

Менеджмент качества физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг: особенности физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг

Лекция 2

Голубева Татьяна Брониславовна

Понятие «услуга»

- Следует отметить, что, несмотря на быстрое развитие сферы услуг и усиление её роли, в экономике до сих пор не выработано общепринятого определения услуги.
- В соответствии с российским ГОСТ Р **50646-2012** и международным стандартом **ИСО 9004-2** «Услуги населению. Термины и определения» **услуга** - это результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя.
- *ИСО (ISO) – Международная организация по стандартизации

ГОСТ Р 50646-2012 и международным стандартом **ИСО 9004-2** «Услуги населению. Термины и определения»

- **Исполнитель** – это предприятие, организация или предприниматель, оказывающие услугу потребителю.
- В качестве производителей услуг выступают коллективы, конкретные работники предприятий сервиса, генераторы новых идей и технологий в сервисе, менеджеры и предприниматели.
- **Потребитель** - это гражданин, получающий, заказывающий либо имеющий намерение получить или заказать услуги для личных нужд. Потребителями услуг являются покупатели, клиенты, заказчики, посетители, пользователи.
- **Качество услуги сервисного продукта** - это комплекс полезных свойств, нормативно-технических характеристик обслуживания, благодаря которым общественные и индивидуальные потребности удовлетворяются на уровне установленных требований, сопоставимых как с национальными традициями, так и с мировыми стандартами.

Услуга и товар

- **Сходство услуги с товаром:** она полезна для потребителя. Именно экономическая полезность делает услугу предметом торговли.
- **Четыре отличия услуги от товара:**
- **Неосвязаемость.**
- **Неспособность к хранению.**
- **Неразрывность.** Услуга неотделима от своего источника, и в отличие от товара, её нельзя произвести впрок.
- **Изменчивость качества производства и потребления.** Качество услуги сильно зависит от того, кто её обеспечивает, от того, где и когда она предоставляется. Для уменьшения изменчивости услуг применяются **стандарты обслуживания.**

Стандарты обслуживания

- **Стандарт** - это документ, в котором в целях добровольного *многократного использования* устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг. Стандарт также может содержать требования к терминологии, символике, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения.
- **Стандарты обслуживания** – это комплекс обязательных для исполнения персоналом правил обслуживания клиентов.

Классификация услуг

- **Идеальная услуга** - это абстрактная, теоретическая модель того или иного вида сервисной деятельности. Она включает правила обслуживания населения, стандарты качества, технологию оказания услуги.
- **Реальная услуга** – это конкретные материальные действия, направленные на удовлетворение потребностей потребителя. Эти услуги индивидуализированы по исполнителям, потребителям, конкретным условиям их оказания.

Жизненный цикл услуги

Этапы жизненного цикла услуги



ГОСТ Р 52024-2003 Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные

- В стандарте реализованы нормы Федерального Закона «О физической культуре и спорте в Российской Федерации» от 29 апреля 1999 г. № 80-ФЗ (в части терминов и определений)
- **физкультурно-оздоровительная услуга:** Деятельность исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя в поддержании и укреплении здоровья, физической реабилитации, а также проведении физкультурно-оздоровительного и спортивного досуга.
- **спортивная услуга:** Деятельность исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя в достижении спортивных результатов.
- **процесс обслуживания:** Совокупность операций, выполняемых исполнителем при непосредственном контакте с потребителем в процессе оказания спортивных услуг.

ГОСТ Р 52024-2003 Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные

- **условия обслуживания:** Совокупность факторов, воздействующих на потребителя в процессе оказания услуги.
- **качество услуги:** Совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять физкультурно-оздоровительные и спортивные потребности потребителя.
- К спортивным услугам относят:
 - - 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.

ГОСТ Р 52024-2003 Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные

- **условия обслуживания:** Совокупность факторов, воздействующих на потребителя в процессе оказания услуги.
- **качество услуги:** Совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять физкультурно-оздоровительные и спортивные потребности потребителя.
- К спортивным услугам относят:
 - - 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.

ГОСТ Р 52024-2003 Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные

- 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.

Предприятия, оказывающие ФО и С услуги

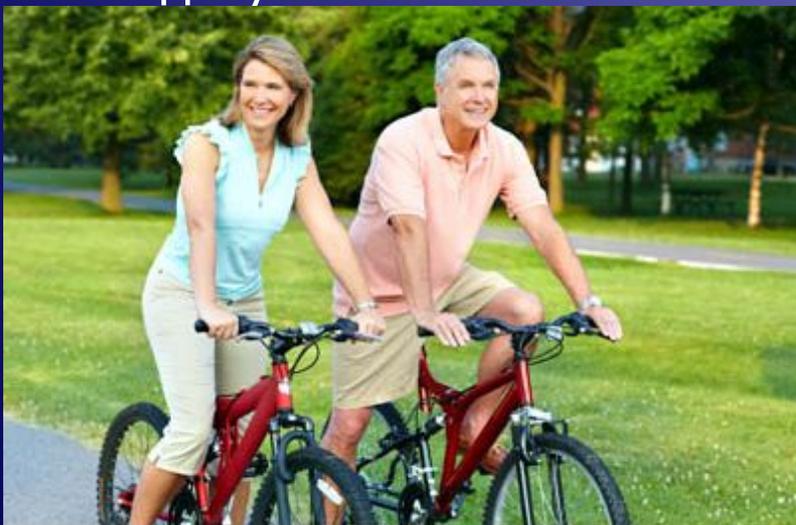
- Физкультурно-оздоровительные и спортивные сооружения, используемые при оказании услуг, должны соответствовать требованиям СНиП, а также иметь условия для обслуживания инвалидов.
- Спортивные и физкультурные залы, помещения, бассейны, спортивные и игровые площадки, туристские и спортивные базы
- Спортивные клубы, лиги, федерации (являются как производителями, так и потребителями услуг)
- Предприятия, производящие спортивные товары и информацию
- Предприятия шоу-бизнеса
- Компании, предоставляющие спортсменам и тренерам услуги по страхованию от травм и коммерческих рисков, а также осуществляющие их медицинское страхование
- Агентства, предоставляющие букмекерские услуги и фирмы-организаторы спортивных лотерей

