

УДК 658.562

*К. С. Колегова, В. В. Левшина, Н. В. Фадеева*

ФГБОУ ВО «Сибирский государственный университет науки и технологий имени академика М.Ф. Решетнева», Красноярск, e-mail: ksyusha.kolegova.95@mail.ru

## КВАЛИМЕТРИЧЕСКАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА СПОРТИВНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

**Ключевые слова:** спортивно-оздоровительные услуги, показатель качества, оценка уровня качества, оценочная шкала качества.

Целью работы являлось разработка методики квалиметрической оценки определения качества спортивно-оздоровительных услуг и ее апробация. В работе определены основные показатели качества спортивно-оздоровительных услуг. Установлено, что спортивно-оздоровительные услуги являются комплексом услуг в которые входят: медицинские услуги, услуги питания, услуги проживания. Были выбраны методы определения показателей качества. Экспертным методом оценены базовые и фактические значения показателей качества спортивно-оздоровительных услуг. На основании дифференциального метода была проведена оценка фактических показателей спортивно-оздоровительных услуг, в сравнении с их базовыми показателями. Использовалась шкала отношений. Установлено, что организации необходимо совершенствовать услуги по проживанию, специальных мест для курения, оснащение рабочих мест и ограждения возле электрощитов и т. д.

*K. S. Kolegova, V. V. Levshina, N. V. Fadeeva*

Siberian State University of Science and Technology named after academician M.F. Reshetnev, Krasnoyarsk, e-mail: ksyusha.kolegova.95@mail.ru

## QUALIMETRIC EVALUATION OF THE QUALITY OF SPORTS SERVICES

**Keywords:** sports and fitness services, quality indicator, assessment of the quality level, rating scale of quality.

The aim of the work was to develop a methodology for qualimetric assessment of determining the quality of sports and recreational services and its approbation. The work identifies the main indicators of the quality of sports and recreational services. It is established that sports and fitness services are a complex of services which include: medical services, food services, accommodation services. Were selected methods for determining quality indicators. The expert method assessed the basic and actual values of indicators of the quality of sports and recreational services. On the basis of the differential method, an assessment was made of the actual indicators of sports and recreational services, in comparison with their basic indicators. The relationship scale was used. It was found that the organization needs to improve services for living, special smoking areas, equipment for workplaces and fences near electric boards, etc.

### Введение

Каждый человек в своей жизни, в первую очередь, заботиться о своем здоровье. А здоровье – это, прежде всего, спорт. Спорт как важный социальный феномен пронизывает все уровни современного общества, оказывая широкое воздействие на основные сферы жизнедеятельности общества. Он влияет на национальные отношения, деловую жизнь, общественное положение, формирует моду, этические ценности, образ жизни людей. Современный спорт, выполняя многочисленные социальные функции, становится многомерным. Ему по силам решение необычайно широкого круга задач, начиная с укрепления здоровья населения, от-

влечения молодежи от пагубного влияния улицы, удовлетворения спроса на зрелищные услуги, экономических стимулов, защиты чести страны и так далее.

Последнее время спорт в России находится в центре внимания государства. Это связано с приоритетным значением спорта и массового физкультурного движения для оздоровления и консолидации общества. Кроме того, сохранение и укрепление здоровья населения нашей страны, на сегодняшний день, является приоритетным направлением деятельности государства и общества, поскольку лишь здоровая нация в состоянии должным образом усваивать полученные знания и в будущем способны заниматься производительно-полезным трудом.

Однако, на сегодняшний день актуальной проблемой является отсутствие хорошо оснащенных мест отдыха и занятий спортом для жителей разных возрастов от мала до велика. В городах и поселках много людей, имеющих спортивную мотивацию и командный дух, не считая учащихся школы, но хорошо и качественно построенные спортивные учреждения отсутствуют. Численность спортсменов, людей занимающихся спортом, может быть больше, но нет необходимой инфраструктуры для занятий. В данный момент многие спортивные сооружения не отвечают необходимым стандартам, которые бы решили все проблемы.

