шенствование финансового обеспечения физкультурно-спортивной деятельности.

7. Создание системы обеспечения безопасности на объектах спорта и организации работы с болельщиками и их объединениями (разработка комплекса мер по улучшению общественной безопасности на объектах спорта; определение системы мер по организации работы с болельщиками и их объединениями).

Таким образом, анализ основных стратегических направлений деятельности отрасли «физическая культура» в современных условиях показывает, что здоровый образ жизни, здоровье отдельно взятого человека является приоритетной задачей российского общества.

ЛИТЕРАТУРА

1. Доклад рабочей группы Президиума Государственного совета Российской Федерации по проблемам повышения роли физической культуры и спорта в формировании здорового образа жизни россиян [Электронный ресурс] // Режим доступа : http://www.kremlin.ru/text/stcdocs/2002/01/30258.shtml. – Дата обращения : 20.04.2011.

2. Лисицын, Ю.П. Концепция формирования здорового образа жизни [Текст] // Сб. научных трудов. – М., 1991. – С. 3-27.

3. Мутко, В. Выступление на Коллегии Департамента физической культуры и спорта г. Москвы [Электронный ресурс] // URL: http://minstm.gov.ru/press-entre/speech/xPages/entry.611.html. – Дата обращения : 20.04.2011.

4. Стратегия развития физической культуры и спорта на период до 2020 года [Электронный ресурс] // http://minstm.gov.ru/documents/xPages/item.670. html. – Дата обращения : 20.04.2011.

5. Чумаков, Б.Н. Валеология : учебное пособие [Текст] / Б.Н. Чумаков. – М. : Педагогическое общество России, 1999. – 407 с.

Контактная информация: sabira_enokaeva@mail.ru

УДК 378

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КАК КРИТЕРИЙ КАЧЕСТВА ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТА ПО ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЕ

***Владислав Ермекбаевич Жабаков**, кандидат педагогических наук, доцент,*
Челябинский государственный педагогический университет (ГОУ ВПО «ЧГПУ»)

Аннотация

В статье рассматриваются уровни, содержание и психологические особенности удовлетворенности потребителей. В результате опытно-экспериментальной работы выявлено, что в процессе подготовки специалиста по физической культуре в образовательном пространстве педагогического вуза произошли статистически значимые изменения в структуре и уровне удовлетворенности потребителей.

Ключевые слова: специалист по физической культуре, работодатель, образовательный процесс, структура удовлетворенности.

CONSUMER SATISFACTION AS A QUALITY CRITERION FOR PHYSICAL CULTURE SPECIALIST`S TRAINING

***Vladislav Yermekbaevich Zhabakov**, the candidate of pedagogical sciences, senior lecturer,*
Chelyabinsk State Pedagogical University

Annotation

The article features levels, contents and psychological peculiarities of consumer`s satisfaction. The results of experimental and research work show that statistically significant alterations in the structure and level of consumer satisfaction have taken place in the course of physical culture specialist`s training in the

educational environment of the pedagogical higher education institution.

Keywords: expert in physical training, employer, educational process, satisfaction structure.

ВВЕДЕНИЕ

Реальные условия функционирования высших учебных заведений требуют внедрения принципиально новых теоретических и практических подходов к управлению подготовкой специалистов в области физической культуры. В качестве основного критерия, направленного на оценку качества подготовки специалистов, предлагается использовать оценку удовлетворенности потребителей образовательных услуг. Удовлетворенность потребителей – общественная цель управления качеством подготовки специалиста по физической культуре, поскольку более важным, с точки зрения маркетинга в сфере образования, является не простое повышение качества подготовки специалиста, а достижение роста степени удовлетворенности потребителей [5]. Исследование удовлетворенности потребителя позволяет:

– определить запросы потребителей образовательных услуг и относительную важность этих запросов;

– оценить соответствие системы подготовки специалиста по физической культуре в педагогическом вузе представлениям потребителей образовательных услуг;

– определить приоритеты для повышения удовлетворенности потребителей; выявить «расхождения в понимании» потребностей потребителей: реальная деятельность преподавателя и ее отражение в представлениях студентов [3].

