



**«Система физкультурно-
спортивных услуг для населения»**

Услуга

вид деятельности, работ, направленных на удовлетворение потребностей других людей, в процессе выполнения которых не создается новый, ранее не существовавший материально-вещественный продукт, но изменяется качество уже имеющегося, созданного продукта, то есть услуги - это блага, предоставляемые не в виде вещей, а в форме общественно полезной деятельности. Таким образом, само оказание услуг создает желаемый результат.

Услуги, оказываемые населению, по их функциональному назначению подразделяются на материальные и социально-культурные (не материальные).

Основные термины и определения.

Потребитель услуги: гражданин (организация), имеющий намерения:

заняться (занимающийся) физическими упражнениями и спортом для поддержания (реабилитации) и укрепления здоровья, профилактики заболеваний, поддержания высокой работоспособности, достижения определённых результатов;

принять участие в различных видах активного отдыха физкультурно-спортивной направленности;

провести досуг при посещении спортивно-зрелищных, культурно-массовых и развлекательно-игровых мероприятий.

Исполнитель услуги: организация, независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие физкультурно-оздоровительные и спортивные услуги.

Процесс обслуживания: совокупность операций, выполняемых исполнителем при непосредственном контакте с потребителем в процессе оказания физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг.

Условия обслуживания: совокупность факторов, воздействующих на потребителя в процессе оказания услуги.

Качество услуги: совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять физкультурно-оздоровительные и спортивные запросы потребителя.

Физкультурно-оздоровительные и спортивные сооружения: здания, сооружения, оборудованные площадки и помещения, оснащенные специальными материально-техническими средствами и предназначенные для физкультурно-оздоровительных, спортивных услуг, спортивно-зрелищных мероприятий, а также для организации физкультурно-оздоровительного и спортивно-массового досуга населения.

Спортивное оборудование: приборы, аппараты, устройства, которыми оборудуют места проведения занятий физической культурой и спортом, соревнований и тренировочных занятий.

Спортивное снаряжение и инвентарь: комплект предметов, приспособлений, необходимых для обеспечения процесса обслуживания потребителей услуг.

Обслуживающий персонал: лица, занимающиеся физкультурно-оздоровительной, физкультурно-спортивной и тренерской работой и имеющие соответствующую профессиональную квалификацию, установленную законодательством.

Безопасность услуги: безопасность услуги для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях ее использования, а также безопасность самого процесса оказания услуги.

Материальная услуга

это услуга по удовлетворению материально-бытовых потребностей потребителя услуг. Материальная услуга обеспечивает восстановление (изменение, сохранение) потребительских свойств изделий или изготовление новых изделий по заказам граждан, а также перемещение грузов и людей, создание условий для потребления. Социально-культурная услуга - это услуга по удовлетворению духовных, интеллектуальных потребностей и поддержанию нормальной жизнедеятельности потребителя.

Социально-культурная услуга

обеспечивает поддержание и восстановление здоровья, духовное и физическое развитие личности, повышение профессионального мастерства. К социально-культурным услугам могут быть отнесены физкультурно-спортивные услуги, услуги культуры, туризма, образования.

Услуги физической культуры и спорта

по **ассортиментному признаку** является наличие или отсутствие выполнения физических упражнений. К услугам, связанным с выполнением физических упражнений, относятся **физкультурно-спортивные услуги**. К категории услуг физической культуры и спорта, не связанных с выполнением физических упражнений, относятся сопутствующие и дополнительные услуги.

Среди **сопутствующих услуг** в сфере физической культуры и спорта можно выделить: оздоровительные (пользование банями, саунами, спортивный массаж и т.п.), интеллектуальные (методические, консультационные, информационные и др.), социально-бытовые (торговля и прокат предметов спортивных экипировки и инвентаря, товаров для отдыха и др.) услуги; услуги аренды физкультурно-спортивных сооружений (спортивных залов, кортов, плавательных дорожек и т.п.) и помещений спортивной базы; зрелищные услуги (организация и проведение спортивных соревнований, спортивных шоу и т.п.).

