

2. Бароненко, В. А. Двигательная активность – ведущий универсальный фактор жизнедеятельности и биопрогресса / В. А. Бароненко. Москва, 2003. № 1. С. 7–10. Текст: непосредственный.

3. Ким, Н. К. Идеальная фигура. Энциклопедия современного фитнеса / Н. К. Ким. Москва, 2006. 280 с. Текст: непосредственный.

4. Лисицкая Т. С. Добро пожаловать в фитнес-клуб! / Т. С. Лисицкая. Москва, 2008. 102 с. Текст: непосредственный.

УДК 796.01

Семилетова А.А., Колесова И.С.

Semiletova A. A., Kolesova I.S.

*Российский государственный профессионально-педагогический университет, г. Екатеринбург*

*Russian state vocational pedagogical university,*

*Ekaterinburg*

[Sweet5020@yandex.ru](mailto:Sweet5020@yandex.ru)

ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА УСЛУГ  
В СПОРТИВНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНОМ СЕРВИСЕ  
ENSURING THE QUALITY OF SERVICES  
IN THE SPORTS AND WELLNESS SERVICE

*Аннотация.* В условиях быстрого ритма жизни и постоянного обновления нашего общества, роль качества в спортивно-оздоровительном сервисе играет одну из главных ролей. Качество обслуживания клиентов в нашем обществе является главным двигателем развития и продвижения той или иной организации, которая включает все аспекты и необходимые свойства, в которых нуждается каждый клиент. В данной статье уделено особое внимание стандартам обслуживания спортивно-оздоровительного сервиса.

Annotation. In the context of the rapid pace of life and the constant renewal of our society, the role of quality in sports and health services plays one of the main roles. The quality of customer service in our society is the main engine for the development and promotion of an organization that includes all the aspects and necessary properties that each client needs. In this article, special attention is paid to the standards of service of sports and recreation services.

*Ключевые слова:* спортивно-оздоровительный сервис; услуги; качество; потребители; стандарты.

*Keywords:* sports and health services; services; quality; consumers; standards.

Качество обслуживания клиентов на сегодняшний день является одним из важнейших факторов успеха спортивно-оздоровительного сервиса. Это утверждение применимо не только к данному виду сервиса, но и к другим сервисам на нашем рынке. Не зря же говорится: «Клиент всегда прав!». А прав почему? Потому что за «энную» сумму денег покупает определенную услугу определённого сервиса, чтобы получить качество, которое его удовлетворит.

Для чего нужны стандарты обслуживания, если взять конкретику, то стандарты обслуживания спортивно-оздоровительного сервиса? Ответить на этот вопрос не составит и труда. Благодаря стандартам обслуживания, сервис определенной компании должен находиться на уровне ожиданий каждого клиента, а для продвижения и достижения определенного успеха – превосходить ожидания клиентов. Именно поэтому, стандарты обслуживания должны внедряться и совершенствоваться в каждом сервисе, где происходит предоставление услуг определенному контингенту клиентов.

Существует некая тенденция, которая заключается в том, что именно стандартизация самой услуги оказывается наиважнейшим условием конкретного сервиса. Благодаря стандартизации услуги, возникает преимущество перед конкурентами и в конечном итоге, потребности конкретного потребителя удовлетворены.

Постоянный рост потребительского спроса и ежегодное насыщение спортивно-оздоровительного сервиса, не только приводит к тому, что данная тенденция заключается в потребности тех или иных услуг, а именно, услуг высокого класса плюс организации самого сервиса плюс высокого статуса и образованности сотрудников в процессе предоставления и оказания услуг.

В последнее время обслуживание определенного сервиса и предоставление их же услуг - все больше и больше направлено на клиентоориентированность, то есть теплые взаимоотношения с клиентами. Люди каждый день примеряют на себя роль клиентов, а клиентам хочется доброго отношения и понимания со стороны

сотрудников определенного сервиса. Допустим, сотрудники спортивно-оздоровительного сервиса должны предлагать не только широкий и качественный ассортимент спортивных услуг по доступным ценам, но и уметь привлечь клиента в эмоциональном плане. Сотрудники должны быть привлекательными в общении, тогда ожидания клиентов будут оправданы, а отзывы только положительными.

Поэтому помимо основных и ключевых стандартов в спортивно-оздоровительном сервисе и не только, должны постоянно совершенствоваться те процессы обслуживания, которые важны и необходимы конкретной аудитории клиентов.

Каждая организация спортивно-оздоровительного сервиса должна мысленно и по-своему понимать, как организовать процесс взаимодействия с клиентом, чтобы клиент остался доволен, что подтверждает не только денежными растратами, но и желанием снова и снова приходить в эту организацию, и опять-таки, не жалеть потраченных денег. Сервису необходимо чаще общаться со своими клиентами, всесторонне изучать их значимые потребности и предсказывать их ожидания, получать и делать выводы от обратной связи клиентов. Как говорится, собственными глазами наблюдать за процессом посещаемости и общения персонала с потребителем, при этом не стоит забывать о таком факторе, как мода. Спортивно-оздоровительный сервис, и не только, постоянно совершенствуется, появляются и изобретаются инновации. А людям? А людям - нравится всё модное и интересное.

В сфере спортивно-оздоровительного сервиса в обязательном порядке должен быть создан стандарт обслуживания. Это положительное влияние организации на клиента. Стандарт обслуживания – это некая система последовательных действий, и если эти действия последовательно осуществлять, то сотрудники будут благоприятно воздействовать и завлекать клиента, повышая качество обслуживания того или иного сервиса. Если у организации имеется система стандартов обслуживания, то это гарантирует клиенту, что, независимо от того, с кем именно из сотрудников сервиса он имеет дело, он получит обслуживание «наилучшего» качества.

На практическом занятии дисциплины «Основы менеджмента в спортивно-оздоровительном сервисе» анализировали исследования по поводу разработки системы управления качеством обслуживания в

спортивно-оздоровительном сервисе, где особое место отводится именно стандартам обслуживания. А это значит, что должна быть организована единая форма и содержание стандартов при взаимодействии с каждым клиентом.

Хотелось выделить главную цель стандартов обслуживания - это закрепление в поведении каждого сотрудников азов коммуникации предлагаемой услуги определенного сервиса. Ведь благодаря внедрению и осуществлению стандартов обслуживания, которое ориентированно на каждого клиента и лучшего качества предлагаемых услуг в сфере спортивно-оздоровительного сервиса, сервис создает беспроблемный и бесконкурентный для себя вариант, который трудно будет скопировать другим сервисам.

В качестве вывода можно сделать заключение, что проблемы качества предоставляемых услуг зависят от того, что тот или иной сервис не соблюдает, в первую очередь, стандартизацию самой услуги, во-вторых, стандарт обслуживания.

*Библиографический список:*

УДК 373.1

Семилетова А.А., Комлева С.В.

Semiletova A. A., Komleva S.V.

*Российский государственный профессионально-педагогический*

*университет, г. Екатеринбург*

*Russian state vocational pedagogical university,*

*Ekaterinburg*

[Sweet5020@yandex.ru](mailto:Sweet5020@yandex.ru)

СПОРТИВНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЕ ПРОГРАММЫ В ЖИЗНИ  
ЛЮДЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ  
SPORTS AND WELLNESS SERVICE IN THE LIFE OF PERSONS  
WITH DISABLED HEALTH

*Аннотация.* Люди с ограниченными возможностями здоровья составляют особую группу клиентов в спортивно-оздоровительном сервисе, которая требует к себе со стороны тренеров и инструкторов наличия специальных умений и знаний в области адаптивной физической культуры и психологии. Поскольку усердная работа с