Предприятия, оказывающие ФО и С услуги

- Вся совокупность предприятий, функционирующих в сфере ФОиС услуг, удовлетворяет потребности профессионального спорта и досуга населения.
- Однако на рынке досуга предприятия сферы физкультуры и спорта вступают в конкуренцию с другими видами предпринимательской и социально-культурной деятельности.
- Рынок досуга:
 - информационный досуг – чтение газет, журналов, просмотр телевизора, прослушивание радиопрограмм;
 - интеллектуальный – посещение театров, кинотеатров, концертов;
 - физкультурно-спортивный – занятия спортом;
 - развлекательный – посещение баров, дискотек, ресторанов, встречи с друзьями вне дома;
 - семейно-ориентированный – занятия с детьми;

Спрос на ФОИС

- К 2015 году россияне стали чаще использовать время досуга для занятий двигательной активностью и спортом. Главные причины – мода на здоровый образ жизни, достаточные доходы.
- Только за 2014-2015 гг. население России сократило потребление алкоголя на 17%, количество курящих россиян сократилось на 5%.
- Эта тенденция означает качественные перемены на рынках досуга РФ.



На чём жители Екатеринбурга стали экономить в последнее время

В голосовании приняло участие 8 678 человек



4 514
голосов

Туристические поездки



4 502
голоса

Покупка деликатесов



4 412
голосов

Походы в ресторан



3 967

Посещение SPA и массажа



3 967

Посещение салона красоты



3 268

Покупка электроники



3 188

Походы на концерты, в театры



3 098

Покупка одежды, обуви, аксессуаров



3 009

Посещение фитнес-центра



2 878

Походы в кинотеатр



2 783

Поездки на такси



2 683

Платные образовательные услуги



2 499

Покупка косметики и парфюмерии



2 439

Платные медицинские услуги



1 649

Расходы на автомобиль

Требования к ФО и С услугам (ГОСТ Р 52024-2003)

- 1. *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.
- 2. *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.

Требования к ФО и С услугам (ГОСТ Р 52024-2003)

- 3. Эстетичность. 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.



Требования к ФО и С услугам (ГОСТ Р 52024-2003)

- 4. *Зрелищность*. 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.

Требования к ФО и С услугам (ГОСТ Р 52024-2003)

- 5. *Этичность персонала.* Обслуживающий персонал, включая тренеров, инструкторов, медицинских работников, должен быть приветливым, доброжелательным, коммуникабельным и уметь создавать для потребителей комфортные условия при реализации этих услуг.
- 6. *Социальная адресность:*
 - - 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.

Требования к ФО и С услугам (ГОСТ Р 52024-2003)

- 7. *Информативность услуг.* Исполнитель обязан предоставить потребителям исчерпывающую информацию об услугах:
- перечень оказываемых услуг и условия их оказания;
- перечень необходимых документов для получения выбранного вида услуг;
- медицинские противопоказания для соответствующих видов услуг;
- правила поведения в физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружениях и местах общего пользования;
- правила поведения граждан во внештатных 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;
- дополнительные сведения информация

Требования к безопасности ФО и С услуг (ГОСТ Р 52024-2003)

- Обслуживающий персонал должен провести собеседование 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).

Требования к безопасности ФО и С услуг (ГОСТ Р 52024-2003)

- 1. Спортивные услуги и условия обслуживания потребителей должны быть безопасными для жизни, здоровья и имущества потребителей и окружающей среды.
- 2. Спортивное оборудование, снаряжение и инвентарь должны соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации на них, и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия-изготовителя. На спортивный инвентарь импортного производства, применяемый при оказании спортивных услуг, должны быть сопроводительные (эксплуатационные) документы на русском языке.
- 3. Спортивное оборудование, снаряжение и инвентарь, подлежащие *обязательной сертификации*, должны быть сертифицированы в установленном порядке.

Требования к безопасности ФО и С услуг (ГОСТ Р 52024-2003)

- 4. Спортивное оборудование, снаряжение и инвентарь, не подлежащие обязательной сертификации, должны иметь документ изготовителя, подтверждающий их пригодность и безопасность применения.
- 5. При оказании спортивных услуг следует соблюдать требования:
 - - пожарной безопасности;
 - - санитарно-гигиенических норм;
 - - медицинского обеспечения;
 - - профилактики и предупреждения травматизма.

Спасибо за внимание!