В сфере физической культуры и спорта реализуются варианты **дополнительных услуг**: различные виды тестирования;
- медицинские, консультационные, информационные услуги;
- сдача в аренду спортивных помещений.

по **форме оказания услуг**: выделяют урочные и неурочные, организованные и самостоятельные, регулярные и эпизодические, индивидуальные, групповые и массовые формы оказания и потребления услуг физической культуры и спорта

по **профилю подготовки** (виду спорта):

1. Непосредственно по видам спорта - баскетбол, синхронное плавание, хоккей на траве и др.;
2. По признаку сезонности - услуги зимних (лыжные гонки, конькобежный спорт и др.) и летних (плавание, гимнастика, велоспорт и др.) видов спорта;
3. По критерию включенности в программу Олимпийских игр - услуги олимпийских (бокс, тяжелая атлетика и др.) и неолимпийских видов спорта.

Критерии классификации услуг физической культуры и спорта.

1. Степень материальности. Услуги физической культуры и спорта могут быть материальными, например услуги торговли и проката спортивного инвентаря, но большинство услуг этой сферы относятся к категории нематериальных. Их результатом может быть как приобретение клиентом знаний, умений и навыков в новом для него виде двигательной активности, так и повышение квалификации в «своем» виде спорта.
2. Стоимостные характеристики. Во всех случаях услуги физической культуры и спорта подразделяются на платные услуги - оплачиваемые населением, предприятиями, учреждениями и организациями; формально бесплатные для клиента - оплачиваемые из государственного (федерального, регионального муниципального) бюджета, государственных внебюджетных фондов, негосударственных источников финансирования (благотворительных пожертвований и взносов предприятий, общественных организаций и частных лиц) и др.; частично оплачиваемые клиентом (примером может служить льготное приобретение услуг физической культуры и спорта отдельными категориями населения, например пенсионерами, учащимися и др.).
3. Услуги физической культуры и спорта можно также классифицировать по параметрам их качества. Уровень качества услуги может быть оценен по предоставляемым документам. В этом случае выделяют услуги, имеющие один из перечисленных уровней качества, а именно: международно-признанный, высший отечественный, стандартный государственный, признанный отдельными структурами, предусмотренный уставом или договором, соответствующий требованиям деятельности или конкретного заказчика.
4. Критерием классификации может являться наличие сертификата качества. Услуги физической культуры и спорта могут быть сертифицированными и несертифицированными.
5. Услуги физической культуры и спорта могут быть классифицированы по ассортиментным признакам. В основе данной классификации лежат такие параметры ассортимента, как целевая направленность, широта, глубина и степень соответствия запросам потребителей.

Классификация физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг

- проведение занятий по физической культуре и спорту;
 - проведение спортивно-зрелищных мероприятий;
- организацию и проведение учебно-тренировочного процесса;
- предоставление физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений населению;
- информационно-консультативные и образовательные услуги;
 - прочие спортивные услуги.

Проведение занятий по физической культуре и спорту предусматривает:

- занятия в группах общей физической подготовки и оздоровительной физической культуры;
- разработку индивидуальных (групповых) рекомендаций по режиму занятий;
- организацию соревнований в учебных группах, командах, школах и клубах по видам спорта;
- восстановительные мероприятия и методические консультации;
- реализацию различных видов досуга с учетом особенностей оказываемых услуг, включая культурно-массовые и развлекательно-игровые мероприятия, а также различные виды активного отдыха с учетом требований безопасности, в том числе медицинского обеспечения.

Проведение спортивно-зрелищных мероприятий включает в себя:

- спортивные и оздоровительные мероприятия для участников турниров, кроссов, марафонов, турниров по спортивным играм;
- спортивные праздники;
- спортивно-зрелищные вечера и концерты;
- встречи с выдающимися спортсменами;
- показательные выступления ведущих спортсменов и представителей спортивных учреждений.