Спортивно-оздоровительные услуги – это собственно физкультурно-спортивные услуги, т. е. связанные с обеспечением занятий физическими упражнениями и видами спорта в целях оздоровления и физического развития, в разнообразных организационных формах. Спортивно-оздоровительные услуги – это система экономически обоснованного создания, предоставления и потребления услуг, удовлетворяющих комплекс специальных потребностей человека и связанных с программированием занятий специалистом (тренером, инструктором) в целях оздоровления и физического развития. Иначе говоря, это – часть отрасли «физическая культура и спорт», которая производит свободно реализуемые на рынке спортивно-оздоровительные услуги, или тот сектор экономики, где в качестве товара выступают спортивно-оздоровительные услуги. Спортивно-оздоровительная услуга, в этом случае, – своеобразный по форме и назначению товар, удовлетворяющий специальные потребности и существующий, не в качестве вещи, а в качестве деятельности. Однако, необходима разработка методических подходов.

### **Цель исследования**

Разработка методики квалиметрической оценки качества спортивно-оздоровительных услуг и ее апробация.

### **Материал и методы исследования**

Нами были рассмотрены некоторые нормативные документы, которые ис-

пользуют руководители для оказания спортивно-оздоровительных услуг:

1. ГОСТ Р 52024-2003 «Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные».

2. Федеральный закон «О физической культуре и спорте в Российской Федерации». Принят Государственной Думой 13 января 1999 г. № 80-ФЗ.

3. СП 31-115-2006 «Открытые физкультурно-спортивные сооружения».

4. ГОСТ 12.1.004-91 Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования.

5. ППБ-0-148-87 Правила пожарной безопасности для спортивных сооружений.

На основании выше рассмотренных нормативных документов, нами были определены основные показатели качества спортивно-оздоровительных услуг:

Показатели назначения: показатели применения (для спортсменов занимающихся: регби, хоккеем, керлингом, баскетболом, футболом, плаванием; для населения, желающего отдохнуть или заняться спортом); показатели совместимости: функциональная совместимость (услуги питания, проживания, медицинские услуги); геометрическая совместимость (размеры спортивных полей, размер тренажеров, веса: гири, штанги и т. д.); биологическая совместимость (питание по специально разработанному меню, различные медицинские процедуры); информационная совместимость (предоставление информации о самой спортивной базе, предоставление информации о том, что необходимо привести спортсмену с собой на базу для тренировок); показатели качества предприятия: материально-техническая база организации (здание администрации базы, 14 оборудованных коттеджей для проживания, 2 поля: 1 регбийное, 1 футбольное, тренажерная, летний душ, охранный вагон); санитарно-эпидемиологические условия (при въезде на территорию все спортсмены проходят медицинское обследование, для уборки территории работают технички и дворники, для безопасности работает охрана); этика общения и возможность общения с потребителями дружелюбное, персонал всегда прислушивается к любым их просьбам); обслуживание потребителей (за летнюю компанию может обслуживаться до 800 человек,

в основном потребителями являются люди до 25 лет) [1].

Показатели надежности: надежность результата услуг (оснащение базы для тренировок, квалифицированный персонал, достаточное выделение средств для качества и полноты тренировок (аренда ледового катка, аренда спортивного зала, аренда бассейна)); показатели стойкости результата услуги к внешним воздействиям (климатические условия (колебания температуры, солнечная радиация, атмосферные осадки)); специальные воздействия (моющие средства, средства дезинфекции); надежность выполнения услуги (своевременное оказание выполнения услуг) [2].

Показатели безопасности: показатели безопасности для жизни и имущества потребителей (электробезопасность: технические способы и средства защиты от поражения электрическим током, технические мероприятия, обеспечивающие безопасность работ со снятием напряжения, средства защиты используемые в электроустановках, молниезащита зданий и сооружений); пожарная безопасность (по всей территории развешаны планы эвакуации, определение порядка обесточивания электрооборудования в случае пожара, попределение действий персонала, работников при обнаружении пожара, установление порядка и сроков прохождения противопожарного инструктажа); безопасность за счет защитных средств (ограждение вокруг территории, оснащение рабочих мест, аварийная сигнализация (сирена), знаки безопасности, ограждение возле электрощитов); показатели сохранности информации и имущества потребителей (информация о потребителях в организации конфиденциальна, гарантии безопасности имущества и самих потребителей) [4].

