

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

Кафедра туризма и культурного наследия

**Совершенствование процесса оказания фитнес-услуг
на предприятии сервиса
(на примере ООО «СПОРТ КЛАСС», г. Саратов)**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 5 курса 551 группы
направления 43.03.01 Сервис
Института истории и международных отношений

Бондарь Елены Дмитриевны

Научный руководитель:

доцент, к.э.н.

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

Е.В. Иванова

инициалы, фамилия

Зав. кафедрой:

Профессор д.э.н.

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

Т.В. Черевичко

инициалы, фамилия

Саратов 2023

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 лишённому 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, поэтому важно выстроить удобный для клиента процесс оказания фитнес-услуг. В этом и заключается актуальность темы.

Цель выпускной квалификационной работы – выявить проблемы в процессе оказания фитнес – услуг на предприятии сервиса ООО «СПОРТ КЛАСС» и предложить пути совершенствования. Для достижения этой цели поставлены следующие задачи:

- рассмотреть понятие и провести классификацию фитнес – услуг, а также определить особенности процесса оказания фитнес-услуг;
- исследовать современный рынок фитнес-услуг в России;
- дать общую характеристику ООО «СПОРТ КЛАСС»;
- провести анализ процесса оказания фитнес-услуг ООО «СПОРТ КЛАСС»;
- изучить ассортимент оказываемых услуг у конкурентов ООО «СПОРТ КЛАСС»;
- предложить путь совершенствования процесса оказания фитнес – услуг на предприятии сервиса ООО «СПОРТ КЛАСС»;
- оценить предполагаемую эффективность от создания мессенджера Telegram для ООО «СПОРТ КЛАСС».

Указанная проблема процесса оказания фитнес-услуг вызывает интерес, как среди отечественных (И.В. Соколова, А.В. Починкин), так и зарубежных ученых (А.А. Асомчик, Э.Т. Хоули).

Объектом исследования является ООО «СПОРТ КЛАСС», находящееся по адресу: 410056, Саратовская область, город Саратов, улица им. Мичурина И.В., здание 14.

Предметом исследования выступает процесс оказания фитнес-услуг ООО «СПОРТ КЛАСС».

Методы исследования:

- теоретические: анализ, обобщение и систематизация научной литературы по проблеме исследования, метод сравнения;
- практические: включенное наблюдение, изучение отзывов, качественный и количественный анализ данных.

Апробация результатов исследования: изложенные в работе теоретические выводы и практическая рекомендация по совершенствованию процесса оказания фитнес – услуг на предприятии сервиса ООО «СПОРТ КЛАСС».

Выпускная квалификационная работа содержит 58 страниц, введение, 3 главы, заключение, список использованных источников.

Основное содержание бакалаврской работы.

В основе работы любого предприятия сферы сервиса лежит процесс оказания услуги, организация которого должна обеспечить предприятию прибыльную работу. Оказание фитнес-услуг должно обладать минимальными затратами на пользование и сроком оказания данных услуг, создавать максимальные удобства клиентам при пользовании фитнес-услугами, гарантировать высокое качество обслуживания клиентов, а также высокий уровень оказываемых услуг.

Фитнес-услуги – это 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.

Процесс производства услуг представляет систему действий, в результате выполнения которых, фитнес-услуга становится готовой для потребления и использования клиентом на определенный промежуток времени.

Это процесс глубоко индивидуальный, так как услуга потребляется в момент ее предоставления. Если вы не удовлетворены товаром, то вы можете поменять его или вернуть деньги. С услугой это сделать невозможно.

Фитнес-услуга, как собственно и любая другая услуга, нематериальна и неосвязаема до момента ее приобретения. И для того чтобы клиент поверил «на слово», производители услуг стараются формализовать наиболее значимые для покупателя параметры услуги и предоставить их наглядно

В фитнес индустрии, это можно сделать с помощью стильного и эффективного дизайна фитнес - клуба, качественного сервисного обслуживания, современного оборудования и новых тренажеров, высококвалифицированного инструкторского состава. Поскольку неосвязаемость услуги увеличивает риск неопределенности при ее покупке, потребители больше прислушиваются к оценке услуги другими людьми, нежели к рекламным сообщениям, оплаченным поставщиком услуги

Фитнес-услуги характеризуются неосвязаемостью, нестандартностью, несохраняемостью и неразрывностью производства и потребления.

