Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ»

На правах рукописи

КОРОСТЕЛЕВ ОЛЕГ ВЛАДИМИРОВИЧ

ОРГАНИЗАЦИОННО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ МЕХАНИЗМ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ СПОРТИВНЫХ УСЛУГ

Специальность: 5.2.3 - Региональная и отраслевая экономика
(экономика сферы услуг)

ДИССЕРТАЦИЯ
на соискание ученой степени
кандидата экономических наук

Научный руководитель:
доктор экономических наук,
профессор Чудновский А.Д.

Москва – 2023

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 4
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ СПОРТИВНЫХ УСЛУГ И ПАТРИОТИЧЕСКОГО ВОСПИТАНИЯ МОЛОДЕЖИ 13
1.1. Управление качеством спортивных услуг как объект исследования 13
1.2. Методологические положения по многофакторному управлению качеством спортивных услуг 26
1.3. Иерархическая модель управления качеством спортивных услуг и патриотического воспитания молодежи 40
Выводы по главе 1 55
ГЛАВА 2. АНАЛИЗ ПРОЦЕССОВ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ СПОРТИВНЫХ УСЛУГ НА УРОВНЕ ФИЗКУЛЬТУРНО-СПОРТИВНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ 58
2.1. Зарубежный и отечественный опыт управления качеством спортивных услуг и патриотического воспитания молодежи 58
2.2. Влияние управления качеством спортивных услуг на конкурентоспособность физкультурно-спортивных организаций 73
2.3. Критерии и показатели оценки эффективности управления качеством спортивных услуг 87
Выводы по главе 2 98
ГЛАВА 3. ФОРМИРОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННО–ЭКОНОМИЧЕСКОГО МЕХАНИЗМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ СПОРТИВНЫХ УСЛУГ НА ПРИМЕРЕ ФИЗКУЛЬТУРНО-СПОРТИВНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ САМБО 101
3.1. Разработка методических рекомендаций по развитию ресурсного потенциала управления качеством услуг физкультурно-спортивных организаций 101
3.2. Обоснование научно-методических положений по применению цифровых технологий в управлении качеством услуг физкультурно-спортивной

организации 115
3.3. Разработка программных мероприятий по управлению качеством физкультурно-спортивных организаций самбо 136
Выводы по главе 3 151
ЗАКЛЮЧЕНИЕ 154
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ 160

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. В настоящее время в народном хозяйстве происходят сложные социально-экономические процессы, ведущие к ресурсным, производственным и инфраструктурным ограничениям, что обуславливает необходимость исследования процесса эффективного функционирования сферы услуг и поиска решений проблем, связанных с обеспечением должного качества услуг и формированием условий для их своевременного предоставления широким слоям населения.

Несмотря на различные ограничения при производстве и продвижении услуг, обусловленные современными социально-экономическими вызовами, предприятия различных отраслей сферы услуг продолжают активно использовать как традиционные, так и новые методы управления, совершенствуя при этом организационно-экономический инструментарий. Наличие подобного инструментария позволяет предприятиям обеспечить своевременность принятия решений по производству и продвижению услуги с учетом этапа ее жизненного цикла, потенциала производства и уровня востребованности населением.

Подобный подход характерен для всех видов услуг, но в условиях повсеместной цифровизации и беспрецедентных внешних вызовов особое внимание вызывают вопросы управления качеством спортивных услуг, роль которых в современном мире трудно переоценить: они являются не только фактором улучшения физического, психического и социального здоровья, но и оказывают положительное влияние на воспитание у широких слоев населения патриотических качеств, что в обозначенных условиях приобретает особую значимость.

Спортивные услуги лежат в основе общения между людьми, проведения активного досуга, могут рассматриваться как альтернатива вредным пристрастиям и привычкам, праздному образу жизни. С этих позиций спортивные услуги – важный фактор деятельности, связанной с освоением, совершенствованием, поддержанием и восстановлением ценностей человека в

рамках самореализации его физических, социальных и духовных способностей. Существенный вклад спортивных услуг в повышение уровня патриотизма лишь повышает значимость процессов управления их качеством.

