

Министерство образования и науки Российской Федерации
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра туризма и культурного наследия
наименование кафедры

Организация процесса оказания фитнес-услуг
наименование темы выпускной квалификационной работы
(на примере фитнес-клуба «Быстрофитнес»)

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

Студента(ки) 5 курса 551 группы

направления 43.03.01 – Сервис

код и наименование направления (специальности)

Институт истории и международных отношений

наименование факультета, института, колледжа

Филатовой Клавдии Вячеславовны

Фамилия, имя, отчество

Научный руководитель

к.э.н., доцент

должность, уч.степень, уч.звание

подпись, дата

Т.В. Темякова

инициалы, фамилия

Зав. кафедрой

д.э.н. профессор

должность, уч.степень, уч.звание

подпись, дата

Т.В. Черевичко

инициалы, фамилия

Саратов 2016

Введение. Всё больше людей в последнее время начинают уделять внимание своему здоровью. Для обретения здорового тела и психоэмоционального состояния организма всё чаще люди идут в фитнес-клуб. Актуальность занятий в фитнес-клубе обусловлена тем, что с каждым годом во всех сферах жизни человека заметно прослеживается резкое снижение физической деятельности, что приводит к образу жизни, практически лишенному интенсивного движения. Фитнес – это комплекс из физической активности, правильного питания, режима дня, отдыха и восстановления. Фитнес-индустрия является развивающейся ветвью современного бизнеса. В России фитнес-услуги только начинают входить в число востребованных.

Основная цель работы – анализ теоретических основ процесса оказания фитнес-услуг, изучение его специфики в деятельности фитнес-клуба «Быстрофитнес» и разработка мероприятия по совершенствованию данного процесса.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- рассмотреть понятие, роль и особенности организации оказания фитнес-услуг;
- исследовать структуру процесса оказания фитнес-услуги;
- оценить качество процесса обслуживания клиентов при оказании фитнес-услуг;
- провести анализ организации процесса оказания услуг в фитнес-клубе «Быстрофитнес»;
- предложить рекомендации по совершенствованию процесса оказания услуг фитнес-клуба «Быстрофитнес».

Тема определения понятия фитнеса и его полезных результатов широко раскрыта в книге Э.Т. Хоули и Б.Д. Френкс¹. Современный взгляд на фитнес дают Б.Гладарев и Ж. Цинман в работе «Городские движения в современной

¹ Хоули Э.Т., Френкс Б.Д. Оздоровительный Фитнес., 2000. 12 с

России: в поиске солидарных практик»¹. Авторы исследуют взгляд молодежи на фитнес-услуги. В статье В.Галкина «Качество фитнес-услуг»² акцентируется внимание на самых современных требованиях, которые может предъявить клиент к фитнес-клубу. Книга М. В. Виноградовой и З. И.Паниной «Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса»³ подробно рассказывает об основных принципах, на которых строится организация производственных процессов.

В работе были также использованы:

- российские стандарты, закрепленные Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии⁴;
- стандарты, принятые по отношению к фитнес-клубам, и, соответственно, к фитнес-услугам⁵;
- понятия, относящиеся к исследуемой проблематике, утвержденные в Федеральном законе РФ от 4 декабря 2007 г. N 329-ФЗ (ред. от 01.05.2016) «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»⁶;
- Федеральная целевая программа на 2006-2015 годы, приобщающая людей к спортивному образу жизни;⁷

¹Гладарев Б., Цинман Ж. Городские движения в современной России: в поиске солидарных практик. СПб, 2011.

²Галкин В. Качество фитнес-услуг машинопись // Личный архив. 3 л.

³Виноградова М. В., Панина З. И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса. М., 2009. С. 7-12.

⁴ Росстандарт, Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии [Электронный ресурс]: сайт. URL: <http://www.gost.ru/wps/portal/pages/news.ru.html>.

⁵ База ГОСТов, национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 566044-2015 «Услуги населению. Фитнес-услуги. Общие требования» [Электронный ресурс]: сайт. URL: http://allgosts.ru/03/080/gost_r_56644-2015

⁶ Федеральный закон от 4 декабря 2007 г. N 329-ФЗ (ред. от 01.05.2016) "О физической культуре и спорте в Российской Федерации" [Электронный ресурс] : сайт. URL: <http://rg.ru/2007/12/08/sport-doc.html>.

