

УДК 379.821

## ЭФФЕКТИВНОСТЬ ПРОГРАММЫ УЛУЧШЕНИЯ КАЧЕСТВА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ФИЗКУЛЬТУРНО-СПОРТИВНЫХ УСЛУГ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ

**Агеева Г.Ф., Сафиуллина А.А.**

*ФГБОУ ВО «Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма»,  
Казань, e-mail: ageevagf@list.ru*

Дополнительное образование – это важная составляющая часть системы школьного образования, что позволяет расширить знания о возможностях и потенциале школьников и создавать предпосылки формирования круга нового общения, что позволяет в полной мере использовать все возможности и потенциал школьного образования за счет расширения и углубления школьных знаний в деятельности различной направленности. Для любой общеобразовательной организации, предоставляющей услуги, на первом месте стоит их высокое качество и удовлетворенность ими потребителей, а именно школьников. Функция качества предлагаемых услуг представляет собой формализованное описание зависимости его восприятия и оценки в целом от восприятия. Таким образом, одной из важнейших задач образовательного учреждения является повышение и улучшение качества дополнительного образования. В рамках нашего исследования была апробирована программа улучшения качества предоставления дополнительных физкультурно-спортивных услуг, включающая в себя комплекс мероприятий физкультурно-спортивной направленности, мастер-классы от действующих спортсменов по различным видам спорта, беседы с действующими спортсменами и регулярные встречи администрации учебного заведения с родителями и педагогическим составом лицея. Таким образом, в результате проведения мероприятий удалось повысить коэффициент качества по следующим параметрам: «подбор средств, методов, методических приемов обучения, тренировки и оздоровления» и «новаторство, успешность, известность, престижность, узнаваемость общеобразовательного учреждения».

**Ключевые слова:** дополнительное образование, программа, дети школьного возраста, основные и дополнительные физкультурно-спортивные услуги, качество физкультурно-спортивных услуг, структурная схема

## EFFICIENCY OF THE PROGRAM FOR IMPROVING THE QUALITY OF ADDITIONAL HEALTH-RELATED AND SPORTS SERVICES OF EDUCATIONAL INSTITUTIONS

**Ageeva G.F., Safiullina A.A.**

*Volga Region State Academy of Physical Culture, Sport and Tourism, Kazan, e-mail: ageevagf@list.ru*

Additional education is an important part of the school education system. It allows to expand knowledge of school students' opportunities and potential and creates prerequisites for forming a new communication circle that allow full use of all all possibilities and potential of school education by deepening and expanding school knowledge in activities of a different orientation. For any general education organization, which provide services their high quality and customer satisfaction with services are on first place, especially school students. Quality function of offered services is a formal description dependence of his perception and assessment as a whole from perception. Thus, one of the most important tasks of an educational organization is to improve the quality of additional education. As part of our research a quality improvement program quality of providing additional sports services was tested. It included: master classes from existing athletes in various sports, conversations with active athletes and regular meetings of the administration of the educational institution with the parents and the pedagogical staff of the Lyceum. As a result of the activities, it was possible to increase the quality factor by the following parameters: «selection of means, methods, methodical methods of training, rehabilitation, training» and «innovation, success, fame, prestige, recognition of the educational institution».

**Keywords:** additional education, program, school-age children, basic and additional health-related and sports services, quality health-related and sports services, structural scheme

В настоящее время к качеству образования предъявляются новые требования, которые рассматриваются как социальная категория, определяющая результативность и состояние образовательного процесса в системе школьного образования, а также его соответствие ожиданиям и потребностям различных социальных групп [1]. В связи с этим одной из главных задач совершенствования региональной образовательной системы является анализ качества дополнительного образования, так как диагностика на данный мо-

мент является обязательным компонентом любой образовательной системы [2].

Дополнительное образование школьников является одним из ведущих факторов развития личности. Оно включает в себя развитие интересов и индивидуальных способностей школьника, гражданское воспитание, допрофессиональную и начальную профессиональную подготовку, подготовку к самостоятельной жизни, обучение досуговой деятельности, формирование готовности к непрерывному образованию, иными словами охваты-

вает все сферы жизнедеятельности растущего человека [3, 4].

