

И.А. Есенкова

К ВОПРОСУ О КАЧЕСТВЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ПО ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЕ

Залог успеха в современном мире – высокое качество продукта, независимо от вида осуществляемой деятельности. Качество – это междисциплинарное понятие, и касается оно почти всех областей нашей жизни, каждой человеческой активности и каждого процесса.

Высокое качество услуг, в том числе в сфере физической культуры и спорта, не возникает само собой, оно может быть достигнуто на основе системного подхода на всех этапах разработки и создания системы физического воспитания и в процессе ее функционирования.

Качество физкультурно-оздоровительной работы всегда было существенным показателем при оценке деятельности учреждения образования, а также является важным фактором, определяющим положение данного учреждения на рынке физкультурно-оздоровительных услуг.

В системе контроля за качеством физкультурно-спортивных услуг можно выделить два компонента: административный и технический.

Административный компонент включает в себя организационную работу по обеспечению качества услуг. Он нашел свое отражение в так называемых «стандартах обслуживания», которые включают в себя правила (построения урока, соревнований), нормы (например, разрядные нормы, нормативы по оценке физической подготовленности), положения (о присвоении спортивных и тренерских званий, квалификационных категорий), инструкции (должностные и др), стандарты (физкультурно-спортивных сооружений, инвентаря, образовательные стандарты) и т.д. Стандарты обслуживания – это комплекс обязательных для исполнения правил обслуживания потребителей, которые должны обеспечить и гарантировать установленный уровень качества всех действий и операций.

Основные требования к качеству занятий, пути и способы его обеспечения, критерии оценки заложены в учебных планах, программах, методических и практических рекомендациях и ряде нормативно-технических документов. Этим вопросам в последние годы уделяется все больше внимания, именно они изучаются и контролируются в ходе проведения различных инспекционных проверок. При этом остаются невыясненными вопросы, насколько предоставляемая услуга удовлетворяет потребности самих клиентов (учеников, спортсменов и т.д.).

Именно поэтому при определении качества занятий очень важно учитывать технический компонент, который заключается в определении характеристик услуги, поддающихся наблюдению и оценке со стороны потребителей. К ним относится время ожидания и время предоставления услуги, надежность и безопасность, культура обслуживания, полнота предоставления услуги, комфорт и эстетика места предоставления услуги, доступность услуги и т.д.

Исследователи в области качества услуг утверждают, что конечной мерой качества услуги остается их оценка пользователем. Следовательно, в отрасли физической культуры и спорта также нельзя пренебрегать мнением потребителей и обязательно его учитывать при оценке деятельности организации.

Однако на этом этапе появляются некоторые проблемы. Одна из них связана с формированием перечня для оценки услуги. С одной стороны, можно напрямую спросить у клиентов, что для них важно,

чтобы они были довольны. Но, по нашему мнению, клиенты не всегда смогут точно сформулировать причину своего «дискомфорта», особенно это может касаться эмоциональных критериев. Эта проблема весьма актуальна при оценке качества физкультурно-спортивных услуг, предоставляемых учреждениями образования, где основными потребителями являются дети. Не каждый ребенок сможет сформулировать свои требования и сказать правду (например, если требование касается внешности учителя). Поэтому для дальнейших исследований мы формировали перечень на основании ранее проведенных исследований по этому вопросу.

Далее учащимся будет предложено оценить значимость каждого показателя и степень удовлетворенности оцениваемых показателей. По результатам сопоставления значений совокупности показателей оцениваемой услуги с их эталонными (базовыми) значениями (за эталон принимается услуга, полностью удовлетворяющая потребителя по всем показателям) формируют результат оценивания – оценку уровня качества услуги в целом или в отдельных аспектах.

Располагая некоторыми составляющими административного компонента исследуемой услуги (стаж и категория учителя, уровень физической подготовленности учащихся, наличие спортивного инвентаря и т.п.), мы сможем выявить, насколько эти отдельные характеристики дают полную оценку качеству урока физической культуры с точки зрения удовлетворенности им учащимися.