

постановление Правительства Тверской области от 29 декабря 2017 г. № 480-пп. Доступ из справ.-правовой системы «Гарант». Источник: <https://base.garant.ru/16398576/> (дата обращения: 04.06.2023).

6. Белов К.М. Дополнительное профессиональное образование в системе мер профессиональной подготовки и повышения квалификации федеральных государственных гражданских служащих в РФ // Молодой ученый. 2020. № 5 (295). С. 100–102.

7. Романько И.Е. Модель оценки качества профессионального обучения государственных служащих // Государственное и муниципальное управление в XXI веке: теория, методология, практика. 2015. № 19. С. 164–168.

УДК 658.62.018.012: [338:615.825]

ФОРМИРОВАНИЕ ЕДИНОЙ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ФИЗКУЛЬТУРНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ*

*Виноградова Екатерина Яновна,
магистрант,*

e-mail: katvin6969@gmail.com

*Тверской государственный технический университет,
г. Тверь, Россия*

© Виноградова Е.Я., 2024

Аннотация: рассмотрены проблемы, связанные с предоставлением физкультурно-оздоровительных услуг населению. Отмечено, что физкультурно-оздоровительные услуги играют важную роль в жизни российского населения, так как помогают людям сохранять физическую форму, укреплять иммунную систему, бороться с хроническими заболеваниями, а также уменьшить риск возникновения различных заболеваний. Несмотря на значимость этих услуг, качество их предоставления является основополагающим фактором для сохранения здоровья населения. На основе обзора научной литературы выявлена ключевая проблема – отсутствие единой системы управления физкультурно-оздоровительными услугами в России.

Ключевые слова: физкультурно-оздоровительные услуги, качество, контроль, сертификация, система управления.

FORMATION OF A UNIFIED QUALITY MANAGEMENT SYSTEM SPORTS AND WELLNESS SERVICES

*Vinogradova E.Ya.,
Tver State Technical University*

Abstract: the problems related to the provision of physical fitness and recreational services to the population are considered. It is noted that physical fitness and recreational services play an important role in the life of the Russian population, as they help people to keep fit,

* Научный руководитель – Скворцова Галина Геннадьевна, кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры «Экономика и управление производством» ТвГТУ.

strengthen the immune system, fight chronic diseases, and reduce the risk of various diseases. Despite the importance of these services, the quality of their provision is a fundamental factor in maintaining the health of the population. Based on the review of scientific literature, the key problem was identified – the lack of a unified system of management of physical fitness and recreation services in Russia.

Keywords: health and fitness services, quality, control, certification, management system.

Ключевым фактором поддержания и укрепления здоровья населения, помимо поднятия уровня медицинского обслуживания и улучшения экологической обстановки, является обеспечение физкультурно-оздоровительными услугами. В современном мире люди обязаны проявлять заботу о своем физическом и психологическом состоянии, чтобы увеличить трудоспособный возраст. Следовательно, сегодня физкультурно-оздоровительные услуги – это неотъемлемая часть социально-экономической системы и перспективный сегмент сферы услуг.

Когда у населения в РФ возникла потребность в улучшении качества жизни, стала развиваться фитнес-индустрия (первый официальный фитнес-клуб был открыт в ноябре 1990 г. в Санкт-Петербурге). В каждом крупном городе сейчас имеются различные спортивные учреждения, студии, залы, которые предоставляют различного рода услуги в физкультурно-оздоровительной сфере, в том числе проводят фитнес-занятия.

Конкуренция среди организаций, оказывающих физкультурные услуги, огромна. Основная задача всех этих организаций – удержание старых клиентов и привлечение новых. Однако здесь и возникает главная трудность, связанная как с предоставлением услуги, так и с самими потребителями. Эту сложность можно описать следующими словами: обеспечение качества в сфере предоставления услуг. Один из наиболее важных вопросов – формирование эффективного механизма повышения качества физкультурно-оздоровительных услуг, что обуславливает актуальность изучаемой темы [8].

Таким образом, целями данного исследования являются выявление проблем предоставления качественных физкультурно-оздоровительных услуг российским потребителям и определение направлений их решения.

Согласно ГОСТ Р 52024-2003, физкультурно-оздоровительная услуга – это деятельность исполнителя, направленная на удовлетворение потребностей человека в поддержании и укреплении здоровья, физической реабилитации, а также проведении физкультурно-оздоровительного и спортивного досуга [1, 4]. Отметим, что такие понятия, как физическая культура, фитнес и спорт, не тождественны. Физкультурно-оздоровительные мероприятия необходимы для укрепления здоровья, а цель спортивных заключается в достижении высоких результатов, в том числе и в получении наград. Исполнителем может быть организация (независимо от ее организационно-правовой формы) или индивидуальный предприниматель.

Оказание вышеобозначенных услуг предполагает:
обучение потребителей 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 предъявляемым требованиям;

организацию консультативной помощи (информирование о структуре и содержании физкультурно-оздоровительной деятельности, рациональном режиме питания и приеме пищевых добавок, витаминов, проведении медико-оздоровительных процедур) и комплексный контроль уровня разносторонней подготовленности и состояния здоровья индивида.

Анализ научной литературы позволил сделать вывод, что в России отсутствует единая система управления физкультурно-оздоровительными услугами.

Как подчеркивает О.В. Коростелев, «высокое качество услуг зависит от персонала, который предоставляет их. Ввиду этого отдельное внимание следует уделить вопросу обучения» [5]. Подготовка и квалификация специалистов, работающих в спортивных учреждениях, фитнес-центрах и других местах, где оказываются подобные услуги, не контролируются с помощью единых, одинаковых норм. В России существует множество организаций, частных предпринимателей, которые проводят обучение, выдают лицензии и сертификаты специалистам, но качество выдаваемых ими дипломов и свидетельств зачастую недостаточно высоко, что может привести к серьезным последствиям. Качество предоставляемых услуг может сильно различаться в разных фитнес-центрах и спортивных клубах, что негативно сказывается на здоровье и безопасности клиентов.

