

разовых тренировок, позволит овладеть «каскадными» элементами.

МОДИФИКАЦИЯ ПЕТЛИ КАЧЕСТВА ДЛЯ ТОВАРОВ В ПЕТЛЮ КАЧЕСТВА ДЛЯ УСЛУГ В ОБЛАСТИ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА

Полина Тулик

ВВЕДЕНИЕ

Качество можно рассматривать как самостоятельную категорию, а можно как процесс. Качество как самостоятельная категория представляет собой совокупность свойств и характеристик продукции или услуг, которые придают им способность удовлетворять обусловленным или предполагаемым потребностям. Качество как процесс представляет собой временной отрезок или период, в процессе которого формируются и создаются необходимые свойства и характеристики продукции или услуг. Качество как процесс может подвергаться изучению и контролю для последующего воплощения полученной информации в новых или усовершенствованных товарах или услугах.

Интересно рассмотреть процесс создания качественных услуг, так как услуга представляет собой нематериальное (неосязаемое) благо, качество которого сложно определить ввиду отсутствия каких-либо конкретных критериев оценки, нормативов и стандартов.

Нами будет рассмотрен процесс создания физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг на примере спортивного фитнес-клуба. Целью деятельности спортивного клуба, как и любого другого бизнеса, и создания широкого ассортимента физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг является получение максимально возможной прибыли. Максимизировать прибыль можно посредством улучшения качества предлагаемых основных и сопутствующих услуг. К основным услугам относятся непосредственно физкультурно-оздоровительные и спортивные услуги, которые и приносят основную прибыль (занятия в тренажерном зале, аэробные тренировки, солярий, массаж и т.д.). Сопутствующие и дополнительные услуги представлены так называемым послепродажным обслуживанием (комфортная обстановка, своевременное информирование клиентов об изменениях и новинках, рассылка буклетов, брошюр, предоставление скидок, удобный и бесплатный паркинг и т.д.).

Для того чтобы сделать процесс получения прибыли непрерывным необходимо сделать непрерывным и процесс создания качественных товаров или услуг.

Непрерывный процесс планирования, создания и реализации товаров или услуг представляет собой замкнутый круг или так называемую петлю качества, так как при четкой и грамотной организации работ по качеству петля превращается в спираль, ведущую к повышению качества.

Давно известна петля качества для товаров (рис. 1), однако данную цепь можно преобразовать и для услуг и, в том числе, для услуг в сфере физической культуры и спорта, чего мы и попытались добиться в данной работе.