Общеобразовательные учреждения предоставляют услуги по основным и дополнительным образовательным програм-

мам, общеобразовательным программам повышенного уровня, преподаванию специальных курсов, индивидуальным и групповым занятиям, факультативным курсам по выбору [5].

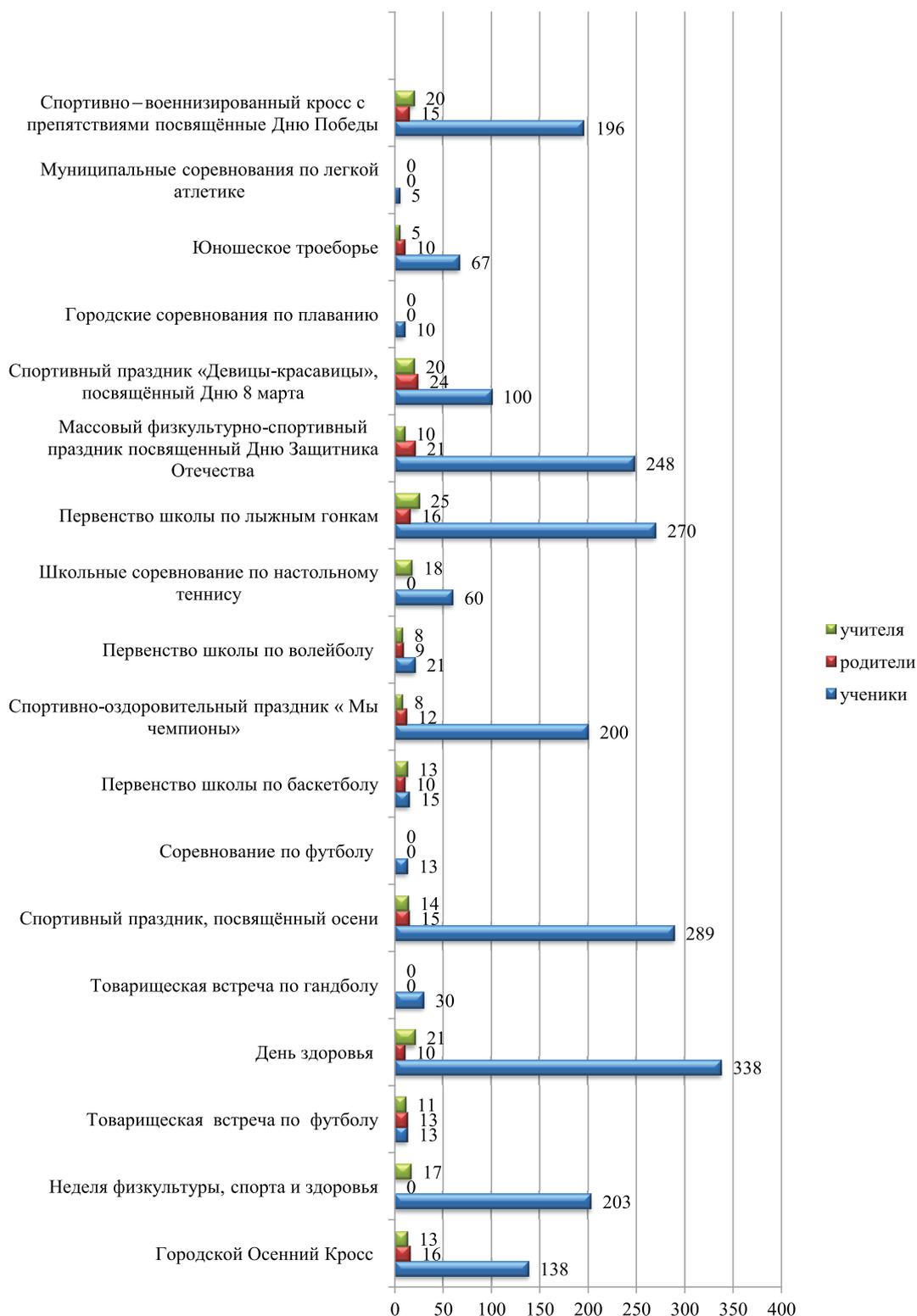


Рис. 1. Количество участников в физкультурно-спортивных и массовых мероприятиях

**Цель исследования:** изучить эффективность влияния программы повышения качества дополнительных физкультурно-спортивных услуг, предоставляемых образовательным учреждением.