Вопросам управления качеством спортивных услуг уделяется определенное внимание как на государственном уровне, так и в коммерческом секторе экономики, но, к сожалению, данные исследования носят достаточно разобщенный характер. В настоящее время нет единого подхода к методическому обеспечению процесса управления качеством спортивных услуг. В недостаточной степени проработаны и внедрены в практическую деятельность организационно-экономические механизмы и инструменты эффективного управления качеством спортивных услуг.

Таким образом, тема исследования является актуальной и имеет теоретическую и практическую значимость. Диссертация представляет собой научное исследование по разработке организационно-экономического механизма управления качеством спортивных услуг на основе комплексного изучения процессов управления качеством этих услуг. Решение данной задачи позволит повысить не только индекс здоровья населения, но уровень патриотизма граждан, а также социальную ориентацию государственных, коммерческих и общественных структур регулирования и поддержки сферы услуг.

Степень научной разработанности проблемы. Вопросы развития спортивных услуг занимают важное место в экономике и управлении сферой услуг. Теоретико-методологические положения по экономике и управлению спортивными услугами рассмотрены в работах таких отечественных ученых, как: А.С. Акимов, Д.В. Алешин, В.А. Бескровная, Н.А. Восколович, Э.И. Горовых, А.А. Иванов, Ю.А. Кадочкина, Н.Б. Луговских, В.В. Мироненко, В.У. Ногуманов, Т.А. Пузыня, А.Ю. Федорова, А.М. Шамхалов, Д.А. Яковенко и др., а также зарубежных ученых J. Beech, Chr. Brooks, A.Buhler, S. Chadwick, P. Downward, M. Eschenfelder, L.H. Kahane, G.Nufer, M. Parent, M. Shank, S. Szymanski , M. Tomic и др.

Исследования проблем управления качеством в сфере услуг представлено в

работах М.А. Жуковой, Н.А. Зайцевой, В.С. Ивановского, Г.А. Карповой, Н.С. Морозовой, Е.Ю. Никольской, Л.Г. Протасовой, Л.В. Хоревой, А.Д. Чудновского. Вопросы развития спортивных услуг рассмотрены в работах таких отечественных ученых, как: Г.Ф. Агеева, А.С. Акимов, Г.З. Аронов, А.Е. Жердев, В.Н. Зуев, К.А. Мызрова, К.С. Колегова, В.А. Кудинова, И.С. Кузнецов, Э.О. Мамедов, А.А. Матвеева, Е.А. Можелев, Д.Э. Мухутдинова, О.Н. Степанова, А.А. Тарасенко и др.

Стоит отметить, что несмотря на указанные исследования по развитию спортивных услуг, в настоящее время многие теоретические, методические и практические задачи управления качеством спортивных услуг в России еще недостаточно исследованы. Неполная изученность и степень разработанности, с одной стороны, и научно-практическая значимость – с другой, определили выбор темы диссертационной работы, и позволили сформулировать цель, задачи и круг рассматриваемых в ней вопросов.

Научная гипотеза. В условиях современного развития спортивных услуг необходимы новые теоретические, концептуальные и методические подходы к исследованию процессов управления качеством спортивных услуг, в частности к методологии многофакторного управления, обеспечивающего достижение конкурентоспособности спортивных услуг, а также к формированию механизма управления качеством спортивных услуг на уровне спортивной организации. Методические рекомендации по управлению качеством спортивных услуг на уровне спортивной организации определяют политику регулирования и поддержки развития сферы спортивных услуг. Это позволяет спортивным организациям получить синергетический эффект от использования программно-целевого подхода при решении сложных комплексных проблем регулирования и развития сферы спортивных услуг за счет возникновения мультипликативных эффектов при целевом применении ограниченных ресурсов.

Цель диссертационного исследования заключается в теоретическом обосновании и разработке организационно-экономического механизма управления качеством спортивных услуг.

