

Секция «Педагогическое образование и образовательные технологии»

Исследование качества физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг, предоставляемых образовательными учреждениями

Сафиуллина А.А.¹, Агеева Г.Ф.²

1 - НФ ФГБОУ ВПО "Поволжская ГАФКСиТ ФКиС, 2 - НФ Поволжская ГАФКСиТ, Факультет физической культуры и спорта (ПИ), Набережные Челны, Россия
E-mail: alina.safiullina.1992@mail.ru

Помимо реализации основных общеобразовательных программ, образовательные учреждения предоставляют услуги по дополнительным образовательным программам, таким как дополнительные физкультурно-оздоровительные услуги. Как для любой организации, предоставляющей услуги, образовательным учреждениям важно высокое качество этих услуг и удовлетворенность ими потребителей [2].

Для потребителя функция качества полученного обслуживания представляет собой формализованное описание зависимости его восприятия и оценки качества обслуживания в целом от восприятия и оценки качества его структурных элементов [1].

Целью исследования являлось исследовать качество дополнительных физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг образовательного учреждения.

В исследовании применялись следующие методы: анализ научно-методической литературы, анкетирование, анализ документов, математическая обработка полученных данных.

Исследование проводилось с декабря 2012 года по февраль 2013 года на базе образовательных учреждений города Набережные Челны Республики Татарстан: МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №58» и МАОУ «Лицей-интернат №84 имени Гали Акыша». В исследование приняло участие 67 человек.

В ходе исследования был проведен анализ внутренней среды физкультурно-оздоровительной и спортивной деятельности образовательных школ, который включал в себя следующее:

1. описание дополнительных физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг, предоставляемых образовательными учреждениями г. Набережные Челны;
2. определение целевых установок к дополнительным физкультурно-оздоровительным и спортивным занятиям;
3. интервьюирование родителей учеников образовательных учреждений.

Изучение дополнительных физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг, предоставляемых образовательными учреждениями, показало, что:

1) Всего школа предоставляет услуги для учеников 7-16 лет по следующим направлениям: ритмическая гимнастика, шахматы, лечебная физическая культура, настольный теннис, баскетбол. Дополнительно предоставляются услуги детско-юношеской спортивной школой: легкая атлетика, футбол, тхэквондо, греко-римская борьба.

2) В лицее предоставляются дополнительные услуги для учеников 15-17 лет по следующим направлениям: волейбол, баскетбол, национальная борьба.

Для определения целевых установок к физкультурно-оздоровительным и спортивным занятиям учащихся, данных образовательных учреждений, была разработана анкета. Учащимся необходимо было расставить мотивы по степени действенности, то есть определить ранговое место каждого из мотивов.

Анализ результатов анкетирования показал, что первостепенными побуждающими мотивами к занятиям физической культурой и спортом у учеников школы 7-8-го класса и у учеников 5-8-х классов лицея являются мотивы «Хочу быть здоровым», «Нравится быть спортсменом» и «Просто интересно», т.е. подростков, к активной физкультурно-оздоровительной и спортивной деятельности, побуждает процесс и содержание деятельности.

Для определения условий, при которых родители учеников, выступающие косвенным потребителем физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг, готовы финансово обеспечивать деятельность своего ребенка, было проведено интервьюирование. Результаты которого показали, что для родителей, как косвенных потребителей, важна удовлетворенность их ребенка, выступающего основным потребителем физкультурно-оздоровительными и спортивными услугами, предоставляемыми образовательными учреждениями, а сами ученики заинтересованы в результативности дополнительных услуг.

Для выявления качества физкультурно-оздоровительных услуг, а именно удовлетворенности или неудовлетворенности потребителей, была использована концептуальная модель SERQUAL. Анкета была модифицирована и адаптирована применительно к специфике деятельности образовательных учреждений, предоставляющих дополнительные физкультурно-оздоровительные и спортивные услуги, включала в себя 13 вопросов по пяти критериям: «материальность», «отзывчивость», «надежность», «убежденность», «сочувствие».

Анализ результатов оценки качества дополнительных физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг образовательного учреждения показал, что уровень ожидания превышает уровень восприятия потребителей. Следовательно, чтобы сравнять уровни ожидания и восприятия, необходимо повышать качество предоставляемых образовательным учреждением дополнительных физкультурно-спортивных и оздоровительных услуг.

Таким образом, для достижения наилучших результатов, процесс повышения качества дополнительных услуг образовательных учреждений рекомендуется проводить по критериям, которые формируют структурную схему показателей качества услуг физкультурно-спортивной организации: 1) качество процесса занятий избранным видом физической активности и спорта; 2) материально-техническая оснащенность спортивной базы и процесса занятий; 3) доступность услуг физкультурно-спортивной организации; 4) безопасность занятий; 5) качество обучения и тренировки; 6) характеристики исполнителей услуг; 7) имидж спортивной организации; уровень сервиса.

Литература

1. Дурович, А. П. Маркетинговые исследования в туризме: Учебное пособие. - СПб.: Питер, 2008. - 384 с.
2. Степанова, О.Н. Маркетинг в физкультурно-спортивной деятельности: учебное пособие / О.Н. Степанова. - М.: Советский спорт, 2008. - 480 с.