**Задачи исследования**

1. Определить качество дополнительных физкультурно-спортивных услуг по концептуальной модели SERVQUAL.

2. Разработать и апробировать программу повышения качества дополнительных физкультурно-спортивных услуг образовательного учреждения.

3. Разработать структурную схему «Дерево качества» по оценке качества физкультурно-спортивной деятельности образовательных школ и оценить качество рассматриваемых услуг образовательных школ.

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

Проведенный анализ физкультурно-спортивной деятельности образовательного учреждения включал в себя:

1) описание дополнительных физкультурно-спортивных услуг, предоставляемых образовательным учреждением в 2014–2017 гг., в ходе которого было выявлено, что наиболее посещаемыми дополнительными физкультурно-спортивными занятиями были в 2014/2015 гг. – баскетбол, в 2015/2016 гг. – национальная борьба и в 2016/2017 гг. – армспорт. В среднем в 2014/2015, 2015/2016 и 2016/2017 уч.г., дополнительные занятия посещали 21%, 22% и 27% учеников из общего числа учащихся лицея соответственно;

2) определение целевых установок к дополнительным физкультурно-спортивным занятиям. Так в 2014/2017 гг. первостепенными побуждающими мотивами к занятиям физической культурой и спортом у учеников лицея являются мотивы «Хочу быть здоровым», «Просто интересно» и «Нравится быть спортсменом»;

3) анкетирование родителей учеников (2014–2017 гг.), по результатам которого было выявлено, что 35% родителей на вопрос «При каких условиях вы готовы оплачивать допол-

нительные занятия и покупку экипировки для занятий спортом и физической культурой вашего ребенка?» ответили «Главное, чтобы нравилось ребенку», а 38% – волнует качество предоставляемых услуг.

С целью выявления качества физкультурно-спортивных услуг, а именно удовлетворенности или неудовлетворенности потребителей, была использована концептуальная модель SERVQUAL [2]. Анкета была модифицирована к специфике деятельности образовательных учреждений, предоставляющих дополнительные физкультурно-спортивные услуги, и включала в себя 13 вопросов по пяти критериям: «материальность», «отзывчивость», «сочувствие», «надежность», «убежденность».

Совместно с учителями и администрацией лицея была разработана программа по повышению качества предоставления дополнительных физкультурно-спортивных услуг, которая включала в себя комплекс мероприятий физкультурно-спортивной направленности, мастер классы от действующих спортсменов по различным видам спорта, беседы с действующими спортсменами и регулярные встречи администрации учебного заведения с родителями и педагогическим составом лицея. Главной задачей программы было – повысить интерес учащихся к дополнительным занятиям физической культурой и спортом (рис. 1, таблица).

Блок 1. «Физкультурно-оздоровительные и спортивно-массовые мероприятия» включал 22 мероприятия и 18 из них реализовано на момент завершения исследования. Участие учеников, учителей-предметников и родителей учащихся в мероприятиях представлено на рис. 1.

В рамках блока 2 программы «Тематические беседы с учениками Лицея» было проведено три беседы на следующие темы: «О физических качествах и общих правилах определения уровня их развития», «Новые и популярные виды спорта, современные тенденции в спортивном мире», и «Самостоятельная организация активного отдыха и досуга». В мероприятиях приняли участие 198 учеников. Беседы были проведены совместно с учителями физической культуры.

Участие в мероприятиях в рамках реализации программы по повышению качества дополнительных физкультурно-спортивных услуг

№ п/п	Блок	Количество мероприятий	Количество участников
1	Физкультурно-спортивно-массовые мероприятия	18	350
2	Беседы с действующими спортсменами	3	210
3	Мастер-классы с действующими спортсменами	4	5

Блок 3 программы включал три мастер-класса от действующих спортсменов.

