

ИСТОЧНИКИ И ЛИТЕРАТУРА

Источники

Официальный сайт Министерства образования и науки РФ – <http://www.mon.gov.ru/>

Сайт Федеральный государственный образовательный стандарт - <http://www.standart.edu.ru/>

Литература

1. Вербицкий А.А., Ларионова О.Г. Личностный и компетентности подходы в образовании: проблемы интеграции. – М.: Логос, 2011.

2. Данилюк А.Я., Кондаков А.М., Тишков В.А. Концепция духовно-нравственного развития и воспитания личности гражданина России. –М., 2009.

3. Иванова Е.О., Осомоловская И.М. Теория обучения в информационном обществе. – М.: Просвещение, 2011.

4. Педагогический энциклопедический словарь /Г. ред. Б.М. Бим-Бад.- М.: Большая Российская энциклопедия, 2002.

MONITORING COMPLETENESS AND QUALITY OF EDUCATIONAL PROGRAMS ON PHYSICAL TRAINING IN HIGH SCHOOL

Sergey Guriev,

PhD, Associate Professor

Russian State Vocational Pedagogical University, Yekaterinburg

УДК 378.046.

ИССЛЕДОВАНИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ ЭЛЕКТРОННОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПЛАТФОРМЫ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ МЕТОДА SERVQUAL

Екимова Алла Владимировна

старший преподаватель кафедры физвоспитания

Чуркина Виктория Сергеевна - студент

кафедра «Управление персоналом и социология»,

Уральский государственный университет путей сообщения

г. Екатеринбург

Аннотация: в статье описана образовательная платформа дистанционного обучения Blackboard Learn, внедренная в Уральском государственном университете путей сообщения (УрГУПС). Использование данной системы в дополнении к традиционной форме обучения дает больше возможностей как студентам, так и преподавателям: улучшение качества обратной связи, возможность студентов восстанавливать упущенный материал, не выходя из дома, доступность обучения и т.д. Одно из самых важных достоинств системы - это отслеживание успехов студента как им самим, так и преподавателем. Благодаря этой функции студент получает возможность вовремя исправить негативную ситуацию, не доводя ее до критического состояния.

Ключевые слова: образовательная система, исследование качества продукта, дистанционное обучение, система Blackboard Learn, метод SERVQUAL

Abstract: The article describes the educational platform Blackboard Learn distance learning introduced in Ural State University of Railway Transport (USURT). Using this system, in addition to the traditional form of training gives you more opportunities to both students and teachers: improving the quality of feedback, the ability of students to recover lost material, without leaving the house, the

availability of education, etc. One of the most important advantages of the system - it is tracking student progress as they themselves and the teacher. With this feature, the student gets an opportunity in time to correct the negative situation, not bringing it to a critical state.

Index terms: the education system, quality of product research, distance learning, Blackboard Learn system, the SERVQUAL method

Современный период развития российского образования характеризуется процессами совершенствования компьютерных средств обучения на основе современных информационных технологий, которые в образовании играют все более существенное значение. Среда дистанционной поддержки обучения позволяет реализовать дистанционную подготовку учащихся, создать дополнительную мотивацию к обучению, обеспечить учет, контроль и планирование обучения на уровне учебного заведения, групп учащихся, каждого учащегося.

Поэтому исследования в области разработки электронных курсов с использованием инструментальных средств систем дистанционного обучения продолжают носить актуальный характер, так как разрабатываемые электронные курсы являются одной из составляющих частей современного учебно-методического обеспечения.

В данной статье рассматривается система Blackboard Learn Уральского Государственного Университета Путей Сообщения (УрГУПС). Из TOP-200 лучших университетов мира по версии The World University Rankings за 2011 г. в настоящее время более 70% используют системы и решения компании Blackboard [1]. Система является достаточно новой и не до конца известной для студентов и преподавателей – его главных пользователей, поэтому было решено исследовать именно этот продукт для его дальнейшего совершенствования.

В апреле 2016 года авторами статьи было проведено исследование, по выявлению уровня удовлетворенности качеством программного продукта, поддерживающего образовательный процесс в нашем вузе.

Объектом исследования выступила система Blackboard Learn, предметом исследования стал уровень удовлетворенности качеством программного продукта «Blackboard Learn. **Целью** исследования является выявление фактора неудовлетворенности продуктом Blackboard Learn, который является важным для пользователей, а инструментом для измерения уровня удовлетворенности качеством услуги использовался метод SERVQUAL.

Концепция «SERVQUAL» представляет собой модель, предназначенную для помощи в оценке клиентского сервиса. Собственно, это можно увидеть и в самом названии – «SERV» (Service — Сервис) и «QUAL» (Quality – Качество).

Модель «SERVQUAL» нашла широкое применение внутри сферы услуг с целью понимания особенностей восприятия целевой аудитории касаясь её потребностей в сервисе, а также с целью измерения качества услуг, предоставляемых самой организацией. Впоследствии этот метод стал широко применяться не только при оценке сервиса, но и при оценке качества товара, также специалисты по управлению персоналом используют этот инструмент для оценки уровня удовлетворенности трудом работников организации.

