

Министерство образования и науки Российской Федерации

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «САРАТОВСКИЙ  
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра материаловедения, технологии  
и управления качеством

**ПРОЦЕССЫ ОБУЧЕНИЯ ЗДОРОВОМУ ОБРАЗУ ЖИЗНИ, НА ПРИМЕРЕ  
ФИТНЕС КЛУБА «БЫСТРО ФИТНЕС»  
АВТОРЕФЕРАТ МАГИСТЕРСКОЙ РАБОТЫ**

магистранта 2 курса 210 группы  
по направлению 27.04.02 «Управление качеством»  
факультета нано- и биомедицинских технологий

Кривоносовой Лидии Николаевны

Научный руководитель  
доцент, к.ф.-м.н., доцент  
\_\_\_\_\_

должность, уч. степень, уч. звание

\_\_\_\_\_

подпись, дата

Е.Г. Глуховской  
\_\_\_\_\_

инициалы, фамилия

Зав. кафедрой  
профессор, д.ф.-м.н.  
\_\_\_\_\_

должность, уч. степень, уч. звание

\_\_\_\_\_

подпись, дата

С.Б. Вениг  
\_\_\_\_\_

инициалы, фамилия

Саратов 2018

**Введение.** Современный человек зачастую является узником повседневной рабочей рутины со всеми вытекающими неблагоприятными последствиями. Актуальность занятий в фитнес-клубе обусловлена тем, что с каждым годом во всех сферах жизни человека заметно прослеживается резкое снижение объема мышечной активности, уменьшение физической деятельности, что приводит к образу жизни, практически лишенному интенсивного движения.

Всё больше людей в последнее время начинают уделять больше внимания своему здоровью. Для обретения здорового тела и психоэмоционального состояния организма всё чаще люди идут в фитнес-клуб. Фитнес-клуб является отличным местом для всех тех, кто желает иметь подтянутое тело и хорошее здоровье. Фитнес — это комплекс из физической активности, правильного питания, режима дня, отдыха и восстановления. В совокупности все это позволяет посетителям фитнес-клуба работать более продуктивно и чувствовать себя увереннее, что крайне важно в современном динамичном мире.

Фитнес-индустрия является развивающейся ветвью современного бизнеса, которая способна принести стабильный заработок его владельцу и массу положительных эмоций и удовольствия клиентам. На сегодняшний день количество фитнес-клубов и число занимающихся людей по сравнению с цифрами за рубежом значительно отстают. В России фитнес-услуги только начинают входить в число востребованных.

Исследования показывают, что важным фактором для любого фитнес-клуба является уверенное положение среди конкурентов, качественное выполнение услуг, приобретение известности и позитивной репутации. Для клиентуры основным моментом считается соотношение цены и качества. Для владельца фитнес-клуба главное - это сформировать и верно расположить все процессы, протекающие в фитнес-клубе. Разработка таких процессов важна, ведь от полученного результата у клиента формируется то или иное мнение о функционировании фирмы.

Цель выпускной квалификационной работы — анализ теоретических основ процесса оказания фитнес-услуг, изучение его специфики в деятельности фитнес-

клуба «Быстро Фитнес», разработка мероприятий по совершенствованию деятельности фитнес клуба «Быстро Фитнес».

В соответствии с целью исследования определен ряд задач, решение которых даст возможность раскрыть тему выпускной квалификационной работы.

Для достижения целей в работе сформулирован ряд задач:

- 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 «Быстро Фитнес»;
- Предложить рекомендации по совершенствованию процесса оказания услуг фитнес-клуба «Быстро Фитнес».

Объект исследования — является деятельность фитнес-клуба «Быстро Фитнес».

Предмет исследования - процессы обучения здорового образа жизни, на примере фитнес клуба «Быстро Фитнес».

При написании выпускной квалификационной работы использованы следующие методы исследования, а именно: аналитический, сравнительный, описательный, метод обобщения.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех глав — теоретической и практической, заключения и списка литературы.