На основе анкеты, которая позволила узнать мнение учеников о качестве дополнительных физкультурно-спортивных услуг, а именно удовлетворенности или их неудовлетворенности, лежит концептуальная модель SERVQUAL. Анкета была адаптирована к специфике деятельности образовательных учреждений, предоставляющих дополнительные физкультурно-спортивные услуги, и требованиям методики оценки качества предоставляемых услуг, для дальнейшего построения структурной схемы показателей качества услуг учреждения, предоставляющей физкультурно-спортивные услуги, «Дерево качества».

«Дерево качества» состоит из 6 разделов, которые также подразделяются на части, для более глубокого анализа качества предоставляемых услуг (рис. 2).

На рис. 2 видно, что пяти критериям соответствуют десять параметров, которые позволяют более подробно рассмотреть критерии концептуальной модели

SERVQUAL и позволяют оценить качество рассматриваемых услуг, а также увидеть их «слабые» и «сильные» стороны. Это облегчает построение плана по проведению ряда мероприятий по устранению недочетов и тем самым повышению качества услуг.

По полученным данным была построена структурная схема показателей качества услуг учреждения, предоставляющей физкультурно-спортивные услуги «Дерево качества» для лицеза-интерната (рис. 3). Как видно из рисунка, коэффициент качества услуг имеет значения, которые имеют незначительное отрицательное отклонение от нормы по таким параметрам, как «подбор средств, методов, методических приемов обучения, оздоровления, тренировки», «характер физической (объем, интенсивность, тип) нагрузки», «результативность и надежность процессов обучения и тренировки», «профильная специализация и уровень квалификации тренеров», «профессионализм и коммуникативные способности тренерско-преподавательского состава», «эффективное разрешение проблем учеников».