⁷ Федеральная целевая программа [Электронный ресурс] : сайт. URL:<http://fcp.minsport.gov.ru.html>

- Исследования, проведенные Всероссийским центром изучения общественного мнения¹, Ассоциацией фитнеса России², а также Академией здоровья «Wellness»³.

В процессе подготовки выпускной квалификационной работы были использованы методы общенаучного познания, методы экономического анализа, статистические методы, метод опроса.

Структура работы включает введение, три главы, заключение, список использованных источников.

В первой главе рассмотрены теоретические аспекты исследования процесса оказания фитнес-услуг. Во второй главе проведен анализ процесса оказания фитнес-услуг в фитнес-клубе «Быстрофитнес». В третьей главе предложен и разработан способ совершенствования процесса оказания услуг фитнес-клуба «Быстрофитнес».

Основное содержание работы. В нашей стране термин «фитнес» активно используется уже почти двадцать лет, так как на протяжении именно такого промежутка времени существует российская фитнес-индустрия. С 1 января 2016 года в российских нормативно-правовых актах появилось несколько ГОСТов для фитнес-клубов⁴. Фитнес - это комплекс спортивно-оздоровительных мероприятий и действий, направленных на формирование, поддержание и укрепление здоровья человека, его физическую реабилитацию, организацию и проведение физкультурно-оздоровительного и спортивного досуга и достижения спортивных результатов⁵.

¹ Всероссийский центр изучения общественного мнения, основан в 1987г.

² Исследования Ассоциации фитнеса России за 2014-2015 гг. [Электронный ресурс] : сайт. URL:<http://fitness-pro.ru/associaciya.html>.

³ Исследования Академией здоровья «Wellness» за 2014-2015гг. [Электронный ресурс] : сайт. URL:<http://businessofrussia.com/jan-2015/item/1023-health-industry.html>.

⁴ Росстандарт, Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии [Электронный ресурс]: сайт. URL: <http://www.gost.ru/wps/portal/pages/news.ru.html> (дата обращения: 20.02.2016).

⁵База ГОСТов, национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 566044-2015 «Услуги населению. Фитнес-услуги. Общие требования» [Электронный ресурс]: сайт. URL: http://allgosts.ru/03/080/gost_r_56644-2015 (дата обращения 20.02.2016).

В стране в силу Федеральной целевой программы «Развитие физической культуры и спорта на 2006–2015 годы»¹ одной из главных задач стоит стратегия развития физической культуры и спорта, и это касается в том числе и увеличения доли граждан России, занимающихся физическими нагрузками. В фитнес-клубе организация процесса оказания услуг невозможна без использования прогрессивных форм разделения и кооперации труда, рационализации рабочих мест, обеспечения благоприятных условий для работы в фитнес-клубе, разработки эффективной системы оплаты труда, формирования должных верно работающих структур клуба.

При анализе структуры процесса оказания услуг (основных, вспомогательных процессов, процесса обслуживания) необходимо обратить внимание на специфику именно фитнес-услуг.

Процесс оказания любой фитнес-услуги должен обладать минимальными затратами на пользование и сроком оказания фитнес-услуг, создавать максимальные удобства клиентам при пользовании фитнес-услугами, обеспечивать высокую культуру обслуживания клиентов и качество оказываемых услуг. Отличительной чертой производственной структуры фитнес-клуба является наличие приемной сети, т.е. администрации. Без работы этого подразделения невозможно начало предоставления фитнес-услуги и дальнейшая эффективность всей работы. Стоит сказать, что производственный процесс представляет из себя совокупность действий, в результате выполнения которых фитнес-услуга становится готовой для потребления и использования клиентом на определенный промежуток времени. Производственный процесс при оказании фитнес-услуги требует наличия помещения фитнес-клуба, оборудования, тренажеров, знаний фитнес-инструкторов и администраторов. Процесс обслуживания - это процесс непосредственного контактирования исполнителей услуг с потребителями этих услуг в данной среде.

¹Федеральная целевая программа [Электронный ресурс] : сайт. URL: <http://fcp.minsport.gov.ru.htm> (дата обращения: 28.12.2015).

Для анализа конкурентоспособности фитнес-клуба и оценивания качества оказываемых услуг, существует некий набор отдельных параметров, которые в той или иной степени могут выявить мнение потребителей клуба, а в дальнейшем сделать определенные выводы по работе.

