

УДК 658.64

ШАДРИНА И. В., студентка гр. ССб-201 (КузГТУ)  
 МАЛЮГИН А.Н., к.э.н., доцент (КузГТУ)  
 г. Кемерово

## ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛУГ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ СПОРТИВНОЙ ШКОЛОЙ

В условиях постоянно расширяющегося рынка степень качества услуг является ключевым фактором развития предприятий. Компании и организации с высоким уровнем обслуживания имеют большую перспективу получения лояльных клиентов и высокой прибыли. Качество услуги – это совокупность характеристик или показателей качества услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя [1].

Население города Кемерово - около 549 362 человек. В связи с ростом популяризации здорового образа жизни жители города регулярно занимаются спортом. Более подробные данные представлены на рисунке 1.



Рисунок 1. Структура жителей города Кемерово, занимающихся спортом, %

Из данных диаграммы можно заметить, что более 50% жителей города Кемерово занимается спортом, в соответствии с чем растет и спрос на предоставление спортивных услуг и посещение спортивных организаций. Большинство потребителей, самоочевидно, ожидают оказания наилучшего качества услуг. Целью при этом становится повышение уровня удовлетворенности клиентов посредством улучшения качества спортивных услуг. Решение данной проблемы будет способствовать росту спроса потребителей на спортивные услуги, увеличению прибыли предприятия, а также повышению имиджа учреждения.

Для анализа качества предоставляемых услуг в данной работе была взята за пример спортивная школа города Кемерово МАУДО «СШ №5». Детско-юношеская спортивная школа № 5 была открыта в 1990 г. и 1 февраля 1990 г. преобразована в Детско-юношеский клуб физической подготовки № 5 на основании приказа № 49 от 24.01.1990 г. городского управления народного образования [4].

Целью муниципального автономного учреждения дополнительного образования «СШ-5» является реализация дополнительных общеобразовательных программ физкультурно-спортивной направленности, а также создание условий для формирования физически и психически здоровой личности [4].

МАУДО «СШ №5» оказывает множество спортивных услуг как для детей и подростков, так и для взрослых; среди таковых - услуги тренеров по баскетболу, волейболу, настольному теннису, пауэрлифтингу, плаванию и др. Также школа предоставляет следующие платные услуги: плавание, пользование фитобочкой, фитнес, джампинг, настольный теннис, прокат коньков.

Для того, чтобы выявить преимущества и недостатки качества оказания спортивных услуг в МАУДО «СШ №5», был проведен опрос среди потребителей. В опросе приняли участие 250 человек. Данные по нему представлены в таблице 1.

Таблица 1. Анкета оценки качества услуг, предоставляемых в МАУДО «СШ №5»

Критерий	Оценка качества			
	Устраивает, чел.	%	Не устраивает, чел.	%
1. Условия проведения тренировочных занятий в учреждении	187	74,8	63	25,2
2. Оснащение необходимым спортивным инвентарем и спортивным оборудованием	59	23,6	191	76,4
3. Цены на платные услуги	231	92,4	19	7,6
4. Организация досуговой деятельности для детей	42	16,8	208	83,2
5. Квалификация и этика общения персонала	95	38	155	62
6. Быстрота предоставления услуг	116	46,4	134	53,6
7. Наличие обратной связи	81	32,4	169	67,6
8. Наличие удобств для пользований услугами (парковка, места для лиц с ограниченными возможностями здоровья)	144	57,6	106	42,4
9. Наличие программы питания для детей	17	6,8	233	93,2
10. Расположение спортивной школы	207	82,8	43	17,2
11. Наличие мастер-классов	69	27,6	181	72,4

Исходя из результатов опроса, можно сделать следующие выводы:

1. Большинство опрошенных (74,8%) удовлетворены условиями проведения тренировочных занятий. Тренировки проходят в достаточном темпе, а работники учреждения тщательно подходят к разработке их программ с учетом всех особенностей и потребностей потребителей.

2. МАУДО «СШ №5» в малой степени оснащена спортивным оборудованием в связи с применением санкций и невозможностью поставки импортного оборудования в учреждение.

3. Большинство опрошенных (83,2%) жалуется на отсутствие развлекательных программ и мероприятий для юных воспитанников школы. Данные программы, несомненно, важны, так как развивают у детей интерес, - соответственно, растет и мотивация к посещению школы, что будет положительно сказываться на деятельности учреждения.

4. Более половины опрошенных (53,6%) считают, что услуги в спортивной школе предоставляются медленно, отсутствует и возможность забронировать услугу заранее; отмечается также длительное ожидание ответа от персонала.

5. На сайте спортивной школы отсутствует обратная связь, о чем говорит большой процент неудовлетворенности потребителями (67,6%). Отсутствуют ответы на отзывы пользователей, на почту не отправляется благодарность за посещение, а также рассылка новостей о предстоящих мероприятиях и новинках. Это может негативно сказаться на деятельности организации, а также может привести к потере лояльных посетителей.