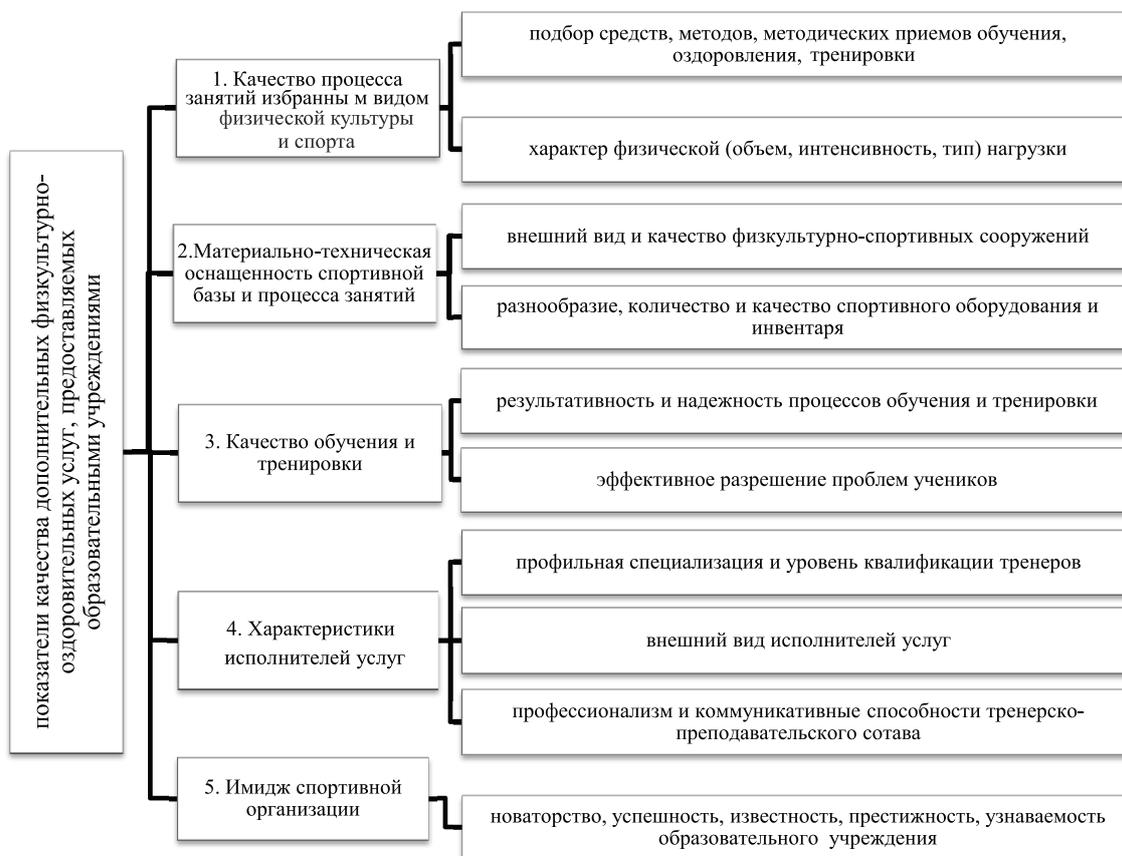


Рис. 2. Структурная схема показателей качества услуг учреждения, предоставляющего физкультурно-спортивные услуги – «Дерево качества»



Рис. 3. Структурная схема показателей качества услуг учреждения, предоставляющего физкультурно-спортивные услуги, «Дерево качества» для лицея-интерната в 2015/2016 уч.г.

По таким параметрам, как «внешний вид исполнителей услуг», «разнообразие, количество и качество спортивного оборудования и инвентаря», «новаторство, успешность, известность, престижность, узнаваемость образовательного учреждения», коэффициент качества услуг имеет значение, имеющее значительное отрицательное отклонение от нормы.

На рис. 4 представлена структурная схема показателей качества услуг учреждения, предоставляющей физкультурно-спортивные услуги «Дерево качества» для лицея-интерната, которая была построена по итогам внедрения программы по повышению качества дополнительных физкультурно-спортивных услуг.

По представленному на рис. 4 «Дереву качества» видно, что по четырем показателям качества услуг, таким как: «подбор средств, методов, методических приемов обучения, оздоровления, тренировки», «ре-

зультативность и надежность процессов обучения и тренировки», «эффективное разрешение проблем учеников» и «новаторство, успешность, известность, престижность, узнаваемость образовательного учреждения», произошли положительные изменения.

Показатели по таким параметрам, как «характер физической нагрузки», «внешний вид и качество физкультурно-спортивных сооружений», «разнообразие, количество и качество спортивного оборудования и инвентаря», «профильная специализация и уровень квалификации тренеров», «внешний вид исполнителей услуг», «профессионализм и коммуникативные способности тренерско-преподавательского состава», имеют отрицательное значение.

По остальным параметрам структурной схемы показателей качества услуг значительных изменений не произошло.