Показатели профессионального уровня персонала: уровень профессиональной подготовки и квалификации (профилирующая подготовка персонала (для высшего руководства строго высшее образование, для работников работающих непосредственно со спортсменами – высшее образование, для остальных работников допускается средне-специальное образование, уровень знаний (стро-

го высокий), соблюдение требований руководящих документов); способность к руководству (знание руководством трудового законодательства и отраслевых документов, руководитель умеет организовать работу персонала, руководитель умеет обеспечить доброжелательную атмосферу и т. д.); соблюдение профессиональной этики поведения (персонал внимателен в отношениях с потребителями в пределах своих должностных обязанностей, персонал старается избегать конфликтных ситуаций с потребителями, персонал обладает такими качествами как доброжелательность, вежливость, контактность) [2].

Нами было установлено, что спортивно-оздоровительные услуги представляют собой комплекс услуг, в которые входят: услуги питания, услуги проживания, медицинские услуги, и т. д. В табл. 1 представлены методы определения качества услуги.

#### Результаты исследования и их обсуждение

Для того чтобы наглядно сравнить базовые и нормативные показатели качества оцениваемой услуги, воспользуемся дифференциальный методом оценки качества показателей. Для этого сравним единичные показатели качества оцениваемой услуги с соответствующими единичными показателями качества базового значения (табл. 2).

Дифференциальный метод оценки основан на сравнении единичных показателей качества рассматриваемого образца с базовыми показателями с помощью квалиметрической шкалы отношений.

Рассчитаем относительные показатели качества услуг по формуле:

$$K_{ij} = \frac{P_j}{P_{j\text{баз}}},$$

где  $P_j$  – значение  $j$ -го единичного показателя;  $P_{j\text{баз}}$  – значение  $j$ -го базового показателя.

Результаты расчетов сведены в табл. 3.

Построим квалиметрическую шкалу отношений для оцениваемых услуг (рисунок).

**Таблица 1**

Методы определения показателей качества продукции

Единичные показатели качества спортивно-оздоровительных услуг	Метод определения показателя качества спортивно-оздоровительных услуг	Базовое значение показателя качества спортивно-оздоровительных услуг	Шкала измерения показателя качества спортивно-оздоровительных услуг
Услуги питания	Экспертный	Соответствует	2 – соответствует; 1 – частично соответствует; 0 – не соответствует
Услуги проживания	Социологический	Соответствует	2 – соответствует; 1 – частично соответствует; 0 – не соответствует
Медицинские услуги	Социологический	Соответствует	2 – соответствует; 1 – частично соответствует; 0 – не соответствует
Квалифицированный персонал	Экспертный	Соответствует	2 – соответствует; 1 – частично соответствует; 0 – не соответствует
Безопасность потребителей	Визуальный	Соответствует	2 – соответствует; 1 – частично соответствует; 0 – не соответствует
Оснащение рабочих мест	Экспертный	Соответствует	2 – соответствует; 1 – частично соответствует; 0 – не соответствует

**Таблица 2**

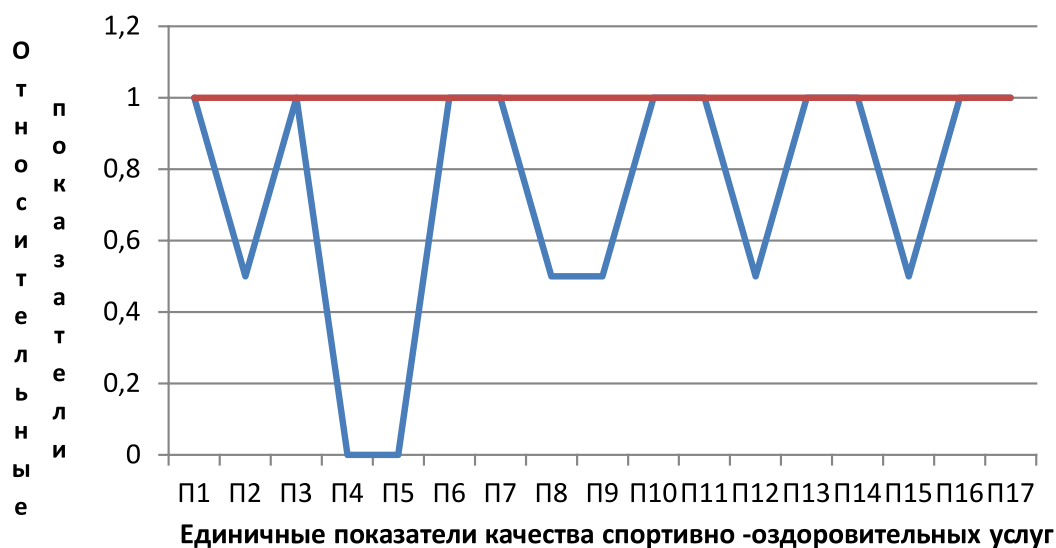
Базовые и фактические значения показателей