6. Так как в спортивной школе утром, в обед и вечером занимается большинство детей и подростков, не все из них успевают удовлетворить потребность в питании. Однако в МАУДО «СШ №5» полностью отсутствует программа питания, здесь нет столовой или буфета. Соответственно, у детей отсутствует возможность полноценно поесть или хотя бы перекусить на территории школы.

7. Отсутствие программы мастер-классов. В связи с нехваткой данных программ у посетителей данной школы нет возможности получить опыт и новые знания, обучиться актуальным техникам и приемам, в результате чего учреждение теряет дополнительную прибыль и новых клиентов.

Исходя из данных недостатков, следует предложить следующие рекомендации по улучшению качества услуг в МАУДО «СШ №5»:

1. Создание детского спортивного лагеря в летний период. Для детей и подростков это прекрасный способ оставаться в хорошей форме, приобретать новые навыки и опыт, налаживать коммуникацию, а также получать множество положительных эмоций. Данный лагерь может располагаться за территорией города Кемерово, содержать несколько зданий с комнатами для юных спортсменов и столовой, открытую площадку для занятий спортом, а также отдельный зал для дискотек или же развлекательных программ. Последние будут включать в себя катание на велосипедах, участие в соревнованиях, игры с тренерами. Лагерь будет работать в летний период, поэтому желательно, чтобы неподалёку от него был водоем. Посещение лагеря оставит множество приятных эмоций и воспоминаний у детей, а также мотивирует спортсменов к дальнейшему посещению школы.

2. Создание отдельного приложения для посетителей. Такое приложение будет содержать информацию о спортивной школе, реализуемых в учреждении видах спорта, ценах на услуги, а также необходимый перечень документов. Благодаря такому нововведению у пользователей появятся следующие возможности:

- записать своего ребенка онлайн, выбрав в расписании подходящий вид спорта, тренера и время для записи;
- оставить отзыв о посещении спортивной школы;
- получать уведомления о предстоящих мероприятиях и новых услугах;
- при записи оставить комментарий об особенностях ребенка и пожеланиях к тренировкам;
- оплатить услуги онлайн, через электронный кошелек или банковскую карту.

С помощью данного приложения посетители сэкономят множество времени, смогут заранее бронировать услуги и получать полноценную обратную связь от учреждения.

3. Создание специальной программы питания для детей. Для этого следует нанять специалиста по правильному питанию, который сконструирует специальный рацион для детей от 6 до 11 лет, а также для подростков от 11 до 17 лет. Данный рацион будет включать в себя завтрак, обед, перекус и ужин, которые будут состоять из правильных продуктов с высоким содержанием белка и витаминов. Кроме того, родители юных спортсменов смогут индивидуально обратиться за разработкой персонального рациона питания для своего ребенка с учетом всех их личных особенностей и пожеланий. Данная программа будет продаваться родителям, в ней будет содержаться вся подробная информация о блюдах, калориях и граммовках. Также в ней будет сказано и о тех продуктах, которые не рекомендуется давать детям. Подобная программа способствует развитию здорового и сбалансированного питания у детей, а само учреждение сможет получить множество положительных отзывов и дополнительную прибыль.

4. Разработка мастер-классов для новых посетителей спортивной школы. В здании МАУДО «СШ-5» предлагается организовать мастер-класс в отдельных залах, где будут проводиться тренинги по разным видам спорта: баскетболу, волейболу, вольной борьбе, настольному теннису. Также с целью привлечения аудитории можно пригласить на мастер-классы известных спортсменов, которые покажут юным посетителям некоторые приемы таких видов спорта, как вольная борьба и самбо. Новые потребители смогут не только посетить данные мастер-классы, но и узнать у тренеров всю необходимую информацию о проведении тренировок. Мастер-класс будет проводиться раз в полгода, по субботам. Также после мастер-классов посетителей будет ждать развлекательная программа с выступлениями известных танцоров, коллективов, гимнасток и др. Данное мероприятие способствует притоку новых клиентов, а также увеличению числа постоянных посетителей.

Рассмотренные мероприятия направлены на совершенствование качества существующих услуг и на внедрение новых, что способствует расширению возможностей предприятия, повышению имиджа и рейтинга МАУДО «СШ №5».

а также появлению большего числа лояльных клиентов и увеличению прибыли учреждения.

Список литературы:

1. ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения.
2. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. с. 2 — URL: <https://urait.ru/bcode/537384/p.2> (дата обращения: 18.03.2024).
3. Малюгин, А. Н. TQM - сущность, значение и возможности использования на практике / А. Н. Малюгин, П. Н. Верховская // Современные тенденции и инновации в науке и производстве : МАТЕРИАЛЫ X МЕЖДУНАРОДНОЙ НАУЧНО-ПРАКТИЧЕСКОЙ КОНФЕРЕНЦИИ, Междуреченск, 22 апреля 2021 года. – Междуреченск: Кузбасский государственный технический университет имени Т.Ф. Горбачева, 2021. – С. 210.1-210.5. – EDN JPXXYC.
4. МАУДО Спортивная школа №5 / [Электронный ресурс] // kemdussh5.ru: [сайт]. – URL : <https://www.kemdussh5.ru/?ysclid=ltwu2ea4ng512821927> (дата обращения: 15.03.2024).