Сопровождение слушателей: 148 обращений, 8 тем, 12 типовых ответов

Что спрашивают, за сколько отвечаем и что из этого лечится настройкой, а не перепиской.

> Данные кейса сконструированы. Нормы и нормативы — действующие, ссылки в тексте.

1. Что считается сопровождением

Сопровождение — не «ответить в чат», а держать три вещи: доступ, срок и документ. Слушатель теряет не знания, а ориентир: где занятие, когда аттестация, когда удостоверение. Поэтому обращения считаются по темам, а не по настроению переписки.

2. 148 обращений за семестр

Тема	Обращений	Ответ, ч	Оценка
Не открывается доступ к курсу	34	21	4.6
Не принимается ответ в тесте	26	15	4.2
Когда выдача документа	22	18	4.8
Не скачивается материал	18	12	4.4
Перенос на другую группу	16	26	3.9
Ошибка в документе после выдачи	12	40	3.6
Договор и оплата от организации	11	33	3.8
Другое	9	19	4.0
Итого	**148**	**23,0**	**4,16**

3. Что видно из чисел

- **Первые две темы — 60 обращений из 148.** Это не обучение, а доступ и тесты. Значит половину потока создаёт не программа, а настройка портала — и лечится инструкцией, а не перепиской.
- **Самые долгие ответы — перевыпуск документа (40 ч) и оплата (33 ч).** Оба упираются не в методиста, а в бухгалтерию и приказ: время ответа честнее мерить от поступления, а не от «взял в работу».
- **Оценка ниже 4 — у переноса и перевыпуска.** Слушатель злится не на отказ, а на неизвестность: когда будет документ.

4. Двенадцать типовых ответов

По шести темам собраны шаблоны: доступ (логин, сброс пароля, браузер), тест (скриншот, разбор задания, резервная попытка), материалы (ссылка, формат, офлайн-копия), перенос (условия, свободные места), документ (срок, статус аттестации, порядок перевыпуска), оплата

(счёт, закрывающие). Шаблон не отменяет человека: спорные случаи уходят методисту с историей переписки.

5. Обратная связь и независимая оценка — не одно и то же

Анкета после курса — внутренняя обратная связь: её собирает и трактует сама организация. Независимая оценка качества образования — отдельная процедура, которую проводит не организация (ст. 95 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ). Смешивать их нельзя: высокая оценка в анкете не заменяет независимую оценку, а низкая не отменяет её результатов.

Собрано агентом Agenova для роли «методист». Проверяемые основания — в тексте разделов; в каждой таблице арифметика пересчитывается формулами.