

is more impaired in Eisenmenger syndrome than in complex cyanotic congenital heart disease with pulmonary stenosis”, *Int J Cardiol.*, Vol.150 No.2, pp. 177-181.

10. Taichman, D.B., Shin, J., Hud, L., Archer-Chicko, C., Kaplan, S., Sager, J.S., Gallop, R., Christie, J., Hansen-Flaschen, J. and Palevsky, H. (2005), “Health-related quality of life in patients with pulmonary arterial hypertension”, *Respir Res.*, Vol. 6, No. 1, p. 92. doi: 10.1186/1465-9921-6-92.

11. White, J., Hopkins, R.O., Glissmeyer, E.W., Kitterman, N. and Elliott, C.G. (2006), “Cognitive, emotional, and quality of life outcomes in patients with pulmonary arterial hypertension”, *Respir Res.*, Vol. 7, No. 1, p. 55, doi: 10.1186/1465-9921-7-55.

12. Zung, W. (1965), “A self-rating depression scale”, *Arch Gen Psychiatry*, Vol. 12, pp. 63-70.

Контактная информация: trifonovahelen@yandex.ru

Статья поступила в редакцию 30.09.2012.

УДК 796.062.

ФУНКЦИИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В СФЕРЕ УСЛУГ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ

*Георгий Зиновьевич Аронов, кандидат педагогических наук, доцент,
Национальный государственный университет физической культуры,
спорта и здоровья имени П.Ф. Лесгафта, Санкт-Петербург
(НГУ им. П.Ф. Лесгафта, Санкт-Петербург)*

Аннотация

В статье определены особенности управления качеством услуг предприятия сферы физической культуры. Проанализированы основные функции управления качеством в сфере услуг физической культуры. При рассмотрении принципов управления качеством в спортивной организации, например, спортивном клубе, можно выделить следующие управленческие функции: взаимодействие с внешней средой; политика и планирование качества; обучение и мотивация персонала; организация работ по качеству; контроль качества; информация о качестве; разработка мероприятий; принятие решений; внедрение мероприятий. Реализация мероприятий – это заключительная функция цикла управления качеством. Осуществляется она после принятия решений, которые в виде приказов, плана мероприятий или графиков направляются всем исполнителям. В процессе реализации мероприятий в них могут вноситься коррективы. Следует отметить, что после реализации мероприятий цикл управления качеством, повторяется, продвигаясь дальше по петле качества.

Ключевые слова: спортивный клуб, услуги физической культуры, рынок спортивных услуг, качество спортивных услуг, внешняя среда спортивной организации, планирование качества услуги.

DOI: 10.5930/issn.1994-4683.2012.09.91.p22-27

QUALITY MANAGEMENT FUNCTIONS IN THE SERVICES SECTOR OF PHYSICAL CULTURE

*Georgii Zinovievich Aronov, the candidate of pedagogical science, senior lecturer,
Lesgaft National State University of Physical Education, Sport and Health, St.-Petersburg*

Annotation

The article defines the features of services quality management of the enterprise in the sphere of physical culture. The main functions of quality management in services sector of physical culture have been analyzed. By consideration of principles of quality management in the sports organization, for example, sports club, it is possible to allocate the following administrative functions: interaction with environment; policy and quality planning; training and motivation of the personnel; organization of works on quality; quality control; information on quality; development of actions; decision-making; introduction of

actions. Realization of actions is a final function of a cycle of quality management. It is carried out after decision-making, which in the form of orders, the plan of measures or schedules go to all performers. In the course of realization of actions, the amendments can be introduced in them. It is necessary to note that after realization of actions the quality management cycle is repeated, moving ahead further on the quality loop.

Keywords: sports club, services of physical culture, market of sports services, quality of sports services, environment of the sports organization, planning of quality of services.

Сегодня в России, особенно в крупных городах, открывается все больше спортивных клубов различной целевой и клиентской направленности. Практически каждый человек со средним доходом может удовлетворить свой спрос на спортивно-оздоровительные услуги. Физическая культура и спорт в собственно управленческом аспекте являются более широким объектом управления, чем физкультурное движение. Отдельный индивид в сфере физической культуры и спорта включается в систему управления через конкретную организационную структуру, членом которой он является.

В условиях рынка и конкуренции все большее значение приобретает аспект качества спортивной услуги. Известно, что качество услуги может быть оценено только после того как услуга будет оказана. Поэтому в деятельности предприятия в сфере услуг на первый план выдвигается обеспечение качества услуги.

При рассмотрении принципов управления качеством в спортивной организации, например, в спортивном клубе, можно выделить следующие управленческие функции: взаимодействие с внешней средой; политика и планирование качества; обучение и мотивация персонала; организация работ по качеству; контроль качества; информация о качестве; разработка мероприятий; принятие решений; внедрение мероприятий.