В первой главе рассмотрены теоретические аспекты исследования процесса оказания фитнес-услуг. Во второй главе проведен анализ характеристики деятельности фитнес-клуба «Быстро Фитнес». В третьей главе предложены мероприятия по совершенствованию деятельности фитнес-клуба «Быстро Фитнес».

## Основное содержание работы

Фитнес-услуга – деятельность исполнителя услуг по удовлетворению потребностей потребителя в формировании, поддержании и укреплении здоровья, физической реабилитации, достижении спортивных результатов, услуги по организации и проведению физкультурно-оздоровительных и спортивно-зрелищных мероприятий [1]. Фитнес-услуга — услуга с большой жизненной философией, которая помогает человеку познать себя, свою личность, добиться гармонии внутреннего мира и научиться позитивно относиться к миру внешнему. В России фитнес-индустрия набирает силу благодаря проведению всевозможных выставочных и фестивальных проектов, спортивно-оздоровительных мероприятий, показательных выступлений фитнес-подготовки, конкурсов по различным категориям спортивных направлений (фитнес-бикини, кросс-фит).

Сейчас в стране 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. «Роль спорта становится не только всё более заметным социальным, но и политическим фактором в современном мире. Привлечение широких масс населения к занятиям физической культурой, состояние здоровья населения и успехи на международных состязаниях являются бесспорным доказательством жизнеспособности и духовной силы любой нации, а также её военной и политической мощи», - говорится в Федеральной целевой программе «Развитие физической культуры и спорта на 2008–2017 годы» [2].

Среди населения особо востребованными и, можно сказать, задающими моду для поддержания физического здоровья являются фитнес-услуги. В настоящее время появляется большее количество людей, предпочитающих фитнес-программы в качестве физических упражнений. Разнообразие этих программ достаточно масштабно, особенно при современной популярности данного сегмента рынка. Они затрагивают различные категории потребителей, которые можно разделить по полу и возрасту, уровню физической подготовленности, экономических возможностей. А самой важной

организационной составляющей данной сферы являются фитнес-клубы различного размера, класса, масштаба, и с различной ценовой политикой, которая обязательно должна соответствовать уровню оказываемых услуг.

Обучение здоровому образу жизни — сложный системный процесс, охватывающий множество компонентов образа жизни современного общества и включающий основные сферы и направления жизнедеятельности людей. Ю. П. Лисицын выделяет в образе жизни три категории: уровень жизни, качество жизни и стиль жизни. Уровень жизни — это степень удовлетворения материальных, культурных, духовных потребностей (в основном экономическая категория). Качество жизни характеризует комфорт в удовлетворении человеческих потребностей (преимущественно социологическая категория). И, наконец, стиль жизни — поведенческая особенность жизни человека, то есть определенный стандарт, под который подстраивается психология и психофизиология личности (социально-психологическая категория). Согласно Ю. П. Лисицыну, здоровье человека во многом зависит от стиля жизни. Оценивая роль каждой из этих категорий в формировании здоровья, следует отметить, что при равных возможностях первых двух (уровень и качество), носящих общественный характер, здоровье человека в значительной мере зависит от стиля жизни, который в большой степени имеет персонифицированный характер и определяется историческими и национальными традициями и личностными наклонностями. Таким образом, здоровый образ жизни можно определить как повседневное личностно-активное поведение людей, направленное на сохранение и улучшение здоровья. Обучение здоровому образу жизни — это создание системы преодоления факторов риска в форме активной жизнедеятельности людей, направленной на сохранение и укрепление здоровья. ЗОЖ включает следующие компоненты: ) сознательное создание условий труда, способствующих сохранению здоровья и повышению работоспособности. ) активное участие в культурных мероприятиях, занятиях физкультурой и спортом, отказ от пассивных форм отдыха, тренировка психических способностей, аутотренинг, отказ от вредных привычек (употребления алкоголя, курения), рациональное,