Организация и проведение учебно-тренировочного процесса предусматривает:

- обучение потребителей услуг рациональной технике двигательных действий, формирование умений, навыков и связанных с этим знаний в избранной спортивной дисциплине;
- педагогическое воздействие, направленное на развитие и совершенствование двигательных способностей, соответствующих требованиям спортивной деятельности, в области которой ведется подготовка;
- педагогическое воздействие, направленное на компенсацию у потребителя услуг недостающих компонентов тактической, технической, физической и др. видов готовности к потреблению услуги;
- организацию комплексного контроля за уровнем разносторонней подготовленности и состоянием здоровья потребителя услуг;
- консультативную помощь по различным направлениям построения и содержания учебно-тренировочного процесса.

Предоставление физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений (объектов) населению включает в себя:


- использование физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений, оборудованных для проведения соответствующих занятий (физкультурно-оздоровительных упражнений, спортивных тренировок) по выбранному виду услуг и соревнований;
- использование объектов для оздоровительного отдыха;
- пользование спортивным оборудованием (тренажерами, снарядами, инвентарем);
- обеспечение квалифицированным обслуживающим персоналом и создание условий для восстановления сил и здоровья, а также для активного отдыха, проведения досуга;
- создание повышенного уровня комфортности в сочетании с организацией досуга.

Информационно-консультативные и образовательные услуги предусматривают:

- информацию общего характера (через Интернет, средства массовой информации, рекламу и др.) о структуре и содержании спортивных услуг, о законодательно-нормативной базе сертификации в отрасли;
- консультации потребителей услуг специалистами по вопросам, связанным с предстоящим оказанием услуг, исключаяющим в дальнейшем потерю или нарушение здоровья и получение травмы;
- консультации специалистов в области питания (врача, диетсестры) по вопросам рационального режима питания и приема пищевых добавок, витаминов для потребителей услуги;
- консультации специалистов по проведению медико-восстановительных мероприятий, а также тестирования спортсменов;
- подготовку рекомендаций для потребителей программ занятий, а также общих правил по их эффективному использованию;
- профессиональная подготовка (переподготовка) и повышение квалификации в области физической культуры и спорта.

Прочие спортивные услуги предусматривают:

- организацию ремонта и подготовки (подгонки) спортивного оборудования, снаряжения и инвентаря;
- организацию ремонта одежды и обуви;
- прокат спортивного инвентаря;
- обеспечение стоянки транспортных средств потребителей услуг;
- прием на хранение вещей потребителей услуг;
- вызов такси по заказу потребителей;
- другие виды услуг.



Требования к спортивным услугам должны учитывать интересы потребителей и обеспечивать:

- формирование здорового образа жизни потребителей;
- безопасность и экологичность;
- систему подготовки спортсменов различной квалификации;
- точность и своевременность исполнения;
- эргономичность и комфортность;
- эстетичность;
- зрелищность услуг;
- этичность обслуживающего персонала;
- социальную адресность;
- информативность.

Формирование здорового образа жизни потребителей предусматривает:

- соответствие оказываемой услуги потребностям и физическим возможностям потребителя услуги;
- доступность и обеспеченность населения спортивными услугами;
- использование исполнителем услуги индивидуальных методик (планов) занятий и индивидуальной системы тренировок по выбранным видам услуг;
- использование различных видов общеукрепляющих и оздоровительных мероприятий по поддержанию здоровья, включая закаливание, массаж, правильное питание и пр.;
- систематическое врачебно-педагогическое обеспечение спортивных услуг в процессе их оказания потребителю;
- распространение знаний о спортивных услугах как важнейшем средстве формирования здорового образа жизни.

Система подготовки спортсменов различной квалификации включает в себя:

- соревнования с учетом цели и направленности спортивной подготовки;
- программно-нормативное, научно-методическое и медико-биологическое обеспечение многолетней подготовки спортсменов;
- соответствие тренировочных нагрузок текущему уровню общей и социальной подготовленности спортсменов;
- использование в практике тренировочного процесса современных достижений научно-технического прогресса.

