

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ  
Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра туризма и культурного наследия

**Совершенствование ассортимента услуг в сфере фитнеса  
(на примере танцевальной студии «В танцах», г. Саратов)**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студента (ки) 5 курса 551 группы  
направления 43.03.01 Сервис  
Института истории и международных отношений

Рогот Дианы Николаевны

Научный руководитель

доцент, к.э.н.  
должность, уч. степень, уч. звание

\_\_\_\_\_  
подпись, дата

Е.В. Иванова  
инициалы, фамилия

Зав. кафедрой

д.э.н., профессор  
должность, уч. степень, уч. звание

\_\_\_\_\_  
подпись, дата

Т.В. Черевичко  
инициалы, фамилия

Саратов 2024

## **Введение**

В настоящее время спортивная сфера является неотъемлемой частью жизни общества и политики каждого государства. Спорт — это сложный, многообразный и увлекательный феномен, в него вовлечены миллионы людей и организаций. Фитнес услуги - это современное воплощение популяризации физической культуры и спорта.

Актуальность темы состоит в том, что ассортиментная политика организации является одной из основных объектов системы управления. Сущность управления ассортиментом заключается в том, чтобы предприятие своевременно предлагало определенную совокупность услуг для удовлетворения потребностей и желаний посетителей. Отношения потребителя к услуге устанавливают дальнейшее развитие организации. Так же ассортиментная политика считается одним из важных инструментов, помогающий предприятию осуществлять свою деятельность на рынке, повышая прибыль и максимальным образом удовлетворять спрос его потребителей. Ассортиментная политика служит для любой организации основой его высокой конкурентоспособности, рентабельности, индивидуальности, что также определяет ее успех на рынке.

Следует отметить, что ассортиментная стратегия небольших фитнес-студий зачастую является узконаправленной. С одной стороны, делает их узкими специалистами, а с другой стороны они теряют конкурентное преимущество, когда мода на конкретные направления фитнеса проходит. Поэтому небольшим фитнес-студиям необходимо четко отслеживать тренды и использовать грамотный маркетинговый подход к формированию ассортимента услуг.

Целью выпускной квалификационной работы является исследование ассортиментной политики предприятий сферы фитнеса и разработка рекомендаций для совершенствования ассортимента услуг в танцевальной студии «В танцах».

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие

задачи:

- рассмотреть теоретические основы ассортиментной политики предприятия на рынке фитнес услуг;
- изучить тенденции развития танцевальных студий на рынке фитнес услуг;
- провести анализ ассортиментной политики в танцевальной студии «В танцах»;
- проанализировать потребителей танцевальной студии «В танцах» и ее конкурентов на рынке фитнес услуг в г. Саратов;
- разработать рекомендации по совершенствованию ассортиментной политики в танцевальной студии «В танцах»;
- оценить предполагаемую эффективность планируемых мероприятий по совершенствованию ассортимента предоставляемых услуг в танцевальной студии «В танцах».

Объектом исследования является деятельность танцевальной студии «В танцах» (ИП Лашевцева Татьяна Андреевна).

Предметом исследования является ассортиментная политика в танцевальной студии «В танцах».

При написании данной работы были использованы научная и учебно-методическая литература.

### **Основное содержания выпускной квалификационной работы**

В рамках деятельности спортивной организации грамотная и уникальная ассортиментная стратегия является одним из ключевых факторов успеха. Спортивная индустрия – это поиск возможностей комплексного решения задач потребителей спорта, компаний, работающих в спортивной сфере, а также физических лиц и организаций, связанных со спортом, в условиях изменчивой и непредсказуемой внешней среды.

Под ассортиментом понимается перечень услуг, объединенных по какому-либо признаку и удовлетворяющих потребности клиентов. Основная

задача ассортиментной стратегии является увеличение оборота услуг организации и создание стабильной лояльности посетителей. «Хорошо продуманная ассортиментная политика организации является своего рода гарантом не только построения оптимальной ассортиментной модели предприятия, но и сохранения конкурентных позиций на рынке, влияет на формирование имиджа предприятия».