Петля качества для товаров

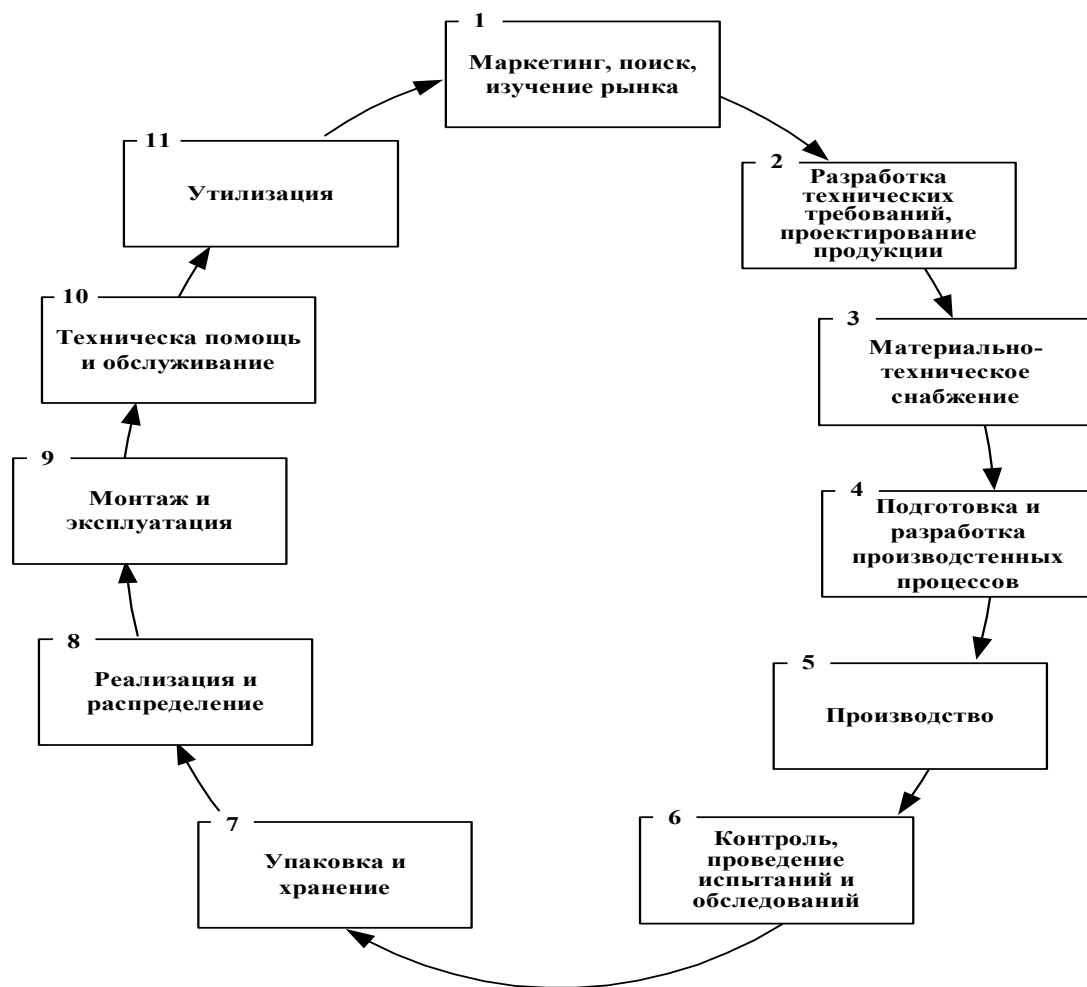


Рис. 1

Объектами управления качества продукции являются все элементы, образующие петлю качества. Под петлей качества в соответствии с международными стандартами ИСО понимают замкнутый в виде кольца жизненный цикл продукции, включающий следующие основные этапы: маркетинг; проектирование и разработку технических требований, разработку продукции; материально-техническое снабжение; подготовку производства, разработку технологий и производственных процессов; производство; контроль, испытания и обследования; упаковку и хранение; реализацию и распределение продукции; монтаж; эксплуатацию; техническую помощь и обслуживание; утилизацию. Нужно иметь в виду, что в практической деятельности в целях планирования, контроля, анализа и пр. эти этапы могут разбивать на составляющие. Наиболее важным здесь является обеспечение целостности процессов управления качеством на всех этапах жизненного цикла продукции.

С помощью петли качества осуществляется взаимосвязь изготовителя продукции с потребителем и со всеми объектами, обеспечивающими решение задач управления качеством продукции. То же самое касается и услуг, но петля качества в данном случае требует преобразования.

Поэтому все наше внимание обратим на качество услуг в узкой области физической культуры и спорта. На рисунке 2 изображена модель петли качества для услуг.

