

Есенкова И.А.

Могилевский государственный университет им. А.А. Кулешова

МАРКЕТИНГОВЫЕ АСПЕКТЫ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ КАЧЕСТВА ТРЕНИРОВОЧНОГО ЗАНЯТИЯ В УЧЕБНО-СПОРТИВНОМ УЧРЕЖДЕНИИ

Esenkova I.A.

Mogilev State University named after A. A. Kuleshov

MARKETING ASPECTS OF IMPROVING THE QUALITY OF A TRAINING SESSION IN A SPORTS EDUCATIONAL INSTITUTION

АННОТАЦИЯ. В статье рассмотрены маркетинговые подходы к оценке качества тренировочных занятий в учебно-спортивном учреждении. Определена эффективность деятельности учебно-спортивных учреждений г. Могилева на основе использования технологий маркетинга в системе физического воспитания и спорта.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: учебно-тренировочное занятие; качество; услуга; степень значимости; уровень удовлетворенности.

ABSTRACT. The article considers marketing approaches to assessing the quality of training sessions in an educational and sports institution. The effectiveness of the activities of educational and sports institutions in the city of Mogilev was determined on the basis of the use of marketing technologies in the system of physical education and sports.

KEYWORDS: educational and training session; quality; service; degree of significance; satisfaction level.

Залог успеха в современном мире – высокое качество продукта, независимо от вида осуществляемой деятельности. Качество – это междисциплинарное понятие, и касается оно почти всех областей нашей жизни, каждой человеческой активности и каждого процесса.

Высокое качество услуг, в том числе в сфере спорта, не возникает само собой, оно может быть достигнуто на основе системного подхода на всех этапах разработки, создания и функционирования системы подготовки спортивного резерва. Спортивный

резерв не только является основой спорта высших достижений, но и решает еще одну важную социальную задачу – формирует физически здоровую нацию.

Качество учебно-тренировочной работы является существенным показателем при оценке деятельности учебно-спортивного, а также важным фактором, определяющим положение данного учреждения на рынке спортивных услуг.

В системе контроля за качеством спортивных услуг можно выделить два компонента: административный и технический.

Административный компонент включает в себя организационную работу по обеспечению качества услуг. Он нашел свое отражение в так называемых «стандартах обслуживания», которые включают в себя правила (построения занятия, соревнований), нормы (разрядные нормы, нормативы по оценке физической подготовленности), положения (о присвоении спортивных и тренерских званий, квалификационных категорий), инструкции (должностные и др.), стандарты (физкультурно-спортивных сооружений, инвентаря, образовательные стандарты) и т. д.

В соответствии с принципами современной управленческой технологии – менеджмента – эффективное управление любыми социальными процессами возможно лишь в том случае, если разработаны, приняты и неукоснительно соблюдаются нормативы, критерии, эталоны и стандарты этого управления [2]. Основные требования к качеству учебно-тренировочных занятий, пути и способы его обеспечения, критерии оценки заложены в учебных планах, программах, методических и практических рекомендациях и ряде нормативно-технических документов. Данным критериям в последние годы уделяется все больше внимания в ходе проведения различного рода инспекционных проверок. При этом остаются невыясненными вопросы, насколько предоставляемая услуга удовлетворяет потребности самих клиентов-спортсменов.

Именно поэтому при определении качества занятий очень важно учитывать технический компонент, который заключается в определении характеристик услуги, поддающихся наблюдению и оценке со стороны потребителей. К ним относятся время ожидания и время предоставления услуги, надежность и безопасность, культура обслуживания, полнота предоставления услуги, комфорт и эстетика места предоставления услуги, доступность услуги и т. д.

Исследователи в области качества услуг утверждают, что конечной мерой качества услуги остается их оценка пользователем. Следовательно, в отрасли спорта также нельзя пренебрегать мнением потребителей и обязательно его учитывать при оценке деятельности организации.

Цель исследования заключалась в определении эффективности деятельности учебно-спортивных учреждений г. Могилева по обеспечению качества учебно-тренировочных занятий на основе использования технологий маркетинга в системе физического воспитания и спорта.

В исследовании приняли участие 96 спортсменов-учащихся 13–16 лет детско-юношеских спортивных школ и специализированных детско-юношеских спортивных школ олимпийского резерва г. Могилева.