Эргономичность и комфортность

При оказании услуг должно быть учтено требование эргономичности, которое характеризует соответствие условий обслуживания и применяемого спортивного оборудования, снаряжения и инвентаря гигиеническим, антропометрическим, физиологическим возможностям потребления. Соблюдение требований эргономичности обеспечивает комфортность обслуживания и способствует сохранению здоровья и работоспособности потребителя.

Эстетичность

Оказываемая услуга должна соответствовать требованиям эстетичности. Оформление спортивных сооружений, мест оказания спортивных услуг и их интерьеров (включая оформление спортивно-зрелищных мероприятий) должно соответствовать информационно-композиционной целостности и гармоничности, обеспечивать удобство и комфортность при их использовании, а также не должно противоречить обычаям и традициям населения данного региона.

Точность и своевременность исполнения услуг

Оказываемые потребителям услуги по срокам и условиям обслуживания должны соответствовать требованиям нормативной, технической и другой документации на услуги конкретного вида.

Исполнитель должен оказывать выбранный потребителем вид услуги в сроки, установленные действующими правилами оказания услуг или договором об оказании услуг

Зрелищность услуг

Обеспечение зрелищности услуг предусматривает:

- доступность спортивно-зрелищных мероприятий для зрителей и его участников;
- рекламное обеспечение предстоящих спортивно-зрелищных мероприятий;
- всестороннюю информацию о ходе спортивно-зрелищных мероприятий;
- торговлю сопутствующими товарами;
- удобство и оформительскую привлекательность спортивных сооружений для зрителей и участников мероприятий;
- привлекательность дизайна спортивной формы для зрителей и участников мероприятий.

Этичность обслуживаемого персонала

При оказании спортивных услуг обслуживающий персонал, включая тренеров, инструкторов, медицинских работников, должен быть приветливым, доброжелательным, коммуникабельным и уметь создавать для потребителей комфортные условия при реализации этих услуг.

Социальная адресность

Требования социальной адресности должны предусматривать:

- доступность и обеспеченность населения спортивными услугами;
- соответствие услуги ожиданиям и физическим возможностям различных групп потребителей, в том числе инвалидов;
- установление режима оказания услуг, а также выбор методов обслуживания потребителей.

Информативность услуг

Потребителям спортивных услуг должна предоставляться следующая информация о физкультурно-оздоровительной и спортивной организации:

- перечень оказываемых услуг;
- условия оказания услуг;
- перечень необходимых документов для получения выбранного вида услуг;
- медицинские противопоказания для соответствующих видов услуг;
- правила поведения в физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружениях;
- место общего пользования;
- правила поведения граждан во внетатных ситуациях;
- место нахождения пункта медицинской помощи;
- соблюдение правил техники безопасности;
- квалификация обслуживающего персонала;
- правила поведения на территории спортивных сооружений с целью исключения дисциплинарных нарушений и снижения риска травматизма при оказании услуги;
- дополнительная информация.

Обслуживающий персонал должен провести собеседование (консультацию, инструктаж) с потенциальным потребителем услуг:

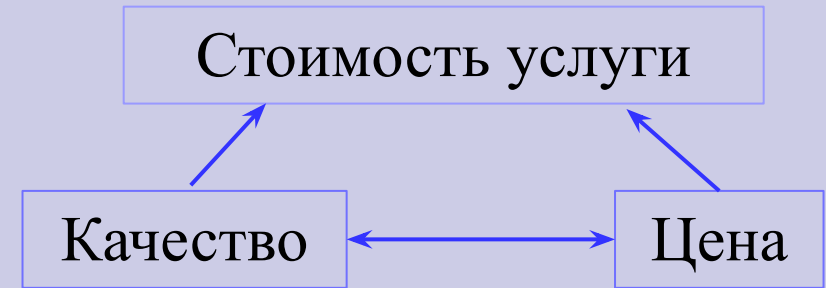
- о правилах личной безопасности;
- об особенностях выбранного вида услуг;
- о порядке и правилах оказания выбранного вида услуг;
- о факторах риска для здоровья, исходя из климатических и природных условий;
- о полноте и правильности заполнения обязательных документов;
- о режиме труда и отдыха, личного поведения потребителя в обществе (для определенного вида услуг).