Фитнес - объекты должны соответствовать требованиям нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных документов федеральных органов исполнительной власти.

Фитнес-услуги удовлетворяют потребности потребителя в формировании, поддержании и укреплении здоровья, физической реабилитации, достижении спортивных результатов. Также организуют и проводят физкультурно-оздоровительные и спортивно-зрелищные мероприятия. Фитнес-услуги представляют собой услуги платные, коммерческие, групповые или индивидуальные. Они включают в себя физические упражнения в

различных видах спорта по определенной программе, которая составлена на основе научных методик, регламентированного времени занятий, под руководством тренеров. Фитнес-услуги могут включать в себя консультирование, а также дополнительные услуги.

Ассортимент услуг, входящих в предлагаемый потребителю продукт, зависит от фитнес - клуба. Перечень предоставляемых фитнес-услуг устанавливает исполнитель услуг в зависимости от обслуживаемых категорий клиентов, их возрастного, гендерного состава и условий функционирования объекта фитнеса. В структуру фитнес - клуба могут входить: тренажерные залы (с кардиологическим и механическим оборудованием), бассейн, различные направления аэробики, игровые виды спорта, такие как волейбол, баскетбол, мини-футбол, настольный и большой теннис, бадминтон, сауны, массаж, косметология, парикмахерская, гидромассаж, раздевалки, парковка, услуги тренеров-инструкторов, площадки для сквоша, боксерский ринг, медицинские консультации и программы тестирования

Для того, чтобы заявить о себе на рынке фитнес-услуг каждый фитнес-клуб должен придерживаться определенной последовательности действий. В фитнес-клубе организация процесса оказания услуг зависит от использования эффективных форм разделения труда, совершенствования рабочих мест, создания благоприятных условий для работы в фитнес-клубе, разработок эффективных систем оплаты труда, формирования, верно-работающих, структур клуба.

Структура процесса оказания фитнес-услуг в фитнес-клубе:

1.Открытие фитнес-клуба - администратор забирает ключ у охраны офиса-центра, в котором располагается фитнес-клуб

2.Запуск дополнительных системных программ фитнес-клуба - администратор включает системы водонагревателя, компьютерного обеспечения, кассового аппарата, терминала, системы считывания штрихкода на турникетах

3. Уборка фитнес-клуба до открытия - мытьё полов по всему помещению фитнес-клуба. Уборка пыли с тренажёров, протирание зеркал. Проверка наличия гигиенических средств во всех санузлах клуба

4. Приход инструктора тренажёрного зала - опускание дорожек, включение света, вентиляции и системы кондиционирования, аудиосистемы, проверка чистоты в зале и исправности оборудования

5. Приход инструктора групповых программ - подготовка залов для групповых программ к работе, проверка оборудования

6. Посещение клуба клиентом - приветствие клиента администратором

7. Покупка клиентом абонемента- выбор и оплата необходимого абонемента через терминал

8. Покупка клиентом персональной тренировки с тренером фитнес-клуба - выбор тренера и оплата персональных тренировок

9. Приветствие клиента - тренер тренажерного зала здоровается с клиентом

10. Проведение персональной тренировки клиента с тренером - по усмотрению тренера проводится кардио-разминка или аэробная разминка, небольшая растяжка

11. Предложение тренера налить клиенту воды - использование кулера в зале

12. Обращение клиента к тренеру фитнес-клуба составить программу питания - тренер записывает клиента на удобное время, выслушивает его пожелания, высказывает свой профессиональный взгляд

13. Покупка персональной программы питания на ресепшене - клиент называет имя выбранного тренера и оплачивает программу питания

14. Закрытие клуба, из зала уходит последний клиент - инструктор тренажерного зала поднимает дорожки, проверяет работу систем вентиляции и кондиционирования, выключает свет и аудиосистему.

Все процессы, проходящие при оказании услуг, можно разделить на основные, вспомогательные и процессы обслуживания. Основными процессами

в фитнес-клубе стоит считать 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, которые помогают при оказании базисных операций. Например, стоит сказать об уборке и подготовке фитнес-клуба к работе, проверке на наличие и работоспособность оборудования и тренажеров, возможность эксплуатации систем вентиляции и кондиционирования, чистоту санитарно-гигиенических помещений, исправность работы сауны.