сбалансированное питание, соблюдение правил личной гигиены, создание нормальных условий в семье.) формирование межличностных отношений в трудовых коллективах, семьях, отношения к больным и инвалидам. ) бережное отношение к окружающей среде, природе, высокую культуру поведения на работе, в общественных местах и транспорте. ) сознательное участие в профилактических мероприятиях, проводимых медицинскими учреждениями, выполнение врачебных предписаний, умение оказывать первую медицинскую помощь, чтение популярной медицинской литературы и др. В практической деятельности при определении индивидуальных критериев и целей здорового образа жизни существуют два альтернативных подхода. Задачей традиционного подхода является достижение всеми одинакового поведения, которое считается правильным: отказ от курения и употребления алкоголя, повышение двигательной активности, ограничение потребления с пищей насыщенных жиров и поваренной соли, сохранение массы тела в рекомендуемых границах. Эффективность пропаганды здорового образа жизни и массового укрепления здоровья оценивается по числу лиц, придерживающихся рекомендованного поведения. Но, как показывает практика, заболеваемость неизбежно оказывается различной при одинаковом поведении людей с разными генотипами. Явный недостаток такого подхода в том, что он может привести к равенству поведения людей, но не к равенству конечного здоровья. Другой подход имеет совершенно иные ориентиры, и в качестве здорового рассматривается такой стиль поведения, который приводит человека к желаемой продолжительности и требуемому качеству жизни. Здоровый образ жизни в принципе не может и не должен быть идентичным. Любое поведение следует оценивать как здоровое, если оно ведет к достижению желаемого оздоровительного результата. При таком подходе критерием эффективности формирования здорового образа жизни выступает не поведение, а реальное увеличение количества здоровья. Следовательно, если здоровье человека не улучшается, несмотря на, казалось бы, разумное, культурное, общественно полезное поведение, оно не может рассматриваться как здоровое. Для оценки количества здоровья в этом подходе разработана методика,

дающая человеку возможность с учетом индекса здоровья и его положения по шкале здоровья самому принимать решение, какое поведение считать здоровым. Итак, в рамках этого подхода здоровый образ жизни определяется, исходя из индивидуальных критериев, личного выбора наиболее предпочтительных мер оздоровления и контроля над их эффективностью. Следовательно, для лиц с большим количеством здоровья любой образ жизни, являющийся для них обычным, будет вполне здоровым. Таким образом, при выполнении общих рекомендаций по формированию здорового образа жизни, человек должен проявлять и творческий подход к своему здоровью.

Основу деятельности любого предприятия сферы сервиса составляет процесс оказания услуги, который должен быть организован таким образом, чтобы обеспечить прибыльную работу предприятий. 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 выделении структур процесса оказания услуг (основные, вспомогательные и технологические процессы, процесс обслуживания) необходимо обратить внимание на специфику именно фитнес-услуг. В условиях современной рыночной экономики и набирающей популярности фитнес-клубов проблема качества предоставляемых фитнес-услуг является важнейшим фактором повышения уровня жизни, здоровья и психо-эмоционального состояния населения. На сегодняшний день, качество является комплексным понятием, который отражает эффективность всех сторон деятельности фитнес-клуба. В настоящее время проблемой качества фитнес-услуг занимаются очень немногие теоретики и практики. Хотя считается, что за последнее время интерес к развитию спорта и сферы фитнеса со стороны государственных структур значительно вырос. С 1 января 2016 года были введены ГОСТы для фитнес-клубов[3]. Например, выделили такие стандарты, как:

- посетители фитнес-центров имеют право на бесплатную консультацию по поводу того или иного упражнения;
- предложение застраховать свое здоровье на предвиденный случай;
- обязательными являются душ, наличие туалета, раздевалки, кулера с питьевой водой, бар желателен;
- фитнес-центром или клубом не может называться место, где у человека нет возможности заниматься вместе с тренером;
- каждому посетителю должна предлагаться возможность пройти фитнес-тестирование, определяющее необходимую и безопасную для него нагрузку, а также получить индивидуальную программу занятий.