Рассмотрим каждую из вышеперечисленных функций подробно [1-4].

Взаимодействие с внешней средой. Успешная деятельность предпринимательской деятельности в сфере услуг физической культуры зависит не только от внутренних факторов. Эта организация, как и любая иная организация, является открытой системой и ее успех зависит также от того, насколько он учитывает влияние постоянно меняющейся внешней среды. Так, без учета изменений во внешней среде возникает несколько рисков:

- во-первых, ситуация на рынке может измениться, что приведет к потере конкурентоспособности и клиентов, а следовательно, и прибыль;
- во-вторых, не обращая внимания на изменения в законодательстве, возможны противоречия с законодательством и правительственными органами, что, конечно, также не лучшим образом отразится на бизнесе и даже может привести к закрытию предприятия.

Процесс управления качеством начинается и заканчивается взаимодействием с внешней средой. Взаимодействие с внешней средой в основном состоит в общении и налаживании деловых связей с поставщиками спортивных товаров и инвентаря, продуктов питания и косметических товаров, а также в создании и поддержании обратной связи с потенциальными клиентами, спонсорами, городской и районной администрацией и бесконфликтном сосуществовании с соседними структурами. Это могут быть магазины, другие спортивные клубы, салоны красоты, государственные учреждения и т.п.

Основные факторы внешней среды, в большей степени, влияющие на качество: потребители и заказчики; научно-технический прогресс и достижения конкурентов; поставщики материалов и комплектующих изделий (тренажеров и прочей техники); государственные и законодательные органы. Для некоторых организаций и спортивных клубов в частности важными являются также международные, политические и социокультурные факторы.

Политика и планирование качества. В стандарте ИСО [1,2] дано следующее определение: «Политика в области качества – это основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством». Первыми

вопросами, с которыми обычно сталкиваются при определении политики качества в спортивном клубе: определение роли и места политики в деятельности этой самой организации, а также соотношение политики качества и стратегии компании.

Политика будет обусловлена в первую очередь теми слоями населения, на которые будут рассчитаны все создаваемые клубом физкультурно-оздоровительные и спортивные услуги. Это будет основой, как для создания клуба, так и для внедрения новых услуг.

В условиях экономической стабильности основным направлением политики качества должно быть опережение конкурентов в области качества физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг путем их постоянного совершенствования. В кризисные же периоды в политике качества необходимо в первую очередь предусмотреть сохранение достигнутого уровня качества и сохранение его на должном уровне максимально возможное время, дабы поддержать спрос на создаваемые услуги.

Планирование качества – это деятельность, которая осуществляется исходя из политики качества, требований заказчиков и рынков сбыта и устанавливает цели и требования к качеству путем разработки планов повышения качества выпускаемой продукции и/или создаваемых услуг, повышения планов подготовки персонала и совершенствования системы качества путем установления количественных и качественных критериев для последующей оценки выполнения намеченных планов.

Политика и планирование качества – это основополагающая функция для работы по управлению качеством физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг. Всегда следует помнить, что от грамотного составления плана, систематизации, определения целей и задач во многом зависят функционирование спортивного клуба, его прибыльность и уровень качества предоставляемых населению услуг.

Обучение и мотивация персонала. Обучение и мотивация персонала – две функции из сферы управления персоналом, которые так же, как и управление качеством, являются одним из аспектов управления организацией и изучаются как самостоятельная дисциплина. Руководитель спортивного клуба, ориентированный на результат в виде высококачественных услуг и высокой и относительно стабильной прибыли, всегда будет основывать свою деятельность по управлению персоналом на продуманном представлении о человеке, его потребностях, нуждах и желаниях.

Задачей менеджера по персоналу или управленца является развитие подчиненных, чтобы они могли еще лучше, чем раньше, еще быстрее и качественнее справляться со своими должностными обязанностями, предугадывать потребность дальнейшего развития и направленность этого развития. Необходимость мотивации относится как к работникам спортивного клуба, так и к руководящему составу, так как, не имея мотивации, они не будут заинтересованы в дальнейшем развитии фитнес-клуба или спортивного комплекса, повышении его качества и даже росте его прибыли, если на данный момент все устраивает. Менеджер или управляющий по персоналу обязан обучать новых сотрудников, разрабатывать методы мотивации и поощрения работников с целью повышения результативности их труда, которое также должно отражаться и на улучшении качества физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг в фитнес-центре.

Обучение и мотивация персонала – это, несомненно, две разные функции. Объединяет их то, что они направлены на формирование активного и квалифицированного персонала, который, наряду с материальной базой и организацией работ, является одним из трех основных факторов качества.

Организация работ по качеству. Чтобы организовать какую-нибудь работу, нацеленную на результат, нужно сначала сформировать структуру будущей деятельности. Необходимо определить для каждого подразделения и отдела организации, т.е. спортивного клуба, а также и для каждого конкретного исполнителя обязанности, обеспечить методическими документами и инструкциями по их выполнению и предусмотреть необходимые связи между подразделениями для четкого функционирования всей структуры.

