

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В СФЕРЕ ОКАЗАНИЯ СПОРТИВНЫХ УСЛУГ ДЛЯ ДЕТЕЙ

Л.Ф. Гараникова, П.Г. Каракетов, А.А. Воронова

ФГБОУ ВО «Тверской государственный технический университет», г. Тверь

В статье рассматриваются актуальные вопросы качества оказания спортивных услуг для детей. Предложен механизм внедрения системы управления качеством в сфере оказания спортивных услуг для детей.

Ключевые слова: система управления качеством, спортивные услуги, качество.

DOI: 10.46573/2409-1391-2020-3-114-117

В настоящее время качество является одним из основополагающих показателей повышения уровня жизни и экономической, социальной и экологической безопасности. Согласно стандартам ИСО (ISO) серии 9 000, под качеством следует понимать степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям [1]. На сегодняшний день в условиях экономической нестабильности проблема качества предоставляемых услуг в сфере спорта становится все более значимой. В связи с продолжением действия мероприятий по предупреждению распространения коронавирусной инфекции (COVID-19) спортивные школы и секции не могут оказывать свои услуги в полном объеме, что делает проблему совершенствования качества услуг в сфере спортивных услуг для детей еще более актуальной.

Целью исследования является определение мер по совершенствованию управления качеством в сфере оказания спортивных услуг для детей.

В условиях глобализации ведущие российские футболисты и другие спортсмены часто стремятся переходить в зарубежные клубы. Это также обостряет необходимость наиболее эффективной и динамичной подготовки квалифицированного спортивного резерва, чего можно достичь, сосредоточив внимание на улучшении качества учебного и тренерского процессов. В данной статье рассматриваются вопросы качества предоставления спортивных услуг для детей. Предложен механизм внедрения системы менеджмента качества (СМК) при оказании спортивных услуг детям [2].

Основная проблема – это построение долгосрочного обучения. Спортивные игры не включают в себя объективно измеряемый результат, отсюда возникает сложность в подготовке спортсменов. Высокие спортивные достижения зависят от множества факторов. Все последние годы в исследованиях молодежного спорта акцент делался на улучшении системы резервных тренировок, что на практике продемонстрировало свою неэффективность [4]. На основе этого и возникает ряд нерешенных вопросов в области спорта, в том числе и футбола, а также появляются проблемы практического характера, которые, в свою очередь, влияют на проблему формирования долгосрочного обучения.

Как отмечает И.И. Переверзев, для решения данного вопроса нужно вести постоянный учет ряда критериев у молодых футболистов. Это такие критерии, как возраст, физическое строение тела, двигательная активность [3].

Поскольку не существует норм нагрузок в тренировках по специфике спорта, эффективность проведения тренировочного процесса крайне сложно контролировать. Возрастные диапазоны и доминирующие факторы, которые определяют категорию подготовки, не учитывались до сегодняшнего дня во время

подготовки спортивного резерва. Отсюда возникают и ограничения в контроле эффективности тренировочного процесса. Стоит отметить, что, с одной стороны, наука не стоит на месте и появляется много научных разработок в указанной сфере, но, с другой стороны, нет четкого механизма, который позволит внедрить данные разработки в тренировочный процесс для его оптимизации и успешного применения.

В целях совершенствования содержания и структуры системы подготовки спортивного резерва по футболу требуется разработать методы учета результатов научных исследований, тестирования, технологии отбора, адаптации и реализации собранной информации.

Научные публикации, связанные с проблемой обеспечения качества услуг, посвящены рассмотрению различных аспектов. В них затрагиваются вопросы по организации управления качеством, сбору информации для сопоставления и противопоставления отечественной и мировой практик в футболе, а также использованию различных методов контроля и управления качеством и др. В данной статье описываются разработки по организации СМК продукции на предприятиях различных отраслей народного хозяйства в международных стандартах ISO 9 000. Стандарты устанавливают цели и задачи функционирования и формирования СМК, позволяющие вводить и разрабатывать это на практике, способные обеспечивать достаточный уровень качества продукции и услуг с учетом условий конкретных предприятий. Но не всегда методические разработки и научные материалы содержат теоретически обоснованные и практически выполняемые рекомендации по созданию организационно-экономического механизма обеспечения и управления качеством продукции (услуг). В исследуемой области не хватает подобных организационных и методологических инструментов [5].

Понятие «управление качеством услуг» обозначает целенаправленное комплексное воздействие на факторы, которые влияют на показатели качества услуг. Система менеджмента качества осуществляется с помощью процессов, происходящих в рамках определенных функций. Она будет эффективной и рабочей только в том случае, если процессы, ресурсы, процедуры будут применены в определенной последовательности и потребуются координация составляющих ее процессов. Под системой понимается больше, чем сумма процессов [4].

Теперь проанализируем деятельность и оценим управление качеством в молодежном футболе на примере академии «Витязь-Тверь».

Обязательный элемент академии «Витязь-Тверь» – политика в сфере качества, которая выражается в самой стратегии, главных утверждениях, тенденциях, задачах и возможностях процветания академии.