Одной из основных целей фитнес-клуба, как любой коммерческой организации, является продажа. При покупке абонеента, программы тренировок или питания, массажного занятия или диагностике состояния организма клиенту необходимо произвести оплату на ресепшене. Обязательным является выдача администратором квитка об оплате с фамилией клиента и именем сотрудника фитнес-клуба. Для клиента важным будет передача данного листка выбранному сотруднику для подтверждения оплаты.

Фитнес – услуги в России теряют продажи. В 2020-2021 гг. на деятельность фитнес-центров в России повлияла пандемия коронавируса. Объявление о специальной военной операции в феврале 2022 г. приостановило продажи абонеентов. По итогу в 2022 г. объем рынка фитнес-услуг в России снизился на 13%.

Общество с ограниченной ответственностью «СПОРТ КЛАСС» - это юридическое название одного из фитнес-клубов известной сети «World Class», а именно «World Class Детский парк».

World Class – это сеть фитнес-клубов премиум класса – это лидер индустрии в сегментах «люкс» и «премиум». Это крупнейшая фитнес-

корпорация в России, которая оперирует 45 собственными и 50 франчайзинговыми клубами в 34 городах в 6 странах.

С целью исследования качества оказываемых услуг фитнес-клуба «СПОРТ КЛАСС» нами проводилось исследование предпочтений клиентов в фитнес-клубе «СПОРТ КЛАСС». Методами нашего исследования послужили: анкетирование клиентов фитнес-клуба, наблюдения, обращение к внутренней информации клуба, интервью с администрацией клуба «СПОРТ КЛАСС».

Следует отметить, что, по полученным данным 54 % занимающихся фитнесом составляют женщины. Наибольший процент занимающихся (рис. 2) приходится на возраст 25 – 34 года (37,7 %), затем моложе 25 лет (33,9 %), 35 – 44 лет (15,3 %), и старше 45 лет (13,1 %).

С целью оценки качества работы различных подразделений клуба «СПОРТ КЛАСС» было проведено анкетирование 101 человека. Клиентам было предложено оценить качество работы подразделений клуба по различным параметрам.

Так, качество ведения групповых тренировок не вызвало у клиентов отрицательных оценок. Тем не менее, далеко не все оценки являются положительными. Из диаграммы видно, что доминируют оценки отлично. Однако значительная часть клиентов не довольна расписанием тренировок (43 %). Также присутствуют клиенты не вполне довольные качеством тренировок (11 %). Так, наблюдения показали, что существенные недостатки имеет система музыкального оборудования в аэробных студиях клуба.

Качество занятий в тренажерном зале также в целом оценено клиентами положительно. Доминируют отличные оценки. Тем не менее, удалось выявить некоторые нарекания. Так, 33 % клиентов не вполне довольны музыкальным оформлением зала, 13 % считают музыкальное оформление неудовлетворительным. Качеством, разнообразием и количеством оборудования тренажерного зала полностью довольны оказались лишь три четверти опрошенных. Почти столько же довольных работой системы кондиционирования. Менее половины клиентов удовлетворены качеством

проведения групповых занятий на территории зала (47 %). Таким образом, порядка 25 – 50 % неудовлетворенных клиентов является значительным числом.

Как уже было отмечено выше, одним из важнейших мест в клубе являются раздевалки. Санитарно-гигиеническими характеристиками раздевалок недовольны 10 % клиентов, не вполне довольны 14 % клиентов. Число недовольных удобством оборудования в раздевалках (шкафчики, скамейки и т.д.) 28 % клиентов, не вполне довольных 38 %. Все это говорит о недостаточном внимании администрации клуба к качеству предоставляемых услуг.

Анализируя положительные отзывы фитнес-клуба «СПОРТ КЛАСС», удалось выяснить, что больше всего клиентам нравится:

1. Удобное месторасположение
2. Наличие сауны и бассейна
3. Квалифицированный персонал
4. Большой выбор тренажеров
5. Можно перекусить
6. Удобный график работы

Несмотря на весь масштаб сети клубов «World Class», у компании ООО «СПОРТ КЛАСС» существует ряд проблем, связанных с предоставлением услуг, удовлетворением в полном объеме их потребностей и записи на тренировки.

Исходя из анализа SWOT можно предположить, что для совершенствования технической / материальной сферы, необходима замена устаревшего оборудования, для совершенствования технологической сферы необходима разработка новых, актуальных маркетинговых технологий оказания услуг, для того, чтобы эффективно удерживать клиента необходимо следить за гибкостью ценовой политики, а также прорабатывать «холодные» звонки и в целом повышать качество работы отдела продаж.

