

Министерство спорта Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Волгоградская государственная академия физической культуры»

**УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ
СТОРОН КАК ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ФИЗКУЛЬТУРНОГО ВУЗА**

МОНОГРАФИЯ

Волгоград, 2012

УДК 378.9 (796/799)
ББК 74. 580
У313

Рецензенты:

А.А. Кудинов – доктор педагогических наук, профессор, заведующий кафедрой теории и истории физической культуры и спорта ФГБОУ ВПО «Волгоградская государственная академия физической культуры»;

В.А. Спицин – кандидат педагогических наук, заместитель директора ФГБОУ СПО «Волгоградский экономико-технический колледж».

Авторский коллектив:

А.Г. Мастеров – кандидат педагогических наук;

А.П. Братчиков – кандидат технических наук, доцент;

А.С. Андреев – кандидат педагогических наук;

С.Р. Сулейманова – старший преподаватель;

В.М. Степанян – кандидат педагогических наук.

Удовлетворённость заинтересованных сторон как фактор повышения качества образовательной деятельности физкультурного вуза: монография / А.Г. Мастеров, А.П. Братчиков, А.С. Андреев, С.Р. Сулейманова, В.М. Степанян. – Волгоград: ФГБОУ ВПО «ВГАФК», 2012. – 224 с.

В монографии рассматривается теоретический и практический опыт по определению удовлетворённости заинтересованных сторон вуза физкультурного профиля.

Отражены требования и рекомендации международных стандартов качества серии ISO 9001:2008 по учёту удовлетворённости заинтересованных сторон.

Приводятся результаты исследований мотивационных факторов, повлиявших на выбор вуза потенциальными абитуриентами и их родителями, степени удовлетворённости студентов обучением в ФГБОУ ВПО «ВГАФК», мнения студентов об уровне организации в вузе учебно-воспитательного процесса. Дана оценка мнению выпускников академии о качестве полученных ими образовательных услуг, а также степенью удовлетворённости работодателей профессиональной подготовленностью выпускников. Преведены результаты исследований по итогам анкетирования «Преподаватель глазами студентов».

Монография предназначена для аспирантов, преподавателей, специалистов и руководителей всех уровней физкультурных и других вузов, а также для использования при проведении курсов повышения квалификации сотрудников образовательных учреждений, занимающихся проблемами создания современных систем управления качеством образовательной деятельности.

УДК 378.9 (796/799)
ББК 74. 580

© А.Г. Мастеров, А.П. Братчиков, А.С. Андреев,
С.Р. Сулейманова, В.М. Степанян, 2012
© ФГБОУ ВПО «ВГАФК», 2012

ОГЛАВЛЕНИЕ

		Стр.
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ СОКРАЩЕНИЙ.....		3
ВВЕДЕНИЕ		7
ГЛАВА I.	ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН.....	11
1.1.	Международный стандарт качества ГОСТ Р ИСО 9001-2008 о вопросах удовлетворенности заинтересованных сторон.....	11
1.2.	Заинтересованные стороны как стратегическая ценность Организации.....	13
1.3.	Педагогические аспекты определения удовлетворённости заинтересованных сторон в вузе физкультурного профиля.....	30
ГЛАВА II.	ЗАИНТЕРЕСОВАННЫЕ СТОРОНЫ В ФОРМИРОВАНИИ ТРУДОВЫХ РЕСУРСОВ В СФЕРЕ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА...	37
2.1.	Особенности государственной политики и регулирования в сфере физической культуры и спорта..	37
2.2.	Современное состояние отрасли ФКиС и пути ее реформирования в контексте подготовки кадров.....	53
2.3.	Анализ спроса и предложения на специалистов ФКиС..	68
2.4.	Управление трудовыми ресурсами и подготовкой кадров в сфере ФКиС.....	76
ГЛАВА III.	ГУМАНИСТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ УЧЕБНО- ПОЗНАВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СТУДЕНТОВ ФИЗКУЛЬТУРНЫХ ВУЗОВ.....	91

3.1.	Личностное развитие будущего педагога в процессе профессиональной подготовки студента.....	91
3.2.	Характеристика и модель гуманизации учебно-познавательной деятельности.....	93
3.3.	Личности студента и преподавателя как заинтересованных сторон.....	104
ГЛАВА IV.	ПОДГОТОВКА АБИТУРИЕНТОВ-БУДУЩИХ СТУДЕНТОВ ФИЗКУЛЬТУРНОГО ВУЗА В СОВРЕМЕННЫХ СОЦИОКУЛЬТУРНЫХ УСЛОВИЯХ.....	125
4.1.	Основные отличия и особенности обучения в физкультурном вузе и довузовских образовательных учреждениях.....	125
4.2.	Среднее профессиональное образование в многоуровневой системе образования.....	129
ГЛАВА V.	УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН ФИЗКУЛЬТУРНОГО ВУЗА (на примере ФГБОУ ВПО «ВГАФК»).....	138
5.1.	Довузовская подготовка абитуриентов – будущих студентов академии.....	138
5.2.	Удовлетворенность студентов обучением в вузе.....	142
5.3.	Оценка качества обучения: «Преподаватель глазами студента».....	145
5.4.	Уровень организации учебно-воспитательного процесса.....	158
5.5.	Удовлетворённость выпускников академии качеством образовательных услуг.....	163
5.6.	Требования работодателей как потребителей образовательных услуг.....	168

ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	174
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	178
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	189
Приложение 1. Анкета абитуриента.....	190
Приложение 2. Анкета родителя.....	192
Приложение 3. Анкета для студентов 1, 3 и 5 курсов.....	193
Приложение 4. Анкета студента: Оценка воспитательной работы.....	198
Приложение 5. Анкета выпускника ФГБОУ ВПО «ВГАФК».....	204
Приложение 6. Анкета работодателя.....	207
Приложение 7. Положение о представителе по качеству.....	210
Приложение 8. Положение о совете по качеству.....	214
Приложение 9. Положение о подразделении "Служба качества образовательной деятельности.....	219