Для достижения сформулированной цели в диссертации были поставлены следующие **задачи исследования**:

- уточнить понятие качества спортивной услуги;
- сформулировать методологические положения по многофакторному управлению качеством спортивных услуг;
- на основе выявления взаимосвязи и взаимозависимости между спортивным и патриотическим воспитанием молодежи разработать иерархическую модель управления качеством спортивных услуг и патриотического воспитания молодежи;
- провести анализ зарубежного и отечественного опыта управления качеством спортивных услуг и патриотического воспитания молодежи;
- разработать механизм управления качеством спортивных услуг на уровне спортивной организации;
- предложить и обосновать использование системы авторских показателей оценки управления качеством спортивных услуг;
- разработать функциональную структуру управления ресурсным потенциалом и качеством услуг физкультурно-спортивных организаций на примере организации самбо;
- обосновать применение цифровых технологий и программно-целевого подхода к управлению качеством услуг организации самбо.

Объектом исследования являются физкультурно-спортивные организации, оказывающие спортивные услуги.

Предметом исследования являются подходы, методы и механизм управления качеством спортивных услуг, а также процессы взаимодействия экономических субъектов мезо- и микроэкономического уровня и их функции по развитию спортивных услуг и патриотического воспитания молодежи.

Соответствие темы диссертации требованиям паспорта специальности ВАК. Профиль диссертации соответствует Паспорту специальности 5.2.3. Региональная и отраслевая экономика (экономика сферы услуг): п. 4.1. Теоретико-методологические основы анализа проблем развития отраслей сферы

услуг; п. 4.4. Ресурсный потенциал отраслей сферы услуг и эффективность его использования; п. 4.8. Конкурентоспособность производителей услуг.

Методология исследования. Теоретико-методологической основой исследования выступили научные труды ведущих отечественных и зарубежных ученых и специалистов в области: теории и организации управления, экономики сферы услуг и управления спортивными услугами. При решении теоретических и практических задач были использованы общенаучные методы исследования, методы системного и сравнительного анализа, экспертных оценок, стратегического планирования, экономики и управления сферой спортивных услуг.

Информационную базу исследования составили нормативно-правовые акты по вопросам развития сферы спортивных услуг, официальные данные Федеральной службы государственной статистики, Министерства экономического развития РФ, Министерства спорта РФ; факты, выводы и положения, опубликованные в научных изданиях России и других стран; данные глобальной информационной сети Интернет; аналитические отчеты экспертов в сфере развития спортивных услуг, а также результаты исследований автора.

Научная новизна диссертационной работы состоит в теоретическом обосновании и разработке организационно-экономического механизма управления качеством спортивных услуг, обеспечивающего путем многофакторного управления качеством удовлетворение конкретных потребностей в услугах и достижение спортивных результатов, что направлено на улучшение физического, психического и социального здоровья, а также экономического состояния и культурного уровня населения.

В результате диссертационного исследования получены и выносятся на защиту **следующие результаты, содержащие элементы научной новизны**:

1. Уточнено понятие качества спортивной услуги как совокупности социально-экономических, организационно-управленческих, культурно-воспитательных, спортивно-оздоровительных факторов, обеспечивающих достижение спортивных результатов и направленных на улучшение

физического, психического и социального здоровья, а также экономического состояния и культурного уровня населения. Это позволило сформулировать методологию многофакторному управлению качеством спортивных услуг, способствующую повышению их конкурентоспособности путем реализации функций управления, связывающих цели, ресурсы и процессы, протекающие как внутри, так и вне спортивной организации.

2. Разработана иерархическая модель управления качеством спортивных услуг и патриотического воспитания молодежи, объединяющая цели, задачи, принципы, критерии и методы управления на различных уровнях. Отличительной особенностью модели является применение методов многофакторного управления для согласования параметров модели на различных уровнях управления, что позволяет сбалансировать интересы организаций, занятых в сфере регулирования и оказания спортивных услуг.

3. Разработан организационно-экономический механизм управления качеством спортивных услуг на уровне спортивной организации, обеспечивающий сбалансированное развитие сегментов массового и профессионального спорта. Механизм ориентирован на максимизацию рентабельности спортивных организаций и на удовлетворение потребностей населения в спортивных услугах высокого качества, направлен на популяризацию услуг у населения и формирование высоких стандартов культуры и патриотизма. Подобная структура механизма позволяет обеспечить эффективность мер по регулированию и саморегулированию деятельности участников сферы спортивных услуг и рациональную организацию работы по представлению населению спортивных услуг, а также просвещение населения в области здорового образа жизни.