Стандарт выделяет факторы риска для фитнес-центров, например, как физическое переутомление посетителей, неправильный режим тренировок, отсутствие информации о противопоказаниях и отсутствие необходимого образования у тренеров.

ГОСТ подчеркивает и настоятельно рекомендует иметь детскую комнату, кабинеты врача-диетолога и массажиста, фитнес-бар. К дополнительным услугам стандарт относит вызов такси, покупка билетов в театр, кино, на выставки, а также предоставление фитнес-туров как по России, так и зарубежью.

Введение госстандартов для фитнес-клубов с одной стороны является правильной идеей, но при этом возникает вопрос: будут ли они способствовать повышению качества фитнес-услуг. При разработке этих стандартов не принимали участия ведущие сети фитнес-индустрии. Многие требования являются нелогичными и могут только ухудшить состояние владельцев фитнес-клубов на рынке и отрицательно повлиять на их клиентскую базу [4].

Необходимо рассмотреть несколько факторов, влияющих на формирование качества услуг в фитнес-клубе «Быстро Фитнес».

Во-первых, стоит сказать комплексной подготовке выполнения фитнес-услуг. Здесь рассматривается и учитывается, насколько эффективно, качественно и в положенный срок будет готово предоставление фитнес-услуг. Это



характеризует: исправная работа системы сканирования карт-абонементов, своевременная уборка залов для занятий, душевых, сауны и т.д., технический осмотр тренажерного зала, исправность и современность тренажеров и оборудования, соответствие оборудования стандартам [5]. В фитнес-клубе «Быстро Фитнес» большая часть тренажеров и оборудования относится к фирме Aerofit Professional и Sports Art Fitness. Фирма Aerofit Professional предоставила «Быстро Фитнес» гарантийное и пост-гарантийное обслуживание. Все тренажеры имеют международные сертификаты качества:

- ISO9001 и ISO2001. (Стандарт качества ISO разработан Международной Организацией Стандартизации в Женеве и был принят в 1987 году в качестве единого международного стандарта качества)
- TUV-CS (Международный сертификат качества, подтверждается в соответствии с европейскими и международными стандартами качества)
- GS (Международный сертификат испытания на безопасность)
- CE (Подтверждает соответствие данного товара всем действующим директивам, принятым Европейским Сообществом).

Во-вторых, необходимым является сведение до минимума затрат времени клиента на получение фитнес-услуги [6]. Сюда относятся: составленное и заранее выложенное на сайте и на стойке ресепшена расписание групповых программ, разграничение графика дежурств инструкторов тренажерного зала, обязательное уведомление о заменах инструкторов на стойке ресепшн и в официальной группе в «Вконтакте». Важным является также обязательное уведомление о часах работы диагностического и массажного кабинетов[7]. Если происходит замена тренировки по времени или месту проведения, то сотрудники клуба своевременно оповещают об этом клиентуру.

Третий фактор влияет и на качество услуги, и на качество обслуживания. Здесь речь идет о повышении квалификации персонала, мотивации, их рабочем графике, условиях, которые могут привести к карьерному росту. Можно привести пример, когда тренер-инструктор прошел дополнительные курсы, что привело к возможности повышения стоимости персональной тренировки. Это в свою

очередь, привело и к повышению качества занятия, то есть качества фитнес-услуги [8].

С целью исследования оценок качества услуг посетителями фитнес-клуба «Быстро Фитнес» 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 посещении по акции [9]. Клиенты фитнес-клуба «Быстро Фитнес» восприняли предложение принять участие в исследовании с интересом и пониманием, так как многие из них заинтересованы в улучшении качества предоставляемых услуг. Данные анкетирования представлены в рисунке 1.