Единичные показатели качества спортивно-оздоровительных услуг	Базовое значение показателя	Фактическое значение показателя
Услуги питания	2	2
Услуги проживания	2	1
Медицинские услуги	2	2
Здание администрации	2	0
Коттеджи	2	0
Средства защиты используемые в электроустановках	2	2
Молниезащита зданий и сооружений	2	2
Специальные места для курения	2	1
Оснащение рабочих мест	2	1
Аварийная сигнализация	2	2
Знаки безопасности	2	2
Ограждение возле электрощитов	2	2
Безопасность имущества потребителей	2	2
Безопасность потребителей	2	2
Квалифицированный персонал	2	1
Моющие средства	2	2
Средства дезинфекции	2	2

Примечания:  
2 – соответствует;  
1 – частично соответствует;  
0 – не соответствует.

Результаты расчетов показателей качества

Единичные показатели качества спортивно-оздоровительных услуг	Значение относительных показателей
Услуги питания	1
Услуги проживания	0,5
Медицинские услуги	1
Здание администрации	0
Коттеджи	0
Средства защиты используемые в электроустановках	1
Молниезащита зданий и сооружений	1
Специальные места для курения	0,5
Оснащение рабочих мест	0,5
Аварийная сигнализация	1
Знаки безопасности	1
Ограждение возле электрощитов	0,5
Безопасность имущества потребителей	1
Безопасность потребителей	1
Квалифицированный персонал	0,5
Моющие средства	1
Средства дезинфекции	1



*Квалиметрическая шкала отношений:*  
 П1 – услуги питания; П2 – услуги проживания; П3 – медицинские услуги;  
 П4 – здание администрации; П5 – коттеджи; П6 – средства защиты используемые в электроустановках; П7 – молниезащита зданий и сооружений;  
 П8 – специальные места для курения; П9 – оснащение рабочих мест;  
 П10 – аварийная сигнализация; П11 – знаки безопасности;  
 П12 – ограждение возле электрощитов; П13 – безопасность имущества потребителей;  
 П14 – безопасность потребителей; П15 – квалифицированный персонал; П16 – моющие средства;  
 П17 – средства дезинфекции

**Выводы или заключение**

На основании анализа результатов (рисунок), можно сделать вывод, организации нужно подтянуть такие показатели как услуги проживания, специальные места для курения, оснащение рабочих мест, ограждение возле электрощитов и квалифицированный персонал.

Особенно нужно обратить внимание организации на такие показатели как здание администрации и коттеджи, так как они находятся в состоянии капитального ремонта. Следовательно мы рекомендуем направить свои финансы на исправления текущих проблем для повышения комфорта у потребителей и привлечения их на базу для дальнейшего сотрудничества.

---

*Библиографический список*

1. Федеральный закон «О физической культуре и спорте в Российской Федерации» [Электронный ресурс]. URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_73038/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_73038/) (дата обращения 01.05.2019).
2. ГОСТ Р 52024-2003 «Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные» [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200031619> (дата обращения 01.05.2019).
3. Федеральный закон «О физической культуре и спорте в Российской Федерации». Принят Государственной Думой 13 января 1999 г. № 80-ФЗ [Электронный ресурс]. URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_22930/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_22930/) (дата обращения 01.05.2019).
4. ППБ-0-148-87 Правила пожарной безопасности для спортивных сооружений [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200068981> (дата обращения 01.05.2019).