Были рассмотрены два самых главных конкурента с хорошим набором услуг. Преимущества фитнес-клубов «World Class» перед конкурентами: основатель фитнес-движения в России, сеть клубов «World Class» предлагает своим клиентам самые современные, уникальные программы. Каждый член клуба перед тем, как занятия, проходит спортивное тестирование на выявление уровня физической подготовки и консультацию по диетическому питанию. В тренажерных залах клубов World Class установлено оборудование от лучших мировых производителей.

Для удобства восприятия информации, ниже по тексту будет упоминаться филиал «World Class. Детский парк», что является франшизой ООО «СПОРТ КЛАСС».

Предлагается создать индивидуальный канал в Telegram с конкретной информацией, которая относится только к филиалу «World Class. Детский парк» и его клиентам. Данное предложение поможет решить проблему с передачей информации от фитнес-клуба – клиенту.

На данный момент существует общий канал World Class в Telegram, куда выкладывается общая информация, актуальная для всех клиентов данной сети. Это не очень удобно, так информация в основном общая, касающаяся всех клиентов сети World Class и чтобы найти информацию по интересующемуся филиалу, нужно потратить очень много времени и есть большая вероятность, что ее там не будет. Так как общий канал направлен в первую очередь для большой массы клиентов, а не конкретно для клиентов филиала «World Class. Детский парк».

Необходимость предложения заключается в том, чтобы клиенты своевременно могли получать информацию о групповых тренировках, записаться на них или отменить запись, узнать об акциях, изменениях в работе фитнес-клуба.

Создать Telegram канал можно в течение часа. Размещать информацию и полностью вести канал предлагается менеджеру по работе с клиентами. Для

этого нужно будет пересмотреть мотивацию данного сотрудника и оформить дополнительное соглашение. А также подготовить штрих-коды. В случае необходимости компьютерной версии Telegram, обустроенное рабочее место у данного сотрудника имеется. В случае использования мобильной версии, сотруднику предоставляется рабочий мобильный телефон, который нужно будет приобрести. Так как сотрудники могут меняться, лучше не создавать телеграмм канал на личных устройствах сотрудников.

С помощью создания канала в Telegram компании ООО «СПОРТ КЛАСС» удастся повысить прибыль на 42 400 руб. ежемесячно, уже с учетом дополнительных ежемесячных расходов в сумме 13 400 руб. Расходы на создание Telegram-канала окупятся в первый же месяц и в 4 раза

Заключение. Фитнес - услуги - это деятельность исполнителя услуг по удовлетворению потребностей потребителя в формировании, поддержании и укреплении здоровья, физической реабилитации, достижении спортивных результатов, услуги по организации и проведению «СПОРТ КЛАСС» физкультурно - оздоровительных и спортивно - зрелищных мероприятий. Процесс оказания фитнес-услуг требует наличие помещения фитнес-клуба, оборудования, тренажеров, знания фитнес-инструкторов и администраторов. Непрерывный контакт исполнителя услуг с потребителем является процессом обслуживания в данной среде. Основными процессами в фитнес-клубе стоит считать процессы, связанные с использованием тренажеров и иного фитнес-оборудования клуба, следствием которых являются дальнейшие физические и психологические изменения организма человека. Но фитнес – услуги в России теряют продажи. В 2022 г. объем рынка фитнес-услуг в России снизился на 13%.

ООО «СПОРТ КЛАСС» имеет определенную внутреннюю структуру, основанную на специфике того или иного вида деятельности. В ней есть управления, департаменты, отделы, группы, команды. Изучив отзывы клиентов, было выяснено, что большинство проблем, возникающих у сотрудников и у клиентов, являются причиной понижения прибыли и оттока клиентов.

Основными конкурентами являются «FirstGym» и «Re'forma». Но у World Class есть свои преимущества, которые ценят клиенты.

Совершенствование процессов оказания фитнес-услуг заключается в создании канала в Telegram с конкретной информацией о филиале «World Class. Детский парк», который принесет больше прибыли, а затраты на создание перекроются в первый же месяц. Таким эффективным методом можно совершенствовать процесс оказания фитнес-услуг на предприятии сервиса, выделиться среди конкурентов, увеличить клиентскую базу и поднять прибыль.