Критерии оценивания ФК «БыстроФитнес»	Проставлен а 1 по шкале от 1 до 5	Проставлен а 2 по шкале от 1 до 5	Проставлен а 3 по шкале от 1 до 5	Проставлен а 4 по шкале от 1 до 5	Проставлен а 5 по шкале от 1 до 5
1.1.удобство месторасположен ия	3 (2%)	19 чел. (15%)	25 чел. (20%)	30 чел. (24%)	47 чел. (37%)
1.2.график работы	1чел. (0,8%)	8 (6%)	27чел. (21%)	50чел. (40%)	38 чел. (30%)
1.3.стоимость абонемента	11чел. (8,8%)	14чел. (11%)	25чел. (20%)	41 чел. (33%)	33 чел. (26%)
2.1.групповые программы	0чел.	1чел. (0,8%)	10чел. (8%)	52чел. (42%)	61чел. (49%)
2.2.круговые тренировки и	0чел.	0чел.	3чел. (2%)	65чел. (52%)	56чел. (45%)
2.3.составление индивидуальной программы занятий	0чел.	1чел. (0,8%)	6чел. (5%)	65чел. (52%)	52чел. (41%)
3.1.помещение спортзала	2чел. (2%)	6чел. (5%)	19чел. (15%)	48чел. (39%)	49чел. (39%)
3.2.обеспеченность и работоспособность тренажеров	0чел.	0чел.	17чел. (14%)	47чел. (38%)	60чел. (48%)
3.3.комфортабельн ость раздевалки	0чел.	1чел. (0,8%)	3чел. (2%)	68чел. (55%)	52чел. (41%)

Рисунок 1 – Опрос клиентов ФК «Быстро Фитнес»

Среди опрошенных было выделено три возрастные группы: респонденты в возрасте 14-24 лет составили 36% (45 человек), 41% (51 человек) сформировали вторую группу респонденты в возрасте 25-45 лет. Самой малочисленной группой стали опрашиваемые в возрасте от 46 до 66 лет, их доля равнялась 23% (28 человек) от общего числа опрошенных.

Содержание анкеты состоит из нескольких частей. Первый опрос состоял в оценке доступности услуг фитнес-клуба «Быстро Фитнес». Были предложены пункты: удобство месторасположения фитнес-клуба, график работы, стоимость абонемента. Каждому частнику опроса необходимо было проставить степень удовлетворенности от 1 до 5 по каждому из пунктов. Показатель наивысшей удовлетворенности месторасположением фитнес-клуба составил 37 % из всего числа опрошенных (т.е. 47 человек поставили оценку 5 по шкале). Большое количество клиентов приходят из близлежащих учебных заведений, офис-центра «Прогресс», «Мегафон», Балтийский Банк и т.д. Есть также достаточное количество занимающихся, затрачивающих некоторое количество времени на дорогу (от 30 до 60 минут), но в силу привычки и преданности к фитнес-клубу «Быстро Фитнес» не обращают на это внимания. Итоги анкетирования о режиме работы фитнес-клуба показали 30% максимально довольных клиентов (38 человек оценили на 5). Здесь можно отметить время, потраченное на дорогу от дома, либо от работы до клуба. Стоит учесть час-пики на дорогах, а также график рабочего дня у клиента.

Оценка стоимости абонемента выявила наивысшую отметку у 26% опрошенных (33 клиента указали 5 по шкале). Тут стоит сказать об индивидуальных денежных возможностях клиента. Для одного клиента «Быстро Фитнес» цена на абонемент покажется высокой, для другого приемлемой. Поэтому, по сравнению с другими фитнес-центрами, фитнес-клуб «Быстро Фитнес» предлагает большое обилие абонементов на разные сроки и время посещения клуба.