Поэтому под организацией работ будем понимать построение структуры (статику) и обеспечение ее функционирования (динамику) путем выполнения управленческих функций. При организации работ по качеству осуществляется «горизонтальное» разделение труда по специализации (координационное) и «вертикальное» разделение труда (субординационное) – делегирование полномочий и ответственности руководителей разного уровня для эффективного управления работой подразделений или отделов по выполнению своих функций.

Организация работ по качеству включает следующие основные этапы:

Первый – разработка системы качества для физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг, т.е. определение структур, входящих в систему качества, их функций и методов работы.

Второй – внедрение системы качества. В это время проводятся внутренние проверки этой системы и, как правило, осуществляются доработка системы по результатам проверок, устранение всех недочетов.

Третий – плановые внутренние проверки системы качества для поддержания ее эффективного функционирования и совершенствования в изменяющихся условиях. Регулярно должны проверяться все существующие в спортивном клубе услуги на предмет их качества.

Четвертый – сертификация системы качества на соответствие стандартам ИСО 9000 [1-2].

При организации работ по качеству следует обратить внимание на то, чтобы на всех этапах создания физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг были предусмотрены все необходимые ресурсы для эффективного функционирования системы качества: высокопрофессиональный персонал, современные косметологическое и спортивное оборудование и инвентарь, комфортная обстановка для работы и необходимая методическая документация.

Контроль качества. Контроль качества – это одна из основных функций в процессе управления качеством. Как и качество любого товара или продукта, качество услуги также может поддаваться контролю и анализу. Прямое отношение это имеет и к услугам в сфере спорта и физической культуры. Значение контроля качества заключается в том, что он позволяет установить соответствие производимых физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг заданным требованиям или выявить допущенные отступления, чтобы их исправить в самое ближайшее время. Под контролем качества понимаются измерение полученных характеристик и их сравнение с заданными. Существует достаточно большое количество видов и методов контроля. К видам контроля, часть из которых может использоваться и в спортивном клубе, например, относятся: контроль проектирования; авторский надзор; приемочный контроль готовой продукции; выборочный контроль; сплошной контроль.

Наряду с контролем качества, всегда проводится и оценка качества. Оценка качества должна проводиться систематически, и целью ее является подтверждение способности объекта (спортивного клуба) выполнить установленные требования. Проверка качества – это систематический анализ, позволяющий определить соответствие показателей деятельности и результатов в области качества их запланированным значениям. Проверка качества в идеале должна осуществляться лицами, которые не несут персональной непосредственной ответственности за проверяемый участок или услугу. Одной из целей проверки является оценка необходимости проведения улучшающих или корректирующих действий для дальнейшего улучшения качества услуг.

Информация о качестве. Информация – это данные, несущие в себе новизну и полезность. Информация – это основное условие конкурентной способности организации.

В менеджменте функцию информации о качестве называют коммуникацией и вместе с принятием решений относят к связующим процессам. Информацию можно рас-

смотреть как одну из управленческих функций в процессе управления качеством.

Информация о качестве складывается из внутренней и внешней информации. Внутренняя информация определяется по результатам контроля планирования, проектирования и производства физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг. Внешняя информация, в свою очередь, представляет собой требования клиентов к качеству услуг, сведения о достижениях клубов-конкурентов и данные о научно-техническом прогрессе.

В условиях жесткой конкуренции оперативное получение и передача информации, особенно о новейших достижениях в области спортивного и косметологического оборудования, фитнес-программах и тенденциях в косметологии, приобретает первостепенное значение. Цена информации чрезвычайно высока, и для получения информации в ход идут любые средства, так как во многом от информированности зависит прибыльность спортивного клуба. Новые услуги и предложения в совокупности с хорошей рекламной компанией привлекают клиентов, и, как следствие, прибыль спортивного клуба растет.

Разработка мероприятий. Разработка мероприятий производится на основе анализа информации и, как правило, предусматривает: корректирующие мероприятия, направленные на устранение допущенных недостатков и несоответствий; предупредительные мероприятия для устранения причин допущенных несоответствий, чтобы не допустить их повторения; профилактические мероприятия, предназначенные для устранения причин потенциальных несоответствий и предотвращения их появления. Кроме мероприятий по устранению и предупреждению несоответствий и сбоев в работе организация (спортивный клуб) должна разработать меры по постоянному повышению качества создаваемых физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг в соответствии с потребностями рынка, клиентскими запросами и достижениями конкурентов.

Принятие решений. В курсах менеджмента функции «принятие решений» уделяется особое внимание, так как без принятия решений нет и самого управления. Наука управления рассматривает различные виды, модели и методы принятия решений, а само решение понимается как выбор альтернативы.