При возникновении серьезных изменений на рынке ассортиментная политика организации должна пересматриваться, корректироваться с целью адаптации к новым условиям. Таким образом, ассортиментная политика является залогом лидерства в конкурентной борьбе, поскольку качественное обслуживание покупателей является залогом успешного существования предприятия на рынке.

При этом каждое предприятие должно самостоятельно определять оптимальные показатели ассортимента для поддержания структуры на установленном уровне.

При формировании ассортиментной политики фитнес-клуба необходимо обращать внимание на мотивацию посещения и выбора клуба и поведение потребителя. Выбор фитнес – клуба зависит от поставленных клиентом целей: снижение веса, повышение координации движений, работа над определенными группами мышц, развитие выносливости, растяжка или увеличение гибкости. Основным критерием выбора фитнес – клуба сегодня является высококачественное оборудование (новые тренажеры, большое количество разнообразных спортивных снарядов) и квалифицированное обслуживание.

При возникновении серьезных изменений на рынке ассортиментная политика организации должна пересматриваться, корректироваться с целью адаптации к новым условиям. Таким образом, ассортиментная политика является залогом лидерства в конкурентной борьбе, поскольку качественное обслуживание покупателей является залогом успешного существования предприятия на рынке.

В настоящее время при формировании ассортиментной политики используются знания из совершенно разных областей - маркетинга, HR-менеджмента, анатомии, физиологии, медицины и пр. Только работа на стыке многих направлений дает возможность грамотно и результативно формировать ассортиментную политику фитнес-клуба.

Современное общество приветствует совершенствование человеком себя, развитие пластики и красоты тела, поэтому множество рынков, предлагающих соответствующие услуги, развиваются. Смещение интереса в сторону танцев связано еще и с тем, что от силовых тренировок люди устают, им хочется попробовать что-то новое.

Как и многие области жизнедеятельности человека, танцевальное искусство активно развивается. Современные категории, формы и жанры в хореографическом искусстве значительно обогатились благодаря влиянию танцевального творчества на массовую культуру через современные средства коммуникации.

В связи с растущей популярностью танцевальный бизнес находится в поле жесткой конкуренции. Потребители переходят из одной школы танцев в другую. Для того чтобы удерживать старых клиентов и расширять свою аудиторию, необходимо совершенствовать и адаптировать инструменты продвижения к специфике танцевальных услуг, опережая конкурентов.

Рынок танцевальных услуг активно развивается в России и, в частности, в г. Саратове, поскольку люди занимаются танцами для удовлетворения не только физиологических потребностей, но и духовных, поскольку танец – это не просто набор навыков, позволяющих владеть телом, а искусство.

Танцевальный бизнес достаточно популярный сегмент среди малого бизнеса, так как общемировая тенденция здорового образа жизни с каждым годом набирает обороты. Развитие цифровых коммуникаций становится в настоящее время важным фактором конкурентоспособности для участников рынка танцевальных услуг. К таким инструментам можно отнести: удобные

сервисы для поиска и сбора информации, сайты танцевальных школ, профили в социальных сетях и т.д.

В итоге, ассортиментная стратегия является залогом лидерства в конкурентной среде, поскольку качественное обслуживание клиентов влияет на успешное существование предприятия на рынке. При этом каждое предприятие должно самостоятельно определять оптимальные показатели ассортимента для поддержания структуры на установленном уровне.

В практической части работы описана краткая характеристика танцевальной студии «В танцах» (ИП Лашевцева Татьяна Андреевна) г. Саратова. Вид деятельности – оказание спортивно-оздоровительных услуг.

Основными задачами танцевального центра «В танцах» является создание образовательно-воспитательной и культурно-досуговой деятельности, развитие творческих способностей, проведение массовых мероприятий (отчетных концертов), обучение танцевальных элементов, совершенствование физических способностей, активное свободное время проведения в студии. Для достижения этих задач организация внедряет новые актуальные тренировки, проводят обучение персонала, изучает информационные технологии продвижения для развития центра и поиска новых клиентов, усовершенствует сайт для удобной и быстрой записи на занятия.