МЕТОДЫ И ОРГАНИЗАЦИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

Организация констатирующего эксперимента осуществлялась на базе факультета физической культуры и безопасности жизнедеятельности Челябинского государственного педагогического университета.

Исследование удовлетворенности потребителей проходило в два этапа. На первом этапе – констатирующем – определялись уровни и содержание категории «удовлетворенность» потребителей. В качестве основного метода исследования удовлетворенности использовался метод опроса. На втором этапе определялись психологические особенности удовлетворенности потребителей в экспериментальных группах: ЭГ-1 (студенты с высоким уровнем академической успешности); ЭГ-2 (студенты с низким и средним уровнем академической успешности); КГ (группа с равномерным распределением по уровню академической успешности и спортивного мастерства).

РЕЗУЛЬТАТЫ И ИХ ОБСУЖДЕНИЕ

На первом этапе опытно-экспериментальной работы было выявлено, что содержание категории «удовлетворенность потребителей» включает такие атрибутивные признаки, как отношение к организации учебного процесса, активизация познавательной активности, эмоциональное отношение к предмету, мотивационное стимулирование деятельности. Атрибутивные признаки категории «удовлетворенность» были выделены в вопросы анкеты.

Удовлетворенность потребителей оценивается по вопросам, логично распределенным по блокам: организацию учебного процесса; активизация познавательной деятельности студентов; отношение к предмету, стимулирование деятельности студентов.

Следует отметить, что 81,5% респондентов понимают, с какой целью читается та или иная лекция; 79,7% на лекциях узнают много нового, изучают дисциплину с интересом; 74,3% могут выделить главное в курсе, представляют его структуру. Оценка разброса минимальных и максимальных баллов первого блока позволила определить, что затруднения у опрашиваемых связаны с целеполаганием курса. Следовательно, в качестве корректирующих действий следует усилить осознание цели и задач лекционных занятий.

Активизация познавательной деятельности оценивается как удовлетворительная у 72% респондентов. Так, 83% принявших в опросе студентов указывают на систематическую обратную связь на лекции («если преподаватель задаст вопросы аудитории, я пытаюсь ответить, задумываюсь над ними»), 76,5% – готовы задать вопросы преподавателю в проблемной ситуации. Высокую мотивацию учебной деятельности при изучении курса ПФСС проявили 69,8% студентов.

Эмоциональным настроем, регуляцией поведения удовлетворены 69%. Эмоциональное состояние характеризуют как хорошее настроение, чувство удовлетворения, жизнерадостности у 76,5% респондентов.

Субъективное положительное восприятие преподавателя проявили 62% студентов. На четкую регуляцию деятельности указывают 57,6% опрошенных («я никогда не разговариваю на лекциях, не отвлекаюсь на посторонние дела»).

Системообразующим вопросом по критерию «удовлетворенность потребителей» является дуальный вопрос: «думаю, что с другим преподавателем я бы работал успешнее – я бы хотел работать с этим преподавателем». Рефлексия студентов направлена, во-первых, на анализ деятельности, во-вторых, на осознание успешности, в-третьих, на ситуацию сравнения действующего преподавателя с предполагаемыми другими. Следовательно, ответ на этот вопрос в большей степени отражает удовлетворенность потребителей, которую проявили 82,8% студентов.

Результаты проведенного опроса позволили выделить уровни удовлетворенности потребителей.

Низкий уровень: студенты не понимают, с какой целью читается лекция, не узнают ничего нового на лекции, изучают дисциплину без интереса, не могут выделить главное в курсе, не понимают структуру курса; не пытаются ответить на вопросы преподавателя на лекции, студенты на лекции пассивные, недовольные, в подавленном настроении, отвлекаются, занимаются посторонними делами.