Об отсутствии в России единой системы контроля и определения качества подготовленности специалистов говорится в источнике [11]. Автор утверждает, что последствиями этого являются травмы в тренажерных залах, на групповых фитнес-занятиях. Слова исследователя подтверждает то, что на законодательном уровне нет четких стандартов, по которым производилась бы оценка знаний и навыков тренеров, инструкторов и других людей, работающих в физкультурно-оздоровительной сфере [1].

В монографии [2] говорится, что в свете роста рынка физкультурно-спортивных услуг потребность в их оценке назревает [2]. Однако услуги, оказываемые этим рынком, не входят в перечень работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации. Именно поэтому затрудняется процесс лицензирования и аккредитации специалистов в рассматриваемой области.

Из-за отсутствия контроля и единой системы управления клиенты не могут быть уверены в качестве услуг, которые получают [9], т. е.

возможны травмы, заболевания, которые случаются из-за неправильной подготовки и низкой квалификации специалистов. Плохо подобранные программы тренировок могут не давать достаточно эффективных результатов, не подходить для определенных групп населения. Все это приводит к ухудшению качества предоставления услуг и их негативному воздействию на организм человека.

Вопросы улучшения качества услуг актуальны не только с точки зрения клубов (повышение конкурентоспособности), но и с позиции государства. Для обеспечения качественного предоставления услуг в первую очередь необходимо закрепить на федеральном уровне власти нормативно-правовые акты и правила, определяющие требования к обслуживанию клиентов, профессиональной подготовке и квалификации персонала, организации безопасности и здоровья на спортивных объектах и в фитнес-центрах, разработать и внедрить единую государственную систему аккредитации и сертификации специалистов, которая станет стандартом для всей индустрии. Все это поможет контролировать качество образования специалистов, а также повышать их квалификацию. Создание системы мониторинга и контроля степени выполнения требований стандартов и правил отдельными учреждениями и работниками – немаловажный элемент в данной системе управления качеством услуг.

Таким образом, в настоящей статье была рассмотрена серьезная проблема, имеющаяся в сфере оказания физкультурно-оздоровительных услуг населению, а именно проблема отсутствия единого менеджмента указанных услуг в России. Чтобы ее решить, необходимо применять системный подход с целью охватить все аспекты этой области, а также принимать комплексные меры. Считаем, что формирование единой системы управления качеством физкультурно-оздоровительных услуг будет способствовать решению многих задач, связанных с развитием спорта (в том числе спортивных учреждений) в Российской Федерации.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Айвазова Е.С., Селиванов О.И., Дорофеева Е.Н. Нормативно-правовое регулирование в области физической культуры и спорта // Северо-Кавказский юридический вестник. 2021. № 4. С. 167–172.
2. Архипова М.Ю., Сиротин В.П., Нарциссова С.Ю. Управленческие проблемы спортивной индустрии: монография. М.: НИУ «ВШЭ», 2022. 212 с.
3. ГОСТ Р 52024-2003. Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Общие требования. М.: Стандартинформ, 2020. 9 с. URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200031619?section=status> (дата обращения: 17.06.2023).
4. Коростелев О.В. Управление качеством как фактор повышения эффективности спортивных услуг // Индустриальная экономика. 2021. № 4. С. 272–275.
5. Можелев Е.А. Сущность, виды спортивных услуг и их взаимосвязь с другими услугами // Российские регионы: взгляд в будущее. 2020. № 4. С. 117–127.
6. Набиев Р.А., Зверев В.В. Управление развитием физкультурно-оздоровительной деятельности в современных экономических условиях // Вестник Астрахан-

ского государственного технического университета. Серия: Экономика. 2018. № 3. С. 48–56.

7. Шлее И.П. Вопросы совершенствования деятельности фитнес-центров // Наука и спорт: современные тенденции. 2021. Т. 9. № 2. С. 146–153.

УДК 658.62.018.012:34

ФОРМИРОВАНИЕ ЭФФЕКТИВНОЙ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ НА ОСНОВЕ ЮРИДИЧЕСКИХ МЕХАНИЗМОВ *

*Панчук Полина Витальевна,
магистрант,
e-mail: polinka.pan@mail.ru
Тверской государственный технический университет,
г. Тверь, Россия*

© Панчук П.В., 2024

Аннотация: обозначена роль юридических механизмов в обеспечении соответствия стандартам и нормативам. Рассмотрены их функции. Подчеркнут вклад указанных механизмов в создание прозрачной, законопослушной среды внутри компании, наличие которой способствует высокому уровню качества и укреплению репутации организации.

Ключевые слова: система управления, качество, юридические механизмы, стандарты, нормативы, сертификация, аудит.

FORMATION OF AN EFFECTIVE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM BASED ON LEGAL MECHANISMS

*Panchuk P.V.,
Tver State Technical University*

Abstract: the role of legal mechanisms in ensuring compliance with standards and regulations is outlined. Their functions are considered. The contribution of these mechanisms to the creation of a transparent, law-abiding environment within the company, the presence of which contributes to a high level of quality and strengthening the reputation of the organization, is emphasized.

Keywords: management system, quality, legal mechanisms, standards, regulations, certification, audit.

* Научный руководитель – Тихонов Борис Борисович, кандидат химических наук, доцент, доцент кафедры биотехнологии, химии и стандартизации ТвГТУ.