Потребители фитнес-услуг воспринимают фитнес-услугу как качественную в целостной композиции антуража фитнес-клуба и полученных впечатлений от прилагающихся направлений его деятельности. Следовательно, в совокупности качество и полезный эффект сервисной деятельности должны нести в себе качественный уровень всего набора предоставляемых услуг. Самым основным параметром определения качества фитнес-услуги являются мнения и отзывы клиентов данного клуба, а также работников фитнес-клуба и привлеченных экспертов. Для этого используют такие методы, как анкетирование, устный опрос, фокус-группы.

Фитнес-клуб «Быстрофитнес» - молодой и только развивающийся клуб, который нацелен на завоевание рынка фитнес-услуг. Это спортивно-оздоровительный центр для желающих приобрести или поддержать хорошую физическую форму, пользуясь самыми современными технологиями и программами в области фитнеса.

Открытие фитнес-клуба было осуществлено по франшизе, поэтому франчайзер предоставил полные и четкие инструкции по ведению франшизного бизнеса, обеспечил обучение и постоянную поддержку франчайзи. При этом франчайзи получил помощь в работе и ведении своего бизнеса, а также маркетинговой программы и взял на себя обязательство полностью скопировать формат франшизного предприятия.

Общее руководство компанией возложено на директора, который осуществляет руководство финансовой и хозяйственной деятельностью организации в соответствии с действующим законодательством, осуществляет стратегическое планирование деятельности, организует эффективное взаимодействие работы всех структурных подразделений компании.

Данный фитнес-клуб обладает такой концепцией, что его могут посещать только женщины. «Быстрофитнес» отличается от других женских фитнес-клубов. Большое количество нового современного фитнес-оборудования и тренажеров, разнообразие групповых занятий, силовых программ делает данный женский клуб сенсационным в Саратовской области. «Быстрофитнес» разрушает стереотип о том, что женский фитнес-клуб не несет в своем понимании физические нагрузки, силовые и кардио-тренировки.

ИП Самойлов Н.О. «Быстрофитнес» старается добиться коммерческого успеха за счет повышения эффективности своей деятельности и маркетинговых исследований, связанных с рекламой клуба. В связи с этим фитнес-клуб «Быстрофитнес» обладает собственным сайтом¹ с подробной информацией о предоставляемых услугах, расписании занятий, тренерском составе, а также прайс-листами разных категорий абонементов, диагностического и массажного залов. «Быстрофитнес» осуществляет рекламу также через баннеры, буклеты и листовки, которые предоставляют партнеры.

Чтобы выявить факторы успеха в организации, был проведён SWOT-анализ, который может выделить слабые и сильные стороны (см. табл. 1).

Табл.1. Swot-анализ деятельности ИП Самойлов Н.О. «Быстрофитнес»

Сильные стороны	Слабые стороны
1. Наличие потенциала внедрения новых видов фитнес-услуг (например, кроссфит) 2. Дополнительная площадь, позволяющая открыть фитнес-бар 3. Популярность клуба среди сотрудников ближайших расположенных офис-центров (ООО «Прогресс», Мегафон, Балтийский	1. Отсутствие бассейна 2. Недостаток некоторого тренажерного оборудования (силовая рама и стойки для приседаний и жима, большего веса гантели и блины, т.д.) 3.Слабое маркетинговая деятельность (отсутствие постоянной рекламы в СМИ)

¹Быстрофитнес Саратов [Электронный ресурс] : сайт. URL:<http://saratov.bf30.ru/html> (дата обращения: 22.03.2016).

