

Cuprins

Rezumat.....	7
Introducere.....	9
Capitolul 1	
Serviciile educaționale din învățământul preuniversitar – de la teorie la practică	13
1.1. Natura și caracteristicile serviciilor educaționale	14
1.2. Tipologia serviciilor educaționale	21
1.3. Caracterizarea serviciilor educaționale din învățământul preuniversitar	29
1.4. Piața serviciilor educaționale în învățământul preuniversitar	35
Capitolul 2	
Marketingul în serviciile educaționale	51
2.1. Conceptul de marketing educațional.....	52
2.1.1. Particularități ale marketingului educațional în serviciile educaționale la nivel preuniversitar	53
2.1.2. Cultura organizațională de marketing în unitățile de învățământ preuniversitar	56
2.1.3. Cercetarea de marketing – instrument important în evaluarea calității serviciilor educaționale în învățământul preuniversitar.....	59
2.2. Particularități ale consumatorului de servicii educaționale – factori de influență ai comportamentului consumatorului de servicii educaționale.....	63
2.3. Mixul de marketing în serviciile educaționale la nivel preuniversitar.....	72
Capitolul 3	
Calitatea serviciilor educaționale în învățământul preuniversitar – componenta orientării spre client.....	85
3.1. Dimensiuni ale calității serviciilor educaționale în învățământul preuniversitar	86
3.1.1. Evoluția conceptului de calitate	89
3.1.2. Criterii definitorii ale calității serviciilor	94
3.1.3. Calitatea serviciilor educaționale în învățământul preuniversitar, la nivel național	95
3.2. Evaluarea calității serviciilor educaționale în învățământul preuniversitar	103
3.2.1. Evaluarea calității serviciilor.....	104
3.2.2. Evaluarea serviciilor educaționale în învățământul preuniversitar la nivel național	108
3.3. Instrumente și modele ale calității aplicate în serviciile educaționale la nivel preuniversitar	119

Capitolul 4

Cercetare calitativă a percepției cadrelor didactice	135
4.1. Metodologia cercetării	135
4.2. Analiza și interpretarea rezultatelor cercetării calitative	138
4.3. Concluzii și limite ale cercetării	166

Capitolul 5

Cercetare calitativă a percepției părinților	169
5.1. Metodologia cercetării	169
5.2. Analiza și interpretarea rezultatelor cercetării calitative	172
5.3. Concluzii și limite ale cercetării	190

Capitolul 6

Cercetare cantitativă privind percepțiile, satisfacția și așteptările elevilor față de calitatea serviciilor educaționale furnizate în învățământul liceal de stat	193
6.1. Metodologia cercetării	193
6.1.1. Definirea problemei decizionale și a scopului cercetării	194
6.1.2. Stabilirea obiectivelor și ipotezelor cercetării	194
6.1.3. Modelul conceptual propus – modelul evaluării calității serviciilor educaționale	197
6.1.4. Proiectarea cercetării	200
6.1.5. Determinarea dimensiunii eșantionului și a metodei de eșantionare	200
6.1.6. Proiectarea chestionarului	203
6.2. Analiza datelor și interpretarea rezultatelor cercetării	204
6.3. Modelarea prin ecuații structurale a evaluării calității serviciilor educaționale	243
6.3.1. Analiza exactității măsurătorilor și a consistenței interne a variabilelor latente	245
6.3.2. Analiza factorială	247
6.3.3. Validitatea măsurătorilor	247
6.3.4. Prezentarea modelului de cercetare propus	252
6.3.5. Validarea ipotezelor pe baza efectelor directe (coeficienții β)	252
6.3.6. Analiza efectelor indirecte și totale	254
6.3.7. Validarea modelului de cercetare propus utilizând indicatorii de conformitate	257
6.3.8. Analiza efectelor variabilelor de control	258
6.3.9. Validarea ipotezelor secundare în urma analizei efectelor de control	261
6.4. Concluzii și limite ale cercetării	262
Concluzii finale și recomandări	271
Bibliografie	277
Lista figurilor	287
Lista tabelor	291
Lista anexelor	295
Anexe	297