Средний уровень: студенты понимают цель отдельной лекции, однако, структуру курсу представляют нечетко. Интерес вызывают отдельные темы курса. Внимание студентов неустойчивое: трудно сосредотачиваются, не пытаются задать вопрос преподавателю. При положительном эмоциональном фоне наблюдается общая пассивность студентов.

Высокий уровень: студенты четко представляют структуру курса и цель отдельной лекции, изучают дисциплину с высоким познавательным интересом, активно включаются в диалог с преподавателем, на лекции студенты организованны, активны, лекция проводится на положительном эмоциональном фоне. Внимание студентов устойчивое, отмечается тенденция к преобладанию произвольного внимания, отмечается осмысленность и целостность восприятия материала.

Представим в виде диаграммы распределение испытуемых по уровню удовлетворенности потребителей.

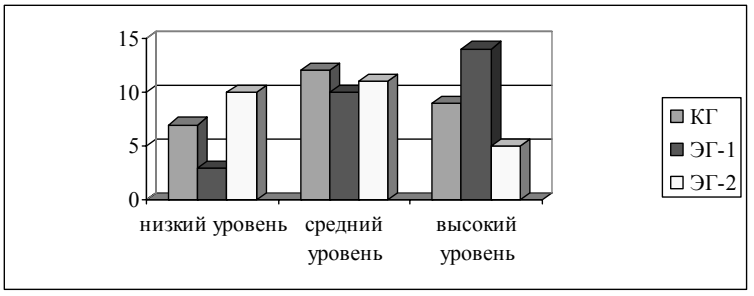

Диаграмма 1. Уровни удовлетворенности потребителей

Результаты исследования удовлетворенности потребителей показывают, что в КГ

распределение результатов близко к нормальному распределению. Так, 25% респондентов проявили низкий уровень удовлетворенности, указывая на отсутствие познавательного интереса. 42,8% испытуемых отмечают средний уровень удовлетворенности, отмечая интерес к отдельным темам. Высокий уровень удовлетворенности потребителей в КГ показали 32,1% испытуемых.

Сравнивая результаты удовлетворенности потребителей в экспериментальных группах, следует отметить, что высокий уровень удовлетворенности потребителей выявлен в ЭГ-1 (группа с высоким уровнем академической успешности). Сравнение экспериментальных групп ЭГ-1 и ЭГ-2 позволяет утверждать, что удовлетворенность потребителей в группе с высокой академической успешностью выше, чем в группе с низкой академической успешностью ($\varphi^*_{эмп}$=2,57, $\varphi^*_{кр}$=2,31 ($\rho \leq 0,01$)). Статистически значимые различия в экспериментальных и контрольных группах не выявились.

Психологические особенности удовлетворенности потребителей позволяет выделить факторный анализ. Результаты факторного анализа удовлетворенности потребителей показывают, что в общей выборке выявлена двухфакторная структура психологической компетентности специалиста, при свободном выделении описывающая совместно 74,5% дисперсии.

В первый фактор, описывающий 35% доли объяснимой дисперсии, вошли показатели (в порядке убывания значимых нагрузок): индивидуально-психологические особенности личности преподавателя, эмоциональный настрой, стимулирование деятельности, самооценка личностного потенциала и личностной осмысленности работы. В соответствии с показателями, имеющими максимальный вес, фактор получил название «Личность преподавателя». Широкое понятие «индивидуально-психологические особенности личности» включают динамические характеристики (активность, реактивность, сензитивность, экстравертированность, интровертированность и др.), индивидуальный стиль деятельности, педагогические способности [4]. Индивидуально-психологические особенности личности определяют эффективность определения критериев для принятия решения, важного в плане личностного развития и самоутверждения, поэтому оказывают влияние на качество деятельности и качество подготовки специалиста.