Банк, т.д.) и среди студентов окружающих учебных заведений (например, СГУ) 4. Расширение территории клуба	
Возможности	Угрозы
1. Сотрудничество с магазинами спортивной одежды 2. Слабая конкуренция по Саратовской области среди клубов для женщин, что влечет возможность разработки эффективной стратегии продвижения 3. При открытии фитнес-бара допустимость партнерских отношений с поставщиками (с каким-либо кафе, либо магазином спортивного питания)	1. Снижение платежеспособности потенциальных клиентов 2. Появление в районе сетевых фитнес-клубов 3. Достаточно продолжительный «мертвый сезон», приходящийся на период отпусков

«Быстрофитнес» обладает корпоративными стандартами, с которыми должен быть ознакомлен любой сотрудник организации. Все процессы, проходящие при оказании фитнес-услуг в «Быстрофитнес», можно разделить на основные, вспомогательные и процесс обслуживания. Основными процессами в фитнес-клубе «Быстрофитнес» стоит посчитать, во-первых, продажу абонеента клиенту. Во-вторых, сюда стоит отнести процессы, связанные с использованием тренажеров и иного фитнес-оборудования клуба, следствием которых являются дальнейшие физические и психологические изменения организма человека. Таким образом, к технологическим процессам оказания фитнес-услуг стоит причесть работу на кардио-тренажерах и силовых тренажерах под руководством тренера или без него.

К вспомогательным процессам относится то, что сопутствует проведению основных фитнес-услуг. Сюда следует отнести действия сотрудников фитнес-клуба «Быстрофитнес», которые помогают при оказании базисных операций.

Табл.2. Структура процесса оказания фитнес-услуг в фитнес-клубе «Быстрофитнес»

Последовательность выполняемых фитнес-услуг	Содержание фитнес-услуг	Виды процессов
1. Открытие фитнес-клуба «Быстрофитнес» администратором	Администратор забирает ключ у охраны офис-центра «Прогресс»	Вспомогательный
2. Запуск дополнительных системных программ фитнес-клуба «Быстрофитнес» администратором	Включение системы водонагревателя, компьютерного обеспечения, кассового аппарата, терминала, системы считывания штрихкода на турникетах	Вспомогательный
3. Уборка фитнес-клуба «Быстрофитнес» до открытия сотрудниками нанятой клининговой компании	Мытьё полов при входе, на ресепшене, раздевалке, тренажерном зале, групповых залах, санузлах. Уборка пыли с тренажёров, протирание зеркал. Проверка наличия жидкого мыла, туалетной бумаги и других гигиенических средств во всех санузлах клуба	Вспомогательный
4. Приход инструктора тренажёрного зала фитнес-клуба «Быстрофитнес»	Опускание дорожек, включение света, вентиляции и системы кондиционирования, аудиосистемы, проверка чистоты в зале и исправности оборудования	Вспомогательный
5. Приход инструктора групповых программ	Подготовка зала групповых программ к работе, проверка оборудования на использование и необходимое количество	Вспомогательный
6. Посещение клуба клиентом	Приветствие клиента администратором	Процесс обслуживания
7. Покупка клиентом абонемента фитнес-клуба «Быстрофитнес»	Выбор и оплата необходимого абонемента наличными или безналичным способом через терминал	Технологический
8. Покупка клиентом персональной тренировки с тренером фитнес-клуба «Быстрофитнес»	Выбор тренера и оплата одной тренировки, либо блока тренировок	Вспомогательный
9. Приветствие клиента	Тренер тренажерного зала здоровается с клиентом	Процесс обслуживания

10. Проведение персональной тренировки клиента с тренером	По усмотрению тренера проводится кардио-разминка, либо аэробная разминка и небольшая растяжка	Технологический
11. Предложение тренера налить клиенту воды	Использование кулера в зале	Процесс обслуживания
12. Обращение клиента к тренеру фитнес-клуба «Быстрофитнес» написать индивидуальную программу питания	Тренер записывает клиента на удобное время, выслушивает его пожелания, высказывает свой профессиональный взгляд, они обмениваются номерами телефонов для будущей тренировки	Вспомогательный
13. Покупка персональной программы питания на ресепшене	Клиент называет имя выбранного тренера и оплачивает программу питания	Вспомогательный
14. Закрытие клуба, из зала уходит последний клиент (в раздевалку, сауну)	Инструктор тренажерного зала поднимает дорожки на 15 градусов, проверяет работу систем вентиляции и кондиционирования, выключает свет и аудиосистему	Вспомогательный
15. Уход последнего клиента из фитнес-клуба «Быстрофитнес»	Мытьё полов сан-сотрудником в тренажерном зале, залах групповых программ, сайкл-зале, персональной студии, раздевалке, санитарно-гигиенических помещениях, массажном кабинете и при входе на ресепшене	Вспомогательный
16. Закрытие клуба администратором фитнес-клуба «Быстрофитнес»	Подсчет дневного оборота кассового аппарата, составление и запись отчета за день, проверка работы систем энергоснабжения, сауны, закрытие клуба ключом, сдача ключа охране офис-центра «Прогресс»	Вспомогательный