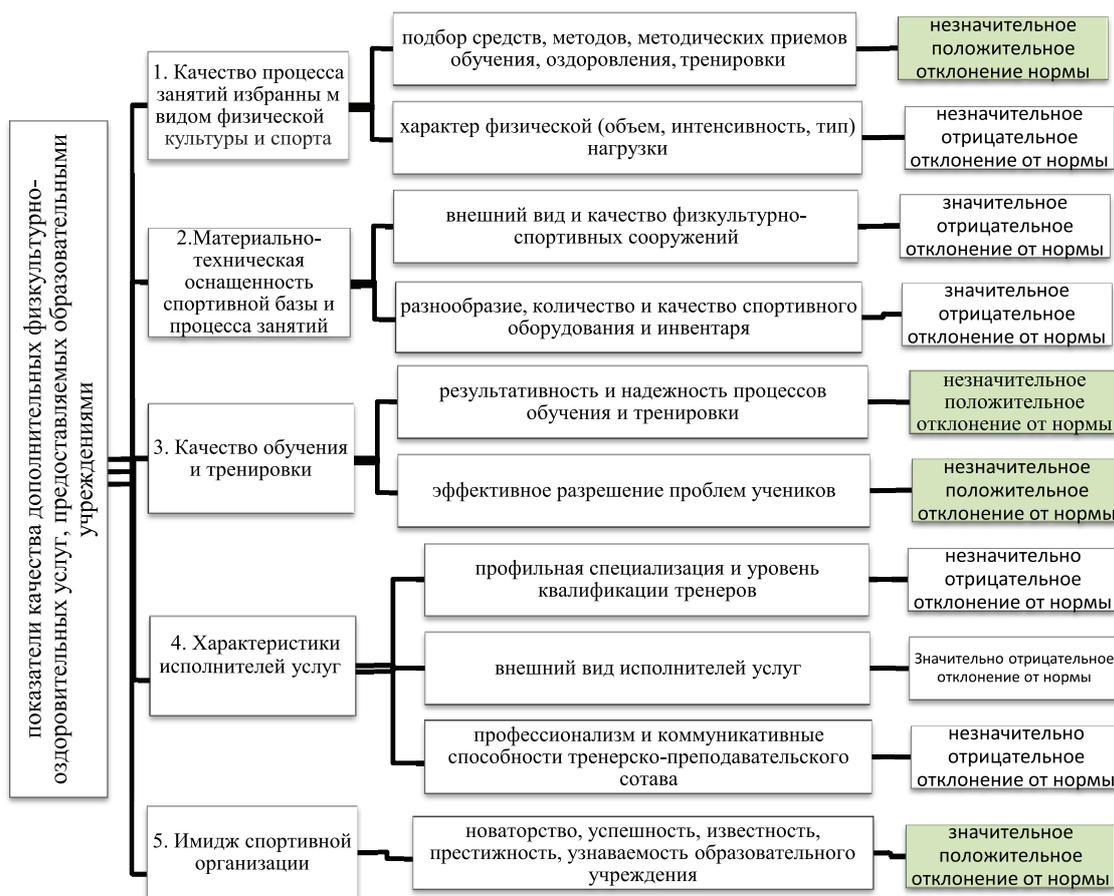


Рис. 4. Структурная схема показателей качества услуг учреждения, предоставляющего физкультурно-спортивные услуги, «Дерево качества» для лицея-интерната в 2016/2017 уч.г.

Проведенная оценка качества дополнительных физкультурно-оздоровительных и спортивных занятий, предоставляемых образовательными учреждениями, позволила получить следующие результаты: показатели уровня качества дополнительного физкультурно-оздоровительного и спортивного образования, предоставляемого образовательным учреждением в начале 2014/2015, 2015/2016 и 2016/2017 учебных годов существенных различий не имеют. За весь период проведения исследования показатели изменились следующим образом: по критерию «материальность» с «-0,9» до «-0,79»; по критерию «надежность» с «-0,54» до «0,3», по критерию «отзывчивость» от «-0,3» до «0,11» и по критерию «сочувствие» от «-0,76» до «0,3», а по критерию «убежденность» показатель с «-0,91» до «0».

Таким образом, полученные результаты позволяют сделать вывод, что в результате проведения мероприятий в рамках программы по повышению качества дополнительных физкультурно-спортивных услуг удалось повысить коэффициент качества по

следующим параметрам: «подбор средств, методов, методических приемов обучения, оздоровления, тренировки» и «новаторство, успешность, известность, престижность, узнаваемость образовательного учреждения», а по остальным параметрам структурной схемы показателей качества услуг учреждения значительных изменений не произошло.

#### Список литературы

- Ageyeva G. Substantiating the influence of the quality of physical culture, health-related and sports services of educational institutions on purchase of services by indirect customers / G. Ageyeva, A. Safiullina // Теория и методика физического воспитания и спорта. – 2015. – Т. 2015, № 1. – С. 77–80.
- Дурович А.П. Маркетинговые исследования в туризме / А.П. Дурович. – СПб.: Питер, 2008. – 384 с.
- Степанова О.Н. Маркетинг в физкультурно-спортивной деятельности / О.Н. Степанова. – М.: Советский спорт, 2008. – 480 с.: ил.
- Мальхина Л.Б. Проблемы управления качеством образования в учреждении дополнительного образования детей / Л.Б. Мальхина // Вестник ПСТГУ IV: Педагогика. Психология. – 2009. – Вып. 2 (13). – С. 88–96.
- Кавера В.А. Современные педагогические технологии в системе дополнительного образования детей / В.А. Кавера // Труды Санкт-Петербургского государственного института культуры: Народное образование. Педагогика. – 2013. – С. 159–170.