Специфические характеристики физкультурно-спортивных услуг:

1. **Неосвязаемость.** Одним из основных свойств услуг является то, что их невозможно увидеть, попробовать на вкус, потрогать, услышать или понюхать до того, как они будут приобретены.
2. **Отсутствие права собственности.** Для большей части услуг приобретение ее не подразумевает права собственности на эту услугу.
3. **Неотделимость от процесса её предоставления** (*места получения услуги, тренера и т.д.*). Физкультурно-спортивные услуги, как и другие виды услуг, одновременно предоставляются и потребляются.
4. **Непостоянство качества услуги** заключается в том, что ее качество может очень сильно изменяться в зависимости от времени и места ее предоставления, от того, кто и как ее предоставляет.
5. **Несохраняемость услуги**, ее недолговечность состоит в том, что услугу нельзя хранить с целью последующей продажи или использования.

Ценовая политика услуг, предоставляемых в физкультурно-спортивных организациях и на спортивных сооружениях.

Ценообразование есть процесс установления окончательной цены в зависимости от себестоимости продукции, цен конкурентов, соотношения спроса, предложения и иных факторов. Стратегия ценообразования обычно увязывается с долгосрочными целями физкультурно-спортивной организации и может базироваться на издержках производства, спросе на продукцию и ценах конкурентов.



Методы установления цен

Метод полных затрат предполагает расчет цены на основе всех издержек по производству и реализации продукции (прямых, коммерческих и др.) и прибыли, определяемой с учетом ставки ссудного процента

Затратный метод предполагает установление цены на уровне средних затрат производства с добавлением норматива прибыли

Метод прямых затрат предусматривает установление рыночной цены, исходя из издержек производства при определенном уровне загрузки производственных мощностей и заранее установлением или прогнозируемом целевом уровне прибыли.

Метод стандартных издержек производства основан на расчете цены, исходя из предполагаемых затрат при существующих производственных условиях и нормативах затрат на производство и реализацию продукции с учётом нормальной (порядка 80%) загрузки производственных мощностей.

Метод предельных затрат применяется при прогнозируемом расширении масштабов производства и сбыта. Под предельными затратами понимается изменение суммы общих затрат на единицу продукции в результате увеличения объемов производства или сбыта. Уровень предельных затрат может быть выше или ниже средних, что зависит от характера измерения спроса и возможностей предприятия

Метод усредненных затрат используется организацией для поддержания стабильных цен в течение длительного периода времени и основан на определении средних затрат на производство продукции, обычно за период экономического цикла

Затраты физкультурно-спортивной организации на производство социально-культурных услуг

1. Расходы, связанные с эксплуатацией необходимых для производства услуг зданий и сооружений, которые включают стоимость аренды (для не собственника) либо амортизацию и налог на имущество (для собственника), а также оплату коммунальных услуг (водоснабжение, отопление, освещение, канализация). А также страховка или проценты за полученные кредиты, если таковые имеются, расходы на рекламу, а также административно-хозяйственные расходы, объем которых определяется штатным расписанием, а не количеством фактически предоставленных услуг.

Эти затраты в равной мере относятся ко всем видам услуг, производимых физкультурно-спортивной организацией, и поэтому включаются в стоимость каждого конкретного вида услуг косвенно, в определенной пропорции к прямым затратам на их производство, в связи с чем их называют косвенными (накладными) расходами.

