

своеобразная форма агрессии направленная как против зрителей, так и против соперников.

5. Нарушений бывает меньше, когда команда имеет большее число очков, по сравнению с менее результативными матчами. При каждом очке происходит снижение психического напряжения и перестройка отношений в команде, тогда как при небольшом количестве очков напряжение сохраняется на довольно высоком уровне, что приводит к большому количеству нарушений.

6. Команды, занимающие более низкое место в турнирной таблице, обычно допускают больше нарушений, чем команды, занимающие более высокие места.

Это обстоятельство объясняется более высоким уровнем фрустрации у проигрывающих команд, а также возможным отсутствием у них умения играть агрессивно, не нарушая правил. Оказалось, что команды, занимающие более низкие места в турнирной таблице, действуют более агрессивно, даже когда они выигрывают.

7. Физическая подготовленность: игровая деятельность гандболистов характеризуется богатством содержания и разнообразием действий спортсменов. Комплексный и разносторонний характер упражнений в гандболе требует высокой физической подготовленности спортсменов, а конкретно – развитие таких качеств как общей и специальной выносливости, силы, быстроты, ловкости. Для эффективного управления их развитием важен комплексный динамический контроль на различных этапах подготовки спортсменов. Неподготовленность игрока в физическом отношении; – отсутствием надлежащей техники могут вызывать нарушения правил игры игроками.

8. Отсутствие надлежащей техники.

Таким образом, тренеру необходимо научить спортсменов проявлять агрессивность, но в соответствии с правилами соревнований и общепринятыми нормами поведения, особенно в играх против более сильных соперников и при проигрыше, а также повышать уровень технико-тактической и физической подготовленности.

#### Список литературы

1. Гандбол / И.Е. Гурчин, Л.Р. Моневич. – К.: Вища школа, 1988. – 199 с.
2. Игнатъева, В.Я. Оценка соревновательной и тренировочной нагрузки в гандболе / В.Я. Игнатъева. – М.: Просвещение, 1983. – 160 с.
3. Игнатъева, В.Я. Гандбол. Учебное пособие для институтов физической культуры / В.Я. Игнатъева. – М.: Физкультура и спорт, 1983. – 200 с.

### **ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ПО ПРЕДМЕТАМ КАФЕДРЫ ЛЕГКОЙ АТЛЕТИКИ И ЛЫЖНОГО СПОРТА**

*О.В. Прокопов, А.Н. Вавилонский  
Витебск, ВГУ имени П.М. Машерова*

Как показывает зарубежный и пока еще небольшой отечественный опыт, достижение требуемого уровня качества образования и его дальнейшее совершенствование наиболее продуктивно осуществляется путем внедрения системы менеджмента качества (СМК) в соответствии с требованиями международных стандартов.

В соответствии с положениями современной концепции рыночной экономики, подразумевающей ориентацию на клиента, основным ориентиром для произ-

водителя становится степень удовлетворенности потребителя. Эта тенденция в полной мере проявляется и в сфере предоставления образовательных услуг факультетом физической культуры и спорта УО «ВГУ им.П.М. Машерова», где декларируются ориентация на потребителя и необходимость и важность количественной оценки качества услуги.

ВУЗ должен контролировать информацию об удовлетворенности или неудовлетворенности своих внутренних и внешних потребителей. Такой контроль рассматривается как один из важнейших источников информации для оценки работы СМК ВУЗа, ее результативности и эффективности.

Цель исследования – выявить с помощью унифицированной методики оценку качества образовательных услуг в системе менеджмента качества со стороны потребителей (студентов).

Для реализации поставленной цели решались следующие задачи:

1. Выявить количественные показатели степени значимости дисциплин кафедры легкой атлетики и лыжного спорта и количественные показатели удовлетворенности после их изучения со стороны потребителей (студентов).

2. Определить комплексный индекс качества предоставления образовательных услуг по предметам кафедры легкой атлетики и лыжного спорта.

Задачи исследования решались с использованием методов анкетирования и математической обработки результатов.

Опрос проводился в соответствии с общепринятой процедурой исследования [2]. Нами был подготовлен макет анкеты, включивший все учебные дисциплины кафедры легкой атлетики и лыжного спорта. В анкете использовалась техника измерения по типу интервальной рейтинговой шкалы.