Петля качества для услуг

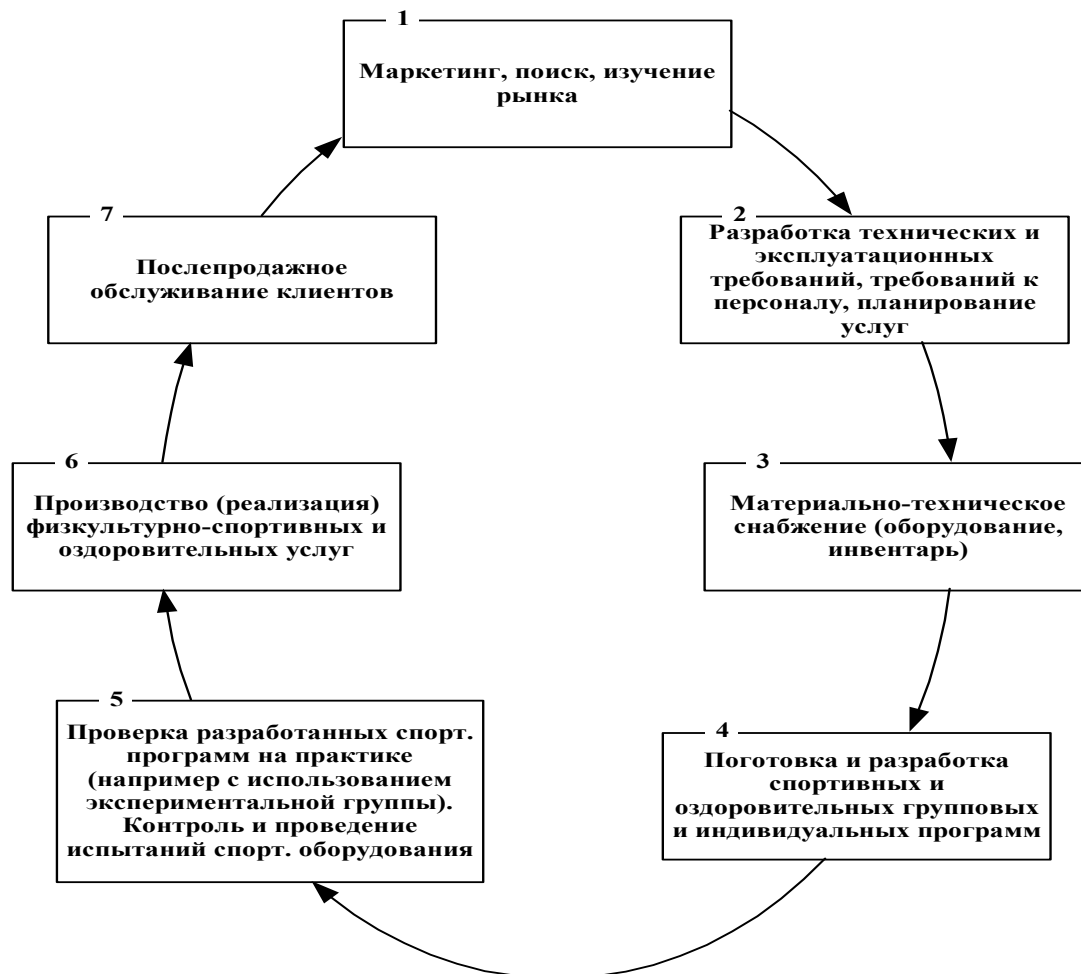


Рис. 2

В нашей работе главным образом обратим внимание на платные физкультурно-оздоровительные и спортивные услуги.

Платные физкультурно-оздоровительные и спортивные услуги предоставляются с целью всестороннего удовлетворения потребностей граждан в области физической культуры и спорта, улучшения качества физкультурно-спортивных услуг, привлечения дополнительных финансовых средств для обеспечения, развития и совершенствования физкультурно-спортивных услуг, расширения материально-технической базы физической культуры и спорта, обеспечения максимально возможной загруженности спортивных сооружений, создания возможности организации занятий физической культурой и спортом по месту жительства.

ОСНОВНАЯ ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Итак, первый этап петли качества для услуг аналогичен первому звену

петли качества для товаров. Таким образом, первым этапом будет маркетинг, поиск и изучение рынка. Следует отметить, что можно рассматривать процесс создания качества в общем, то есть создание спортивного клуба, предоставляющего качественные услуги, и в частности, то есть непосредственно сами услуги. Поэтому будем рассматривать петлю качества сразу с двух позиций: общей и частной.

Для создания спортивного клуба, который будет приносить прибыль, в первую очередь, необходимо:

1. изучить рынки спроса и предложения;
2. составить бизнес-план;
3. произвести калькуляцию всех возможных доходов и расходов;
4. выбрать стиль и методы управления;
5. определить маркетинговую стратегию и найти оптимальные маркетинговые решения согласно выбранной стратегии.

Говоря о рынке спроса необходимо изучить население: уровень дохода; уровень потребностей в занятиях спортом, физическими упражнениями, оздоровительных услугах; возраст предполагаемых клиентов; вкусы и предпочтения потенциальных клиентов и т.д.

Рынок предложения представляет собой уже существующие спортивные клубы, предоставляющие свои физкультурно-оздоровительные и спортивные услуги, а именно бизнес-конкурентов.

Во многом популярность зависит от покупательной способности клиентов, то есть от материальных средств (денег), которые потенциальный потребитель согласен потратить на услугу и от информированности о назначении и целях услуги. Так наиболее популярными являются те услуги, которые по общепринятому мнению, наиболее эффективны для быстрого снижения веса и достижения желаемого результата. Однако многие недавно появившиеся в России виды физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг также являются полезными для человеческого организма и хорошо действующими для достижения поставленных целей, о чем и необходимо информировать клиентов.

Первый этап петли качества является одним из наиболее важных, так как от правильной оценки рынков, грамотно составленного бизнес-плана, выбранных маркетинговых и стратегических решений будет зависеть деятельность, а также приносимая прибыль отдельно взятой услуги или всей организации в целом. В данном случае бизнес-план, изучение маркетинговой ситуации и калькуляция доходов и расходов спортивного клуба в целом или каждой отдельной услуги в частности являются необходимыми и основополагающими элементами системы.

Вторым элементом или этапом петли качества для физкультурно-оздоровительных или спортивных услуг будет разработка технических и эксплуатационных требований к персоналу и планирование будущих услуг. Второе звено петли качества для услуг практически идентично по сути второму звену петли качества для товаров. Следует отметить, что от неправильной работы тренеров и инструкторов, от их профессиональных ошибок зависит здоровье клиентов и имидж всего спортивного клуба в целом. Именно профессиональные навыки и принципы организации тренерской работы инструкторов фитнес-клуба создают качество физкультурно-спортивных услуг, что в свою

очередь увеличивает прибыль клуба и привлекает новых клиентов.

Третьим элементом петли качества, а также неотъемлемым компонентом качественных физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг является материально-техническое снабжение. Материально-техническое снабжение может касаться как конкретной услуги, так и всего спортивного клуба в целом, как поставщика и производителя услуг.