2. Затраты на расходные материалы, запасные части и другие оборотные фонды, используемые для производства конкретных услуг. К этому же виду расходов относят стоимость малоценных и быстроизнашивающихся предметов, например, относительно недорогого и быстро выходящего из строя спортивного инвентаря и т.п. Поскольку в процессе производства конкретной услуги расходуются определенные материальные ресурсы, их стоимость, характеризующаяся как прямые затраты, прямо входит в стоимость произведенной продукции.

Эти затраты тем больше, чем больше создано услуг конкретного вида. Поэтому такие расходы называют переменными издержками

Затраты физкультурно-спортивной организации на производство социально-культурных услуг

3. Расходы по заработной плате (налогам) сотрудников, включая как тренеров, так и обслуживающий персонал, а также администрацию и работников вспомогательных служб. Заработная плата различных категорий сотрудников по разному включается в стоимость произведенной услуги. Заработная плата тех работников, которые непосредственно участвуют в процесс производства услуги, прямо включается в стоимость последней (прямые расходы), а заработная плата работников административных и вспомогательных подразделений распределяется на все производимые услуги пропорционально одной из статей прямых затрат, например заработной плате тренеров либо материальным затратам (косвенные расходы).

4. Издержки производства включают и расходы на покупку, аренду (лизинг) или амортизацию спортивного оборудования и дорогостоящего инвентаря (например, спортивных снарядов, тренажеров и т.п.), используемого в процессе оказания физкультурно-спортивных услуг. Их амортизация или расходы на аренду прямо относятся на стоимость соответствующих услуг за соответствующее время.

Ценовая политика услуг, предоставляемых в физкультурно-спортивных организациях и на спортивных сооружениях.

Назначая цену, необходимо прежде всего, ответить на вопрос: какую максимальную плату готовы внести предполагаемые клиенты за потребление конкретной услуги?

Для того чтобы ответить на этот вопрос, надо иметь как можно более полную информацию о тех контингентах населения, которые могут заинтересоваться потреблением конкретной услуги (пол, возраст, образование, отдаленность проживания от места потребления услуги и транспортные пути, наличие свободного времени), а также уровень дохода в сопоставлении с уровнем цен на потребительские товары первой необходимости.

Расчет стоимости социально-культурных услуг связан со спецификой каждого конкретного вида физкультурно-спортивной организации, которые различаются по своим организационно-правовым формам и, следовательно, по основной целевой направленности деятельности, варьируют в широких пределах по масштабам привлечения потребителей, отличаются по технической оснащенности, связанной с производством конкретных физкультурно-спортивных услуг (инвентарь, сооружения), располагают персоналом различной квалификации.

Для оценки качества и безопасности спортивных услуг используют следующие основные методы контроля:

визуальный - проверка состояния физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений, спортивного оборудования, снаряжения, инвентаря, трасс, маршрутов и пр.;

аналитический - проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, врачебно-педагогическое наблюдение за состоянием готовности к оказанию спортивных услуг, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги и др.;

измерительный - проверка, поверка с использованием средств измерений и испытаний технического состояния спортивного оборудования, снаряжения и инвентаря, средств спасения утопающих (в бассейнах), оборудования спортивных сооружений (зданий, помещений, площадок, используемых при оказании услуг и пр.);

экспертный - опрос тренеров, преподавателей и др. (высшей квалификации) о состоянии качества и безопасности услуг, оценка результатов опроса;

социологический - опрос или интервьюирование потребителей услуг, оценка результатов опроса.

ВНИМАНИЕ! Законом о техническом регулировании № 184-ФЗ от 27 декабря 2002 года разделены понятия «технический регламент» и «стандарт». В этой связи в Российской Федерации все стандарты ***утратили обязательный характер и применяются добровольно.***

Добровольный характер применения государственных стандартов подразумевает право пользоваться требованиями ГОСТ или использовать иные требования (стандарты общественных организаций, технические условия на изделия, и т.п.).

В случае наступления административной или уголовной ответственности ответственное лицо обязано предоставить основания, которыми оно руководствовалось при принятии решения, в результате которого создалась опасная ситуация или произошёл несчастный случай.



Спасибо за внимание!