Второй фактор (доля объяснимой дисперсии 23,5%) объединяет показатели организация материала, активизация деятельности, познавательная активность, дисциплинированность, устойчивость внимания. С учетом доминирования в факторе показателя он условно обозначен «Организованность». В.Н. Келасьев [2] определяет организованность как умение и способность личности к такому упорядочиванию своих действий, которое обеспечивает максимальную эффективность деятельности. Высокий уровень развития организованности позволяет упорядочить систему целеполагания, эффективно усваивать изучаемый материал. Для таких студентов удовлетворенность потребителя связана с направленностью на получение знаний.

Третий фактор (доля объяснимой дисперсии 16%) объединяет показатели коммуникативность, эмоциональное отношение, доверие, уважение, обратная связь, социальный контроль. В соответствии с доминирующим показателем фактор условно назван «Коммуникация». Следует отметить, что показатель эмоциональное отношение вошел в три фактора, что подчеркивает его значимость для структуры удовлетворенности потребителей. Коммуникация в процессе подготовки специалиста направлена на обеспечение понимания информации, регулирование информационных потоков, организацию межличностных контактов [1].

Таким образом, удовлетворенность потребителей – это субъективные представления потребителей, и они могут подтверждаться или не подтверждаться реальной ситуацией. Результаты факторного анализа показывают, что психологические особенности удовлетворенности потребителей отражены в показателях организованность, личность преподавателя, коммуникация. Универсальный процесс формирования удовлетворенно-

сти потребителей отличается особым качеством, которое может быть обозначено как «субъектность». Представляется, что одним из отличительных признаков субъектности как характеристики удовлетворенности потребителей является: вносимые человеком в этом процессе изменения в объекты и субъекты мира непротиворечиво согласуются с его потребностями, смыслами, ценностями [5].

ВЫВОДЫ

Удовлетворенность потребителей включает атрибутивные признаки: отношение к организации учебного процесса, активизация познавательной активности, эмоциональное отношение к предмету, мотивационное стимулирование деятельности, психологические особенности удовлетворенности потребителей отражены в показателях организованность, личность преподавателя, коммуникация. Результаты опытно-экспериментальной работы показывают, что удовлетворенность потребителей в группе с высокой академической успешностью выше, чем в группе с низкой академической успешностью.

ЛИТЕРАТУРА

1. Гличев, А.В. Основы управления качеством продукции / А.В. Гличев. – М. : РИА «Стандарты и качество», 2001. – 424 с.

2. Келасьев, В.Н. Интегративная концепция человека / В.Н. Каласьев. – СПб. : Изд-во С.-Петерб. гос. ун-та, 1992. – 208 с.

3. Кайнова, З.Б. Критерии качества образования : основные характеристики и способы измерения / З.Б. Кайнова ; М-во образ. и науки Рос. Федерации. – М. : Изд-во АПК и ППРО, 2005. – 78 с.

4. Кондаков, И.М. Психология : иллюстрированный словарь / И.М. Кондаков. – СПб. : Прайм – ЕВРОЗНАК, 2003.– 512 с.

5. Управление качеством : учеб. пособие для вузов / Ю.Т. Шестопал, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Шестопал, З.А. Андреева. – М. : Инфра, 2010. – 330 с.

Контактная информация: gabakovvu@yandex.ru

УДК 159.9:37.015.3

РАЗВИТИЕ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫХ ОПЕРАЦИЙ У МЛАДШИХ ШКОЛЬНИКОВ, ПЕРЕЖИВШИХ ФИЗИЧЕСКОЕ НАСИЛИЕ

***Жанцан Нямаа**, аспирант,*
(Республика Монголия),
Московский педагогический государственный университет

Аннотация

В статье анализируются особенности развития интеллектуальных операций у детей, переживших физическое насилие. Обследованы 96 младших школьников и проведено сравнение результатов исследования, полученных в группе детей, не имеющих травматического опыта, и группе детей, испытавших физическое насилие. В исследовании установлено, что на низком уровне у детей, переживших физическое насилие, сформирована способность выделять существенные признаки предметов и способность выводить умозаключение на основе несколько существенных признаков, а также способность мыслить в идеальном плане.

Ключевые слова: посттравматический стресс, развитие интеллектуальных операций, физическое насилие.