Одной из проблем на первом этапе проведения исследования стало формирование перечня характеристик для оценки учебно-тренировочного занятия. С одной стороны, можно напрямую спросить у спортсменов, какие критерии должны быть выполнены для их максимального комфорта. Но учащиеся-подростки не всегда могут

точно сформулировать причину своего «дискомфорта», особенно это может касаться эмоциональных факторов. Поэтому для дальнейших исследований мы формировали перечень на основании ранее проведенных исследований по этому вопросу [3].

Спортсменам-учащимся было предложено оценить степень значимости каждого показателя учебно-тренировочного занятия и оценить его характеристики конкретной спортивной школе. По результатам сопоставления значений совокупности показателей оцениваемой услуги с их эталонными значениями (за эталон принимается услуга, полностью удовлетворяющая потребителя по всем показателям) была дана оценка уровня качества учебно-тренировочных занятий в целом или в отдельных аспектах.

Проведенное исследование показало, что качество тренировочных занятий в спортивной школе соответствует оценке «среднее качество». Модель спортивной услуги имеет сложную структуру, состоящую из нескольких взаимосвязанных групп характеристик.

Давая оценку такой характеристике, как уровень доступности услуги, спортсмены-учащиеся отметили, что большую роль для них играет территориальный фактор (близкое расположение мест тренировок от места жительства). На основании этого можно предположить, что дальнейшее расположение спортивного зала от дома снижает привлекательность занятий спортом. Занятия спортом и физической культурой имеют широкие возможности для решения актуальных в Республике Беларусь социальных проблем по организации и проведению полезного и здорового досуга, а также удовлетворению индивидуальных интересов в занятиях избранными видами спорта, которые пользуются популярностью у учащихся.

При исследовании уровня безопасности услуг учащиеся указали, что при выполнении упражнений соблюдается техника безопасности, а также применяется широкий спектр средств и приемов защиты, страховки и помощи. Оценка материально-технической базы спортивной школы показала весомость такого фактора, как достаточное количество, широкий спектр и высокое качество спортивного инвентаря. Большое внимание ребята уделяют возможности воспользоваться душевыми после тренировки, во многих спортивных залах они просто отсутствуют.

Профессиональная деятельность тренера представляет собой сложный психологический процесс. Она затрагивает практически все уровни управления. Он, наряду со своими специальными знаниями и способностями, должен хорошо ориентироваться в вопросах управления тренировочным процессом, который включает в себя планирование тренировочной работы, распределение средств и методов воздействия, контроль за тренировочными нагрузками [1]. По мнению спортсменов, принявших участие в исследовании, тренеры уделяют достаточно внимания качеству показа упражнения, четкости и доходчивости его объяснения, индивидуально подходят к каждому учащемуся, используют в занятиях «развлекательную часть», включающую в себя элементы игр и соревнований. Как отрицательную сторону деятельности тренера учащиеся отметили недостаточное количество упражнений из других видов спорта, что позволило бы внести разнообразие и повысить интерес учащихся к другим видам спортивной деятельности.

Маркетинговые исследования потребностей спортсменов-учащихся создают основу для разработки и реализации долгосрочных комплексных программ, направ-

ленных на развитие детско-юношеского спорта. Существующая система подготовки спортивного резерва не удовлетворяет потребности самих спортсменов по многим критериям качества физкультурно-оздоровительных услуг (доступность и безопасность услуг, материально-техническое оснащение спортивной базы), что выражается в оценке учебно-тренировочного занятия по виду спорта, полученной в результате исследования. Наряду с этим спортивные школы обладают огромным потенциалом для совершенствования работы в этом направлении.

Результаты исследования показали, что совершенствование качества учебно-тренировочных занятий и повышение их привлекательности для спортсменов в ряде случаев не зависит от тренера-преподавателя и возможно лишь в случае определенных шагов со стороны администрации спортивных школ, направленных на привлечение дополнительных капиталовложений для укрепления материально-технической базы специализированных учебно-спортивных учреждений.

1. Кобринский, М. Е. Организационно-методические аспекты управления спортом: моногр. / М. Е. Кобринский, М. М. Еншин. – Минск: БГУФК, 2010. – 217 с.
2. Кобринский, М. Е. Социально-организационная структура управления спорта и пути оптимизации управления спортивными резервами и спортом высших достижений: метод. рекомендации / М. Е. Кобринский, А. В. Григоров, М. М. Еншин. – Минск: БГУФК, 2007. – 63 с.
3. Степанова, О. Н. Маркетинг в сфере физической культуры и спорта: монография / О. Н. Степанова. – М.: Советский спорт, 2003. – 256 с.