Четвертым звеном петли качества является подготовка и разработка физкультурно-оздоровительных и спортивных, групповых и индивидуальных программ. По сути, четвертое звено петли качества для услуг идентично четвертому этапу петли качества для товаров.

Четвертое звено является очень важным для спортивного клуба в целом или для отдельно взятой услуги в частности, а также и для величины прибыли, так как на этом этапе закладываются основы будущих физкультурно-оздоровительных или спортивных услуг. От тщательности разработки и подготовки физкультурно-оздоровительных и спортивных программ будет зависеть посещаемость клуба, а, следовательно, прибыль, а также безопасность клиентов и репутация клуба, так как при неправильной организации тренировочного процесса велика вероятность получения клиентом травмы и нанесения серьезного ущерба здоровью. Это могут быть: сердечные боли, боли в суставах, растяжения и разрывы связок, ушибы и т.д.

Начиная с пятого элемента петли качества для физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг заметны существенные различия по сравнению с этапами петли качества для товаров. Пятое звено петли качества для услуг представляет собой проверку разработанных спортивных программ на практике (например, с использованием экспериментальной группы), а также контроль и проведение испытаний спортивного оборудования. Важность этого этапа заключается в доведении разработанных методик и предоставляемых услуг (от солярия и массажа до аэробных и силовых тренировок) до совершенства.

Для качественной проверки предоставляемых или запланированных физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг рекомендуется набрать группу людей, членам которой будут оказаны услуги на бесплатной основе. После прохождения курса физкультурно-оздоровительных и/или спортивных услуг добровольцами, необходимо провести, как минимум два вида тестирования. Одно тестирование будет представлять собой опрос в виде анкетирования (лучше анонимного), целью которого будет получение результатов об удовлетворенности "клиентов" полученными услугами и их возможной (теоретической или практической) заинтересованности в получении тех или иных видов физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг в дальнейшем. Второе тестирование будет являться медицинским осмотром, прохождением медицинских тестов с целью выяснения положительного и отрицательного влияния физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг на организм испытуемых.

Шестым этапом петли качества для физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг является их непосредственное производство и реализация. На этом этапе необходимо обеспечить качество обслуживания клиентов при оказании (производстве) и при продаже (реализации) услуг. В данном случае будет иметь значение вежливость персонала, оперативность и профессиона-

лизм всех сотрудников спортивного клуба, так как от "человеческого" фактора во многом зависит посещаемость клуба, а, следовательно, и прибыль.

Реализация может осуществляться как по наличному, так и по безналичному расчету, а также могут предоставляться кредиты на годовые абонементы.

Седьмым и последним этапом петли качества для физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг является послепродажное обслуживание клиентов. На этом этапе владелец, а точнее продавец услуг, обязан информировать клиентов обо всех изменениях в расписании, спортивных и оздоровительных программах, новинках, специальных предложениях, бонусах и скидках.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В настоящей статье мы постарались преобразовать давно и хорошо известную петлю качества для производства и реализации товаров в петлю качества для физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг. В работе мы проследили все этапы с момента планирования будущих услуг до их непосредственного производства, реализации и дополнительного обслуживания клиентов спортивного клуба или любой иной организации, оказывающей услуги в сфере физической культуры и спорта населению.

Следует подчеркнуть, что при четкой и системной работе по качеству физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг в спортивном клубе петля качества превратится в спираль, ведущую к повышению качества, а, следовательно, и прибыли, что является конечной целью создания услуг в принципе.

ИНФОРМАЦИЯ В УПРАВЛЕНИИ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРОЙ ШКОЛЬНИКОВ

С.С. Филиппов

В управлении различными сферами физической культуры используется самая разнообразная социальная информация. Среди этой информации определенное значение в управленческой деятельности справедливо отводится статистической информации. По содержанию этот вид информации мы отнесли к фактографической, так как она отражает факт или совокупность фактов имевших место в сфере физической культуры и спорта [2]. Значение статистической информации состоит в том, что, во-первых, ее содержание отражает наиболее важные разделы деятельности различных физкультурных организаций. Например, форма № 1 – ФК «Сведения о физической культуре и спорте» включает разделы: о физкультурных кадрах, где отражены разные профессиональные категории, их образовательный уровень; физкультурно-оздоровительная работа; спортивные сооружения; финансирование физической культуры и спорта; развитие видов спорта; спортивное мастерство.

Далее, статистические данные носят объективный характер, достоверны, документально оформлены. Эти характеристики статистической информации обеспечиваются тем, что нарушение порядка ее представления и недостоверность влечет ответственность, установленную статьей 13.19 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195 – ФЗ, а также статьей 3 закона Российской Федерации от 13.05.1992 № 2761-1 «Об ответственности за нарушения порядка предоставления государственной