Так или иначе, можно сделать вывод, что с помощью этого инструмента имеется возможность оценивать уровень удовлетворённости- качеством, сервисом, условиями работы.

При использовании данного инструмента создается анкета для потребителей исследуемой услуги или для руководства персонала. В анкете отображается некоторое количество факторов, по которым можно оценить качество услуги либо труда персонала. Каждый из этих факторов предлагается оценить по двум критериям: важность и удовлетворенность. Шкала выбирается исследователем самостоятельно.

После получения данных анкет исследователь обрабатывает их следующим образом: для каждого критерия необходимо вычислить процент важности и неудовлетворенности, разделив шкалу оценок на положительные и отрицательные. Посчитав в колонке важности количество положительных оценок необходимо разделить их на количество анкет и умножить на сто процентов.

Так же и для неудовлетворенности, но считая только отрицательные оценки.

Фактор	Важность	Неудовлетворенность
Удобство использования	88,03%	2,56%
Понятность системы	82,05%	45,30%
Актуальность выкладываемой информации в системе	91,45%	0,00%
Полезность системы	82,91%	6,84%
Полнота предоставления информации (как много материала выкладывают Ваши преподаватели)	46,15%	5,98%
Стабильность работы системы	82,91%	29,06%
Разнообразие функционала	64,96%	23,08%
Необходимость системы (нужна ли Вам система как студенту)	81,20%	21,37%
Корректность тестовых заданий	86,32%	6,84%
Дизайн системы	82,91%	27,35%

Таким образом, получится таблица, исходя из данных которой можно сделать вывод о том, какой из факторов наиболее важен и неудовлетворителен, что позволит руководителем организации исправлять более точно негативные моменты.

Нет смысла тратить ресурсы на исправление неважных и незначимых для потребителя факторов, ведь это никак не отражается на его удовлетворенности, а вот факторам, которые являются значимыми для пользователей продукта/услуги и по ним высказаны негативные мнения стоит уделить значительное внимание. Анкета приведена в таблице.

Анкета

Уважаемый студент!

Просим Вас ответить на вопросы, посвященные изучению уровня удовлетворенности качеством образовательной среды BlackBoard. Данное исследование проводится в образовательных целях. Анкета анонимная. Все материалы будут использованы в обобщенном виде.

Ваше мнение для нас очень важно!

1. Пользуетесь ли Вы образовательной системой BlackBoard?

1. Да
2. Нет

Если вы используете данную систему, то заполните, пожалуйста, представленную ниже таблицу.

Оцените по пятибалльной шкале насколько важен данный фактор для оценивания услуги и насколько вы удовлетворены им:

- 1 – Совсем не важен/удовлетворен
- 2 – Скорее не важен/удовлетворен
- 3 – Затрудняюсь ответить
- 4 – Скорее важен/удовлетворен
- 5 – Очень важен/полностью удовлетворительное

В опросе участвовало 117 студентов УрГУПС. В результате исследования (Таблица 2) было выявлено три самых важных и наименее удовлетворительных фактора на взгляд пользователей системы:

1. Стабильность системы (29,06 % недовольных);
2. Дизайн системы (27,35 % недовольных);
3. Понятность системы (45,3 % недовольных).

Наглядно удовлетворенность качеством программного продукта представлена на рис. 1.

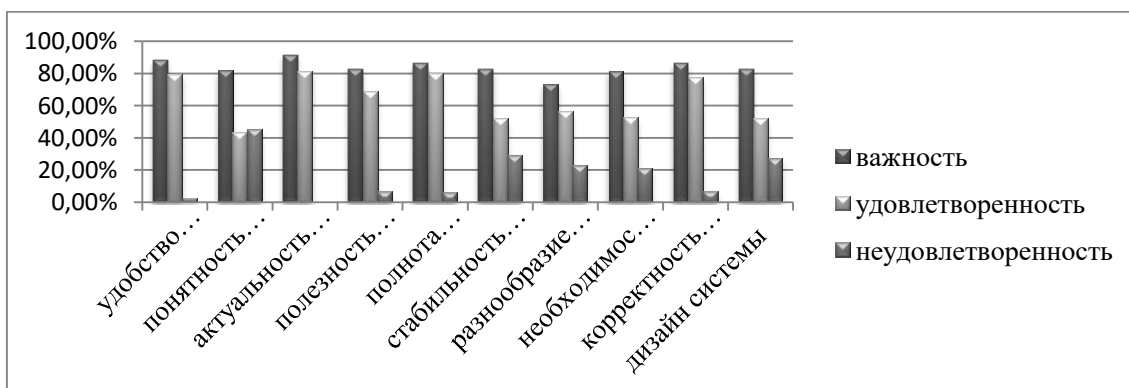


Рис. 1. Качество программного продукта, по мнению пользователей

Большинством пользователей продукта была отмечена нестабильная работа системы. Это может быть связано с тем, что в УрГУПС система появилась относительно недавно и еще не до конца подстроена под технические возможности вуза.