4. Предложена система авторских показателей оценки управления качеством спортивных услуг, включающая локальные и интегральные показатели качества спортивной услуги, удовлетворенности этим качеством, и конкурентоспобности спортивной услуги. Указанные показатели определяются на основе экспертных оценок совокупности социально-

экономических, организационно-управленческих, культурно-воспитательных, спортивно-оздоровительных факторов услуги, а также реализации функций управления. Предложенная система показателей позволяет повысить объективность оценки качества и конкурентоспобности спортивных услуг и эффективность управления ими в современных условиях.

5. Сформирована функциональная структура управления ресурсным потенциалом физкультурно-спортивных организаций, позволяющая сократить дублирование и ликвидировать избыточные функции в должностных обязанностях работников по управлению качеством услуг на примере организации самбо. Обосновано применение цифровых технологий в управлении качеством услуг организаций самбо, разработана информационная система управления качеством спортивных услуг, позволяющая формировать аналитические документы, отражающие оценку качества, удовлетворенности качеством, управления качеством, эффективности реализации функций управления качеством и конкурентоспособности спортивных услуг.

6. Обоснован выбор программно-целевого подхода к управлению качеством услуг организаций самбо, позволяющий создать условия для достижения стратегических долгосрочных целей этих организаций при решении социально-экономических, организационно-управленческих, культурно-воспитательных, спортивно-оздоровительных проблемных ситуаций, которые в настоящий момент времени не находят своего эффективного решения при реализации спортивных услуг самбо. Выбор программно-целевого подхода обусловлен: индикативным характером программных мероприятий, сроки осуществления которых находятся в непосредственной зависимости от уровня обеспеченности необходимыми финансовыми и материальными ресурсами; системным характером ключевых целей и задач реализации программных мероприятий при решении сложных комплексных проблем регулирования и развития сферы спортивных услуг; возможностями концентрации ограниченных финансовых и материальных ресурсов при обеспечении ускоренного развития отрасли; возникновением

мультипликативных эффектов при целевом применении ограниченных ресурсов; реализацией различных форм общественного контроля.

Теоретическая и практическая значимость. Основные теоретические и методические положения, а также сформулированные выводы, могут быть использованы:

1) при формировании теоретических подходов, методических основ и организационно-экономических механизмов управления качеством спортивных услуг;

2) с целью повышения качества и увеличения перечня предоставляемых спортивных услуг на основе использования цифровых технологий;

3) для внедрения методов многофакторного управления качеством спортивных услуг в деятельность физкультурно-спортивных организаций;

4) при обучении студентов в вузах по направлениям подготовки «Менеджмент» и «Сервис».

В исследовании предложены практические рекомендации, которые позволят физкультурно-спортивным организациям: предложить механизм управления качеством спортивных услуг; авторские показатели управления качеством; функциональную структуру управления ресурсным потенциалом и должностные обязанности работников по управлению качеством услуг физкультурно-спортивных организаций; проводить мониторинг оценки управления качеством спортивных услуг на основе создания информационной системы; сформировать политику регулирования и поддержки развития спортивных услуг; использовать положения программно-целевого подхода для разработки программы управления качеством услуг на уровне спортивной организации.

Обоснованность и достоверность результатов исследования обеспечивается использованием комплекса взаимосвязанных методов исследования: сравнительного анализа в соответствии с целями и задачам исследования; сочетанием количественного и качественного анализа; статистической значимостью экспериментальных данных; использованием в

качестве методологической базы результатов фундаментальных положений ведущих отечественных и зарубежных ученых.

Апробация работы и внедрение результатов исследования. Основные научные положения, методические рекомендации и практические результаты диссертации докладывались и обсуждались на международных конференциях в Сочинском государственном университете (Сочи, 2022, 2023) и Российском университете спорта (Москва, 2002, 2023).