Данный элемент ориентирован на удовлетворение основных условий клиента. Этого можно достичь методом постоянной работы над повышением уровня квалификации работников. Нужно соблюдать следующие требования:

придерживаться на всех уровнях основных положений национальных и международных стандартов в области качества;

выполнять главные требования по сертификации академии, что является залогом успешного существования на рынке труда.

Качество оказываемых услуг, динамическая составляющая процессов инновации, квалифицированная стратегия в области ценообразования, компетентность и актуальный подход к подготовке квалификации работников – все эти критерии на сегодняшний день дают возможность академии «Витязь-Тверь» быть надежным партнером для потенциальных клиентов на территории Тверского региона.

В то же время четко выработанной и регулярно функционирующей СМК в данной компании нет. По этой причине следует перестроить работу уже существующих отделов для последующего осуществления концепции. Наше направление работы включает в себя решение четырех задач [1].

Первоочередная задача связана с разработкой критериев и стратегий управления качеством. Под управлением качеством любого объекта принимаются конкретная стратегия и цель, достигаемая в процессе управления. Любая разработка критериев для оптимального управления организационным процессом осложняется наличием большого количества неопределенностей технико-экономического характера.

Вторая задача заключается в создании обратной связи, которая будет обеспечивать реализацию стратегии управления. Если появляются отклонения, то сразу же принимаются меры по их устранению. Системы стандартизации и оптимизации занимаются наблюдением за внедрением элементов обратной связи в СМК. На каждом уровне управления качеством определяется обратная связь. Следовательно, в СМК обратная связь является одним из сложных критериев [1].

Третья задача – определение резервов организации. В системе управления появляются нештатные ситуации, например аварии или незапланированная поломка оборудования. Для таких ситуаций организация закупает специальный инвентарь, оборудование и технику.

Четвертая задача связана с учетом роли человеческого фактора. Человек – это «активная система» со своими желаниями и целями. Системы с участием человека принимаются как сложные, и их эффективность зависит от психологических факторов во всех отношениях. Последнее детерминирует необходимость определения факторов мотивации и адаптации людей на рабочем месте.

В заключение акцентируем внимание на том, что решающим фактором в успешной деятельности организации является предоставление услуг высокого качества на рынке труда. Чтобы удержаться на рынке, быть конкурентоспособным и обеспечивать качество жизни, нужно следовать данному принципу.

Конкуренция на рынке постоянно усиливается с высокой долей непредсказуемости. В связи с этим методы управления качеством должны учитывать динамичный и постоянно развивающийся характер рынка, что требует постоянного самосовершенствования и улучшения организационных условий и структур управления.

Соблюдение этих требований приведет к естественному увеличению роли системы качества предприятия. Для того чтобы решить проблемы с качеством предоставления услуг, необходимо предпринять комплекс правовых, социальных, экономических и организационно-технических мер, которые будут направлены на его улучшение.

Библиографический список

1. Зекунов А.Г. Управление качеством: учеб. пособие. М.: Юрайт, 2018. 475 с.
2. Круглова Т.Э. Спортивный менеджмент: уч.-метод. пособие. СПб.: СПбГУФК им. П.Ф. Лесгафта, 2014. 120 с.
3. Переверзин И.И. Менеджмент спортивной организации. М.: СпортАкадемПресс, 2015. 244 с.
4. Челнокова В.М. Управление качеством: учеб. пособие. СПб.: СПбГАС, 2014. 135 с.
5. Юрасова М.В. Современные подходы к управлению качеством // Вестн. Моск. ун-та. Сер. 18. Социология и политология. 2015. № 1. С. 112–125.

IMPROVING QUALITY MANAGEMENT IN THE PROVISION OF SPORTS SERVICES FOR CHILDREN

L.F. Garanikova, P.G. Karaketov, A.A. Voronova

Tver State Technical University, Tver

The article discusses topical issues of the quality of the provision of sports services for children. A mechanism is proposed for introducing a quality management system in the provision of sports services for children.

Keywords: *quality management system, sports services, quality.*

Об авторах:

ГАРАНИКОВА Лидия Федоровна – кандидат экономических наук, доцент кафедры экономики и управления производством ФГБОУ ВО «Тверской государственный технический университет», Тверь, Россия. E-mail: garanikoval@mail.ru

КАРАКЕТОВ Павел Георгиевич – магистрант кафедры экономики и управления производством ФГБОУ ВО «Тверской государственный технический университет», Тверь, Россия. E-mail: pasha19kar@yandex.ru

ВОРОНОВА Анастасия Александровна – магистрант кафедры экономики и управления производством ФГБОУ ВО «Тверской государственный технический университет», Тверь, Россия. E-mail: nastyabird@mail.ru

Author information:

GARANIKOVA Lidiya Fedorovna – PhD of Economic sciences, Associate Professor, Department of Economics and Production Management, Tver State Technical University, Tver, Russia. E-mail: garanikoval@mail.ru

KARAKETOV Pavel Georgievich – undergraduate Department of of Economics and Production Management, Tver State Technical University, Tver, Russia. E-mail: pasha19kar@yandex.ru

VORONOVA Anastasia Aleksandrovna – undergraduate Department of of Economics and Production Management, Tver State Technical University, Tver, Russia. E-mail: nastyabird@mai