По характеру решения могут быть интуитивные, основанные на суждениях с учетом прошлого опыта, рациональные и с применением научного метода. Считается, что интуитивные решения принимаются на основе ощущений и подсознания, которые не подкреплены анализом всех «за» и «против». На первый взгляд, кажется, что в таких решениях нет явно выраженного анализа, но он обязательно, хотя и незаметно, проходит на подсознательном уровне и приводит к ощущению правильности выбираемого решения. Как правило, интуиция характерна для ученых и специалистов, обладающих глубокими знаниями предмета и большим практическим опытом. Высшим проявлением такой интуиции можно, наверное, считать озарение, которое приводит к открытию каких-либо новых закономерностей и изобретений. Интуитивные решения все же в большинстве случаев имеют мало шансов на успех и пользуются популярностью среди так называемых «волевых руководителей», поэтому лучше использовать интуицию в сочетании с анализом фактов и учете прошлого опыта.

Решения, основанные на суждениях с учетом прошлого опыта, принимаются с использованием знаний результатов принятых ранее решений в аналогичной ситуации. Но опять же, принимая решение только на основе прошлого опыта, можно упустить новые перспективные направления и данные научно-технического прогресса, что приведет к застою развития организации (спортивного клуба). Для сферы физической культуры и спорта очень характерно быстрое развитие, и научно-технический прогресс этому, несомненно, способствует, поэтому нужно всегда заботиться о наличии всей информации, с учетом последних изменений, дабы не принять ошибочного решения и не отстать от конкурентов. Поэтому, не умаляя роли интуиции и прошлого опыта, более приемлемыми в повседневной практике представляются рациональные решения. Таким образом, можно составить некий алгоритм действий, необходимый для принятия оптимального и рацио-

нального решения с минимумом рисков. Всегда следует учитывать, что принятие решения связано с определенными рисками, и задача руководителя состоит в том, чтобы свести все возможные риски к минимуму.

Внедрение (реализация) мероприятий. Одним из важнейших критериев успешной деятельности организации (спортивного клуба) является способность реализовывать принятые руководителем решения. Реализация мероприятий – это заключительная функция цикла управления качеством. Осуществляется она после принятия решений, которые в виде приказов, плана мероприятий или графиков направляются всем исполнителям. В процессе реализации мероприятий в них могут вноситься коррективы. Следует отметить, что после реализации мероприятий цикл управления качеством, повторяется, продвигаясь дальше по петле качества.

ЛИТЕРАТУРА

1. ГОСТ Р ИСО 9001: 2008. Системы менеджмента качества, требования [электронный ресурс] // URL: <http://www.gosthelp.ru/gost/gost47856.html>. – Дата обращения 30.09.2012.
2. ГОСТ Р ИСО 9004-2010 Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества [электронный ресурс] // URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200082555>. – Дата обращения 30.09.2012.
3. Аронов, Г.З. Организационно-педагогическое управление предпринимательской деятельностью в сфере физической культуры / Г.З. Аронов. – СПб. : Изд-во «Олимп-СПб», 2008. – 230 с.
4. Аронов, Г.З. Управление качеством в сфере услуг физической культуры : монография / Г.З. Аронов. – СПб. : Изд-во «Олимп-СПб», 2008. – 160 с.

REFERENCES

1. ISO 9001 (2008), Quality management systems. Requirements (available at: <http://www.gosthelp.ru/gost/gost47856.html>).
2. ISO 9004 (2010), Managing for the sustained success of an organization. A quality management approach (available at: <http://docs.cntd.ru/document/1200082555>.)
3. Aronov, G.Z. (2008), *Organizational and pedagogical management of entrepreneurial activity in the sphere of physical culture*, publishing house “Olimp-SPb”, St.-Petersburg, Russian Federation.
4. Aronov, G.Z. (2008), *Quality management in the service of physical culture: monograph*, publishing house “Olimp-SPb”, St.-Petersburg, Russian Federation.

Контактная информация: georgii.aronov@mail.ru

Статья поступила в редакцию 26.09.2012.

УДК 796.56

РОЛЬ ВСЕРОССИЙСКИХ МАССОВЫХ АКЦИЙ ДЛЯ РАЗВИТИЯ ФИЗКУЛЬТУРНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНОГО ДВИЖЕНИЯ В МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАНИЯХ СУБЪЕКТОВ РФ

*Александр Юрьевич Близовский, кандидат педагогических наук, профессор,
заслуженный тренер России,
Сибирский федеральный университет (СФУ), Красноярск*

Аннотация

В статье представлена статистика проведения учрежденных на территории страны всероссийских массовых спортивных акций «Кросс Наций», «Лыжня России», «Оранжевый мяч», «Российский Азимут». Рассматривается положительный опыт Красноярского края по внедрению и про-