С целью исследования оценок качества услуг посетителями фитнес-клуба «Быстрофитнес» был проведен анкетный опрос клиентов. Анкетирование проводилось в период: февраль-апрель 2016 года. Количество участников анкетирования составило 124 человека, одни из которых являлись постоянными клиентами, а другие потенциальными клиентами при гостевом

посещении или посещения по акции. Исходя из этого следует подчеркнуть, что состояние работы по управлению качеством услуг фитнес-клуба «Быстрофитнес» должно быть под вниманием со стороны усиления работы по менеджменту качества. Такой надзор стоит вести не в силу плохой и неверной работы клуба, а для большей популярности клуба и усиления позиций на рынке фитнес-услуг по Саратовской области.

Считается, что во время интенсивных тренировок организм человека теряет очень много жидкости, минеральных веществ и витаминов. Поэтому и такому современному фитнес-клубу как «Быстрофитнес» следует иметь фитнес-бар, где предоставляется возможность восстановить не только свои силы, но и потерянные витамины и минералы. На выбор будут представлены вода, полезные коктейли с протеинами и углеводами, спортивные энергетические напитки, а также спортивное питание и различные добавки и средства для снижения веса.

Лучшим и самым подходящим периодом для открытия бара будет октябрь в силу конца отпускного сезона. Данный промежуток не только подтвердится наплывом клиентов, но и погашением затрат на открытие фитнес-бара.

Расчеты показали, что вложения для открытия фитнес-бара (73 тыс. руб.) в октябре 2015 года окупятся бы к марту 2016 года, при условии, что продажи фитнес-бара ежемесячно будут составлять 260 тыс. руб., что по предварительным расчетам, исходя из величины проходимости клиентов в месяц и спроса на предполагаемую к продаже продукцию, вполне возможно. При этом рентабельность, заложенная в проект – 10%. При более высоком уровне рентабельности, спрос на продукцию бара будет недостаточным для покрытия переменных издержек. Если же ФК направит прибыль от основного вида деятельности на финансирование проекта, то срок его окупаемости составит около 2 месяцев. Далее проект будет приносить 10% прибыли от величины продаж. Цена продаж состоит из фонда оплаты труда администраторов клуба, исходя из ставок 30-40 руб./час, затрат на

приобретение продуктов, спортивного питания, затрат на одноразовую посуду и прочие затраты, в размере 5% от суммы вышеперечисленных. Прочие затраты включают в себя налоговые обязательства, связанные с данной деятельностью, непредвиденные расходы и некоторый процент просрочки продуктов.

Заключение. Таким образом, процесс оказания фитнес-услуги - это сочетание выполнения и использования услуги, в котором исполнитель (фитнес-клуб) и потребитель (обладатель абонеента) участвуют одновременно.

Структура процесса оказания услуг – это основные, вспомогательные, процессы и процесс обслуживания. Процесс оказания любой фитнес-услуги должен обладать минимальными затратами на пользование и сроком оказания фитнес-услуг, создавать максимальные удобства клиентам при пользовании фитнес-услугами, обеспечивать высокую культуру обслуживания клиентов и качество оказываемых услуг.

Проведенный во второй главе работы опрос по оцениванию качества фитнес-услуг в фитнес-клубе «Быстрофитнес» показал, что по мнению большинства клиентов, в организации отражается соответствие цены и качества.

Результаты анкетирования клиентов фитнес-клуба в конечном итоге характеризуются высокими показателями. На основе опроса самым главным замечанием вышла нехватка фитнес-бара в «Быстрофитнес». В связи с этим в качестве предложения по совершенствованию деятельности фитнес-клуба «Быстрофитнес» стало открытие фитнес-бара.

Таким образом, вложения для открытия фитнес-бара (73 тыс. руб.) в октябре 2015 года смогли бы окупиться к марту 2016 года. Условием окупаемости являются ежемесячные продажи в размере 260 тыс. руб. По результатам предложенного проекта, направленного на совершенствование процесса оказания услуг фитнес-клуба «Быстрофитнес», было установлено, что все мероприятия являются экономически целесообразными.