В графе «степень значимости, баллы» давалась количественная оценка уровня значимости каждой учебной дисциплины для отдельного студента в баллах по шкале: 5 баллов – исключительно важно; 4 – очень важно; 3 – довольно важно; 2 – не очень важно; 1 балл – совсем не важно.

В графе «степень удовлетворенности, баллы» давалась количественная оценка степени удовлетворенности каждой учебной дисциплиной по шкале: 5 баллов – абсолютно устраивает; 4 – устраивает; 3 – затрудняюсь сказать; 2 – не устраивает; 1 балл – абсолютно не устраивает.

Респонденты выставляли в анкете бальную оценку «по степени значимости» и по «степени удовлетворенности» по каждой учебной дисциплине кафедры легкой атлетики и лыжного спорта.

**Материал и методы.** Математическая обработка собранных данных исследований для определения количественных параметров качества образовательных услуг по учебным дисциплинам факультета физической культуры и спорта проводилась по модифицированной методике О.Н.Степановой [1].

При математической обработке результатов анкетного опроса определялись количественные показатели весомости (значимости) и удовлетворенности каждой учебной дисциплиной кафедры легкой атлетики и лыжного спорта со стороны потребителей (студентов).

Исследования проводились в сентябре-октябре 2012 года, в нем принял участие 231 студент 1-4 курсов факультета физической культуры и спорта.

**Результаты и их обсуждение.** Данные представлены в таблице.

Курс	Учебная дисциплина	Коэффициент весомости ( $q_i$ )	Индекс каче- ства ( $Q_i$ )	Комплексный по- казатель качества ( $q_i * Q_i$ )
	Легкая атлетика	0,4937	0,6853	0,3383
	МТО	0,5063	0,6971	0,3529
		<b>1,0000</b>		0,6913
2, n=65	Плавание	0,2260	0,9015	0,2037
	Легкая атлетика	0,2150	0,6246	0,1343
	Лыжный спорт	0,1914	0,7569	0,1449
	Туризм	0,1897	0,7600	0,1442
	МТО	0,1779	0,8246	0,1467
		<b>1,0000</b>		<b>0,7738</b>
3, n=58	Плавание	0,1848	0,7966	0,1472
	Легкая атлетика	0,1897	0,7207	0,1367
	ОМФОР	0,1674	0,7172	0,1200
	Лыжный спорт	0,1607	0,6345	0,1020
	Туризм	0,1549	0,7000	0,1085
	Спорт. ориент.	0,1425	0,7103	0,1012
		<b>1,0000</b>		<b>0,7156</b>
4, n=40	Плавание	0,1280	0,9250	0,1184
	Легкая атлетика	0,1364	0,8050	0,1098
	ОМФОР	0,1357	0,9250	0,1255
	Лыжный спорт	0,1136	0,7950	0,0903
	Туризм	0,1220	0,8350	0,1018
	Туризм спортивный	0,1197	0,8150	0,0975
	ТПМ	0,1189	0,8450	0,1005
	Спорт. ориент.	0,1258	0,8700	0,1094
		1,0000		0,8533

**Заключение.** Анализ полученных нами данных позволил выявить несколько групп дисциплин:

1 – учебные дисциплины значимые для студентов и удовлетворенность которыми высокая; 2 – учебные дисциплины значимые для студентов, но удовлетворенность ими низкая; 3 – учебные дисциплины не значимые для студентов, но удовлетворенность ими высокая; 4 – учебные дисциплины не значимые для студентов и удовлетворенность ими низкая.

Перспективы дальнейших исследований в данном направлении мы видим в определении причин неудовлетворенности студентами конкретной учебной дисциплиной, а так же в проведении исследований среди различных групп потребителей образовательных услуг ВУЗа: студентов, выпускников различных лет, абитуриентов, руководителей учреждений образования.

#### Список литературы

1. Степанова, О.Н. Маркетинг в сфере физической культуры и спорта /О.Н. Степанова. – М.: Советский спорт, 2005. – С. 147-157.
2. Черчилль, Г.А. Маркетинговые исследования /Г.А. Черчилль. – СПб.: Питер, 2007. – С. 250-410.