На основе этого можно сказать, что в целом количество опрошенных довольны всеми показателями, главными минусами были индивидуальные предпочтения и прихоти.

Следующая часть опроса включала в себя оценку эффективности занятий по шкале от 1 до 5 в фитнес-клубе «Быстро Фитнес». В вопросы оценивания были включены групповые программы, круговые тренировки и составление

индивидуальной программы занятий. На основе этих исследований были получены результаты.

Больше всего опрошиваемые удовлетворены разнообразием групповых программ, довольных оказалось 49% (отметку «5» поставили 61 человек). Клиенты подчеркивали интерес к тренировкам и немонотонность при занятиях.

Круговые тренировки клиенты описывали наиболее эффективными силовыми групповыми занятиями. Возможность тренироваться и на тренажерах, и с разработанными тренером рабочими «станциями» предельно, на наивысший балл оценили 45% респондентов (56 указали в анкете оценку 5). Занимающиеся отмечали, что данная тренировка подходит не только для частых посетителей данных занятий, но и для новичка.

Последней к оцениванию была услуга составления программы тренировок или программы питания. Здесь наибольшую оценку (в шкале указана 5) поставили 52 клиента (41% от числа опрошенных). Самостоятельно заниматься в тренажерном зале по составленному плану тренировок требует большой заинтересованности и целеустремленности клиента. В силу этого индивидуальные программы набрали меньший процент, так как большинству людей сложно заставлять себя тренироваться с отягощением без присмотра тренера. Но саму услугу посчитали очень правильной и верной особенно для клиентов, которые впервые начинают знакомиться с фитнес-занятиями.

Показатели удовлетворенности клиентов оказались довольно высокими, аспектами к замечаниям можно посчитать субъективный взгляд каждого клиента.

Последней частью опроса являлась оценка оснащенности фитнес-клуба «Быстро Фитнес». Данными к оцениванию клуба были: помещение спортзала (кондиционирование, вентиляция, освещение, зеркала во весь рост и т.д.) , обеспеченность инвентарем для проведения занятий (коврики, бодибары, гантели, штанги и т.д.), обеспеченность и работоспособность тренажеров, комфортабельность раздевалки (индивидуальные шкафчики, душевые, наличие фена и т.д.). В ходе опроса были получены следующие значения: максимальную оценку работы спортзала дали 39% респондентов (49 человек оценили по отметке

5), наличием и разнообразием инвентаря в наивысшей степени были удовлетворены 48% опрошенных (60 клиентов поставили оценку 5) ,а удобство раздевалок 41% участников (т.е. 52 человека) оценили по шкале самым высоким баллом. Главными замечаниями в работе тренажерного зала, круговой зоны, групповых залов и сайкл-зала посчитали недостаточное слежение за работой кондиционирования. Наличие необходимого инвентаря для каждого клиента оказалось положительным. Своевременность замены и починки тренажеров в целом оценили позитивно, минусами оказались неожиданные сдвиги в программе кардиотренажеров. В раздевалках посчитано больше одобрительных отзывов, самыми распространенными являлись замечания о большем количестве шторок в душе и отсутствие фит-бара. Отсутствие шторок подтверждается санитарными норма. Недостаток наличия фит-бара подтверждают и сотрудники фитнес-клуба «Быстро Фитнес». Например, администраторам клуба невозможно покидать рабочее место на время приема пищи (им разрешается принимать пищу в тренерской на 3 этаже). По их мнению, располагающийся по близости с ресепшн фит-бар был бы очень удобен. Плюс ко всему более популярным стал бы спрос на фитнес-питание, батончики, воду и т.д.. К тому же можно было бы организовать продажу фирменных спортивных напитков и коктейлей. Наличие фит-бара на большее время заставляло остановиться в «Быстро Фитнес» клиентов, тем самым предполагая возможность для клиентов приобрести дополнительные платные услуги (например, неожиданная запись на массаж).

