворенность:**
 1. Определение и структурирование потребителей.
 2. Установление (фиксация) требований потребителей.
 3. Выделение факторов удовлетворенности:
 - *аспект обслуживания* (доступность получения услуги, легкость оформления заявки, техническое оснащение, персонал, цена);
 - *аспект получения качественного продукта* (актуальность, адресность, вариативность форм обучения, использование образовательных технологий, вовлеченность в образовательный процесс).

КОНЦЕПЦИИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ

- ❖ **Теория подтверждения** – результат процесса сравнения требований (ожиданий) и субъективного восприятия фактически оказанных услуг.

$$УП = И * В$$

И – соответствие критериям удовлетворенности (ср. значение), **В** – степень соответствия ожиданиям (ср. значение)

- ❖ **Теория ожиданий** - ориентация на потребителя, на его *ожидания и восприятие* услуги.

Хорошее качество услуги – когда услуга, оказанная потребителю по оплаченной им цене, соответствует его ожиданиям или даже превосходит их.

(Аспекты: возможность выбрать услугу, уровень организации учебного процесса, уровень, характер взаимодействия с ППС).

Если потребитель получает от образовательной услуги только то на что рассчитывал, то удовлетворенность равна 0 (фактическая удовлетворенность).

ИНСТРУМЕНТЫ

КОНЦЕПЦИЯ СЕРВИСНОГО КАЧЕСТВА

Е-Р (Expectation-Perception,)

«Ожидание Минус Восприятие»

- под восприятием понимается зафиксированное (опрос, анкета) потребительское отношение к реально оказанной услуге.
- 1. **Выявление ожиданий** клиента относительно определенной услуги.
- 2. **Определение уровня обслуживания.**
- 3. **Определение вербальной (что задано) и реальной (что важно для потребителя) удовлетворенности.**
- 4. **Установление с потребителем обратной связи** высокого качества (итоговая рефлексия, дневник достижений, форум).

ИЗМЕРЕНИЕ ВОСПРИНИМАЕМОГО КАЧЕСТВА УСЛУГ

Оцениваемые параметры	Степень удовлетворенности (1-5)
Актуальность содержания программы/курса/семинара	
Качество обслуживания/организации Качество преподавания/консультирования/ сопровождения Цена услуги	