В данном танцевальном центре находится 4 зала с разной площадью. Каждый зал оборудован зеркалами, вентиляцией, кондиционером, профессиональным освещением, напольным покрытием – ламинат. В первом зале на потолке прикреплены воздушные полотна для проведения тренировок – воздушная гимнастика, а также присутствуют маты для безопасности выполнения элементов. У входа располагается стойка администратора, напротив нее находится раздевалка, разделенная на женскую и мужскую. В каждой раздевалке примерно 60 шкафчиков, которые закрываются ключом. Установлено зеркало, лавочки и стулья, где можно переодеться. Рядом с танцевальной студией расположены парковочные места, а вблизи

расположены остановки общественного транспорта.

Танцевальный центр предлагает более 30 фитнес и танцевальных направлений. Возрастная категория посетителей обширна от 3 до 45+ лет.

Виды оказываемых услуг: групповые и индивидуальные занятия, аренда зала.

Танцевальный центр заинтересован в получении прибыли при создании комплекса услуг, полностью отвечающих материальным и потребительским запросам клиента.

Главная задача – произвести анализ желаний потребителя для дальнейшего удовлетворения их потребностей с помощью качественного обслуживания, и внедрения новых услуг.

В ходе работы был проведен анализ потребителей танцевальной студии «В танцах» (ИП Лашевцева Татьяна Андреевна). С целью получить информацию о предпочтениях клиентов, выявить слабые стороны, и составить портрет потенциального посетителя.

Анкетирование клиентов танцевальной студии «В танцах». Было проведено анкетирование клиентов предприятия, которые воспользовались услугами студии. Были выявлены такие факторы, как удовлетворенность предоставляемыми услугами, а также проблемы, с которыми они сталкивались в процессе получения услуг и рекомендации. Анализ целевой аудитории помог узнать, на что обращают посетители в первую очередь при выборе организации. Основной причиной остается профессионализм тренеров, их квалификация, это помогает удерживать старых клиентов и находить новых. Тренера, имеющие большой опыт работы, всегда востребованы. Так же для многих важна ценовая политика студии, проводятся ли акции, существуют ли скидки у центра, в ходе анализируют и сравнивают с другими предприятиями и выбирают самые выгодные условия. А третьим критерием является удобное расположение студии, большинство людей рассматривают варианты, располагающие только вблизи дома.

В одном из вопросов вовремя анкетирования нужно было оценить

критерий по 10 бальной шкале. Меньше всего посетители оценили «качество спортивного инвентаря», в этот список входят: коврики для йоги, блоки, ролики массажные МФР и фитнес-резинки.

Таким образом, в ходе опроса клиентов танцевальной студии «В танцах», выявлена сильная сторона студии, а именно тренерский состав, имеющий багаж знаний, профессионализм, опыт работы с разными возрастными посетителями, и индивидуальный подход к каждому.

Проанализировав ответы, можно выделить 2 слабые стороны. Клиентам центра не устраивает качество и количество спортивного инвентаря. Для студии, которая преподаёт фитнес направления важно предоставлять на занятиях качественный спортивный инвентарь, который необходим на тренировках и своевременно обновлять его и дезинфицировать. И ведение нового направления, которое будет актуально женскому полу, так как схожие направления, как lady style уже присутствуют в студии, однако большинство групп набраны.

Был проведен анализ конкурентов на рынке г. Саратова. Рассматривали близлежащих конкурентов, примерно в районе 2-3 кварталов. Для анализа были выбраны конкретные студии: «Реформа», «Fitstretching», «World Class», «Fly Stretch», «Alex Gym».

Краткие выводы проведенного сравнительного анализа:

1. на рынке г. Саратова существуют высокая конкуренция в сфере фитнес услуг
2. борьба за клиентов идет на раннем этапе, при просмотре сайта предприятий, поступают выгодные условия на покупку первого абонемента со скидкой при регистрации
3. ценовая политики нестабильна, многие организации снижают стоимость абонемента целенаправленно, чтобы привлечь широкую категорию людей
4. каждая студия улучшает сервис обслуживания, только у одних студий он на высоком уровне, а других на среднем.