Таким образом, как показало исследование, качество услуг предоставляемых фитнес-клубом «Быстро Фитнес» в большей степени отражает соответствие цены и качества. Многие клиенты являются постоянными, несмотря на личные трудности (время на дорогу, например). Все опрашиваемые с удовольствием отвечали на анкету по оценке качества фитнес-услуг «Быстро Фитнес». Конечно, следует отметить, что были отзывы посетителей, которые посчитали, что система работы всего фитнес-клуба «Быстро Фитнес» еще не до конца выполнена и стоит обратить внимание на повышение качества услуг. Большим плюсом оценили медицинское тестирование на Омега-1 на разных

этапах занятий. Массажный кабинет имел только положительные отзывы, единственным замечанием была стоимость на данные услуги. В фитнес-клубе «Быстро Фитнес» всегда на доступном месте находится книга отзывов и предложений, которая пользуется большой популярностью. В течение двух дней административный директор фитнес-клуба «Быстро Фитнес» отвечает на жалобы, просьбы, либо похвальные слова клиентов. Тем более в раздевалке фитнес-клуба «Быстро Фитнес» есть ящик пожеланий, куда можно анонимно класть листки с отзывами и предложениями.

Исходя из этого, следует подчеркнуть, что состояние работы по управлению качеством услуг фитнес-клуба «Быстро Фитнес» 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.

**Заключение.** Процесс оказания фитнес-услуги – это сочетание выполнения и использования услуги, в котором исполнитель (фитнес-клуб) и потребитель (обладатель абонементов) 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.

В процессе написания выпускной квалификационной работы были собраны необходимые материалы и информация для анализа деятельности физкультурно-оздоровительного учреждения, а также был проведен анализ деятельности фитнес-клуба «Быстро Фитнес», были выявлены сильные и слабые стороны, проведен анализ теоретических основ процесса оказания фитнес-услуг, изучение его специфики в деятельности фитнес-клуба «Быстро Фитнес», разработка мероприятий по совершенствованию деятельности фитнес-клуба «Быстро Фитнес».

В заключении можно сделать вывод, что фитнес клуб «Быстро Фитнес» продолжает развиваться, превращаясь в стабильную и эффективную организацию, способную конкурировать на Саратовском рынке в области фитнес услуг, организация ориентируется на требования клиентов и высокое качество предлагаемых услуг.

#### **Список использованных источников**

1 Хоули, Э. Т. Оздоровительный Фитнес / Э. Т. Хоули, Б. Д. Френкс. Киев : Изд-во Олимпийская литература, 2000. 12 с.

2 Росстандарт. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии [Электронный ресурс] : [сайт]. URL: <https://gost.ru/portal/gost/home/standarts/technicalregulationses> (дата обращения: 27.05.2018). Загл. с экрана. Яз. рус.

3 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](http://allgosts.ru/03/080/gost_r_56644-2015) (дата обращения 20.05.2018) Загл. с экрана. Яз. рус.

4 Новицкий, Н. И. Организация и планирование производства / Н. И. Новицкий. М. :Изд-во МИСиС, 2004. 257 с.

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](http://allgosts.ru/03/080/gost_r_56644-2015) (дата обращения 28.05.2018). Загл. с экрана. Яз. рус.

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> (дата обращения: 30.05.2018). Загл. с экрана. Яз. рус.

7 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> дата обращения: 03.05.2018). Загл. с экрана. Яз. рус.

8 Силина Е.А. Специфика конкурентных преимуществ спортивно-оздоровительного клуба // Национальное фитнес-сообщество [Электронный ресурс]: [сайт]. URL: <http://www.nationalfitness.ru> (дата обращения: 10.05.2018). Загл. с экрана. Яз. рус.

9 Гладарев, Б. С. Городские движения в современной России: в поиске солидарных практик/ Б.С. Гладарев, Ж.М. Цинман. М.: Изд-во Новое литературное обозрение, 2013. 544 с.