Вторым неудовлетворительным фактором оценки продукта можно отметить дизайн системы. Для того чтобы студент по-настоящему включился в работу, нужно, чтобы задачи, которые ставятся перед ним в ходе учебной деятельности, были не только понятны, но и внутренне приняты им, т. е. чтобы они приобрели значимость и интерес для учащегося, более того **гармоничный** дизайн создает комфорт и уют.

Последним фактором является понятность системы. Мы предполагаем, что такая неудовлетворенность этим фактором вызвана отсутствием единой системы обучения работе в системе BlackBoard Learn у студентов.

В результате проведенного исследования авторы предлагают провести ряд мероприятий, которые помогут повысить уровень удовлетворенности пользователей программы, что, в свою очередь, сыграет свою роль в удовлетворенности основной услугой вуза, а именно качеством предоставления образовательной услуги.

Предложения и мероприятия.

Для устранения такой проблемы как нестабильность системы предлагаются такие мероприятия как:

1. Обращение к разработчикам сайта с указанием ошибок в системе.
2. Обращение к IT-специалистам, которые могут выявить неполадки в системе, из-за чего происходят сбои и устранить их.

Для решения проблемы «неудовлетворенность дизайном системы» можно:

1. Провести мониторинг среди популярных сайтов у студентов и позаимствовать дизайн и интерфейс у них.
2. Провести конкурс среди студентов «твой дизайн для BlackBoard» лучший из них отправить разработчикам.

И для повышения уровня понятности системы можно организовать открытую лекцию на которой будут объясняться все функции, возможности и преимущества системы BlackBoard Learn.

Таким образом, в статье был представлен анализ уровня удовлетворенности качеством образовательной платформы, внедренной в рамках вуза. Выявленные недостатки системы, по нашему мнению, не являются критичными, так как самый высокий показатель неудовлетворенности составляет только 45 %, два других не дотягивают и до трети пользователей. По остальным же факторам было высказано удовлетворительное мнение, это позволяет нам сделать вывод об общей удовлетворительной оценке данного программного продукта, конечно же, при условии доработки выявленных недостатков.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Алексеев А.Н. методическое издание: исследование систем управления 2-е издание –МИЭМП, 2014 – 36 с.
2. Копанева, И. Н. Как измерить удовлетворенность потребителя / И. Н. Копанева // Методы менеджмента качества. 2003. № 6. С. 21-26.

3. Сухова О. В. Савиновских А. В. Качественная характеристика источников получения информации для исследования систем управления. // Высшая школа. № 12. 2016 г. стр. 13-16

4. Сухова О. В. Савиновских А. В. Методическая разработка этапов исследовательского проекта, обеспечивающего качество управленческих решений в организации. // Высшая школа. № 12. 2016 г. стр. 8-12

5. Шестопалова О.Н. Методика и техника социологических исследований. Курс лекций для студентов специальности 080505 – «Управление персоналом».

SATISFACTION SURVEY AS AN ELECTRONIC EDUCATIONAL PLATFORM USING THE METHOD OF SERVQUAL

Ekimov Alla Vladimirovna

Senior Lecturer of the Department of Physical Education

Churkin Victoria S. - student

chair «Personnel Management and Sociology»

Ural State University of Railway Transport

Yekaterinburg city

УДК 378.172:796

ПРОФИЛАКТИКА СКОЛИОЗА ПОЗВОНОЧНИКА СРЕДСТВАМИ ГИМНАСТИКИ В ПРОЦЕССЕ ОЗДОРОВИТЕЛЬНОЙ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ

Фалькова Наталья Ивановна,

*кандидат наук по физическому воспитанию и спорту, доцент, профессор
кафедры физического воспитания*

Ушаков Андрей Владимирович,

кандидат биологических наук, доцент, заведующий кафедрой физического воспитания Донбасской юридической академии,

г. Донецк

Аннотация. В статье рассматриваются виды и причины возникновения сколиоза, а также средства его профилактики в процессе оздоровительной физической культуры.

Ключевые слова: сколиоз, физическая культура, оздоровительная гимнастика, профилактика, комплексы.

Abstract. This article discusses the types and causes of scoliosis, as well as a means of prevention in the process of improving physical training.

Index terms: scoliosis, physical education, improving gymnastics, prevention systems.

Введение. Гиподинамический фактор и психологическое напряжение учебной деятельности усугубляют имеющиеся у значительного числа студенческой молодежи морфофункциональные отклонения со стороны позвоночника, которые годами прогрессируют, что неблагоприятно сказывается на функциональных возможностях организма, повышает утомляемость, деформирует фигуру, ведет к возникновению психологических и социальных проблем.