## 5. Обучение и повышение квалификации тренерского состава проводят редко

На основе результатов, были предложены рекомендации:

- Закупка профессионального и качественного спортивного инвентаря для фитнес тренировок, с целью комфортного нахождения клиентов на занятии
- Внедрение новой тренировки для привлечения новых клиентов. В студии занимается большое количество детей, которые приходят с родителями, и просто в зоне ожидания сидят. Именно для данной категории женщин создана тренировка «Lady style», на которой научат танцевать и активно провести время, вместо ожидания.

Для того чтобы увеличить количество продаваемых повторно абонементов, мы предлагаем улучшить уровень оснащённости зала для тренировок нужным профессиональным оборудованием.

Появление нового оборудования позволит ввести новые упражнения в тренировку, к примеру, с помощью массажного ролика можно проработать глубокие ткани мышц, и их расслабить после физических нагрузок, а это уже частичное обновление тренировок, которое мы можем рассматривать, как частичное обновление и осовременивание ассортимента. Замена изношенного оборудования – это поддержка выгодных ассортиментных позиций.

Так же во время проведения опроса мы выяснили, что 68% посетителей студии хотели бы ходить на новое направление занятий – lady style. В следствие, мы предлагаем внедрить новое направление в танцевальной студии «В танцах».

Внедрение новой тренировки расширит ассортимент студии, следовательно, закроет потребности целевой аудитории и позволит привлечь новую аудиторию, следовательно, увеличит клиентскую базу. В целом имидж студии укрепляется в глазах посетителей, так как они видят, что студия готова расширяться, обновлять свой ассортимент и предлагать новые услуги.

В итоге мы предложили усовершенствовать ассортимент предоставляемых услуг в танцевальной студии «В танцах», а именно: обновление профессионального оборудования и введение нового актуального направления. Итоговая сумма затрат при покупке профессионального инвентаря составит 68040 руб, а затраты на внедрение новой тренировки и набор группы – 14390 руб. Вследствие предлагаемых мероприятий танцевальная студия «В танцах» сможет поддерживать выгодные ассортиментные позиции. Усовершенствование и обновление ассортимента позволит сохранять лидирующие места на рынке.

### **Заключение**

Ассортиментная политика любой организации является важным условием эффективной ее деятельности, так как напрямую влияет на ее финансовые результаты. В результате изучения ассортиментной политики как в теории, так и на практике обозначилась ее важная роль. Разработка ассортиментной политики — ключевое направление в работе предприятия.

Были выявлены сильные и слабые стороны студии «В танцах». В ходе изучения мы провели количественное социологическое исследование, которое позволило выявить данные о потребительских предпочтениях и узнать рекомендации посетителей. Участие в опросе приняли 70 взрослых совершеннолетних людей, и родители несовершеннолетних детей.

В рамках второй главы мы также проанализировали конкурентов на рынке фитнес услуг в городе Саратов. Сравнительный анализ показал, что в г. Саратове на рынке фитнес услуг довольно высокая конкуренция, при создании и развитии студий продумывается ассортиментная стратегия для сохранения лидерских позиций.

На основе результатов мы выделили основную сильную сторону студии «В танцах» - это тренерский состав, постоянно проходящий повышение квалификации, и уделяющий внимание каждому клиенту во время тренировки. Однако мы предложили рекомендации для совершенствования

услуг, привлечения новых клиентов. Закупка профессионального и качественного спортивного инвентаря для фитнеса тренировок, с целью увеличить количество продаваемых повторно абонементов. Внедрение нового направления lady style для привлечения новых клиентов.

Замена изношенного оборудования составит 68040 руб., с целью повысить лояльность посетителей, которые будут довольны обновлением в процессе тренировки, улучшится статистика повторно продаваемых абонементов ежемесячно.

На внедрение нового направления затраты составят 14390 руб., расширяя ассортимент студий, мы сможем закрыть потребности целевой аудитории. Обновление процессов приведёт к успешной работе танцевальной студии «В танцах».

Разработав план мероприятий, можно сделать вывод о том, внедрение нового направления окупится за 2 месяца, а закупка нового оборудования за 1 год. Окупить данные затраты планируем за счет выручки.

Таких показателей мы добились, прежде всего, за счет высококвалифицированного персонала, эффективной рекламной компании, широкого спектра услуг.

Следовательно, можно сделать вывод о том, что задачи работы выполнены и цель достигнута.