Отдельные положения, рекомендации и выводы, содержащиеся в диссертационной работе, внедрены в практическую деятельность Федеральной службы войск национальной гвардии Российской Федерации (Росгвардия), что подтверждается справкой о внедрении. Некоторые результаты теоретических исследований использовались в учебном процессе при подготовке спецкурсов и циклов лекций в ФГБОУ ВО «Государственный университет управления».

Публикации по теме диссертации. Результаты диссертационного исследования отражены в 9 работах, написанных автором лично и в соавторстве, общим объемом 3,6 п.л. (лично автору принадлежит 2,7 п.л.). Из них 5 работ опубликованы в ведущих рецензируемых научных журналах и изданиях, определенных Высшей аттестационной комиссией.

Структура диссертации. Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения и списка литературы. В работе 176 страниц основного текста, 11 таблиц, 8 рисунков. Список литературы включает 147 наименований.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ СПОРТИВНЫХ УСЛУГ И ПАТРИОТИЧЕСКОГО ВОСПИТАНИЯ МОЛОДЕЖИ

1.1. Управление качеством спортивных услуг как объект исследования

Проведем анализ понятия спортивной услуги в литературе и в нормативно-правовых документах. В ГОСТ Р 52024-2003 указано, что под спортивной услугой следует понимать деятельность отдельных исполнителей, которая связана с удовлетворением потребностей потребителей в части обеспечения достижения для них определенных спортивных результатов [8].

В свою очередь Филоненко Н.В. отмечал, что спортивные услуги — это услуги, которые связаны с обеспечением для потребителей занятий по физической культуре и спорту [126]. При этом данные занятия направлены на обеспечение оздоровления, а также на обеспечение физического развития потребителей. Следует также учитывать, что спортивные услуги по Филоненко Н.В. могут оказываться платно или бесплатно, занятия могут проводиться групповые или индивидуальные. Также спортивные услуги оказываются коммерческими или государственными структурами в рамках привлечения квалифицированных и компетентных специалистов, на основе реализации комплекса методик обеспечения оздоровления и физического развития потребителей.

Также в отдельных научных трудах отмечается, что под спортивной услугой следует понимать систему экономически и социально обоснованной разработки, последующего качественного предоставления и актуального потребления услуг, которые в полной мере удовлетворяют специальным потребностям потребителей в части их оздоровления, физического развития, последующего обязательного достижения спортивных результатов на национальных и международных соревнованиях [87].

Кроме этого, существует точка зрения, в соответствии с которой утверждается, что под спортивной услугой следует понимать ряд организованных форм проведения занятий спортом и физическими упражнениями, включая и комплекс программ организации тренировочных процессов. Также, по мнению автора, к спортивным услугам следует относить проведение различных спортивно-зрелищных мероприятий, направленных на популяризацию занятий спортом и физической культурой [24].

Наконец, Дроботов С.Е. в своей статье отмечает, что спортивные услуги представляют собой различные направления деятельности, которые связаны с удовлетворением духовных и физических потребностей потребителей в части совершенствования их способностей, а также потребностей в присутствии или просмотре спортивных зрелищ [73]. Присутствие на данных зрелищах и достижение определенных спортивных результатов будет повышать самооценку потребителей и может выступать как важный фактор его патриотического воспитания.

Все вышесказанное позволяет нам понять важность и необходимость разделения понятий физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг в силу наличия между ними принципиальных различий. Во многом это связано с тем, что оказание спортивных услуг часто направлено на обеспечение достижения спортивных результатов, в то время как оказание физкультурно-оздоровительных услуг имеет своей целью удовлетворение потребностей потребителей в части поддержания и укрепления их здоровья, а также осуществления их физической реабилитации. Наконец, важной составляющей оказания физкультурно-оздоровительных услуг будет подготовка и последующее проведение мероприятий физкультурно-оздоровительного досуга. В то время как оказание спортивных услуг связано с проведением спортивно-зрелищных мероприятий и может рассматриваться как важная часть молодежной и патриотической политики в стране.

Представим далее данные по динамике оказания спортивных услуг в России в целом и федеральным округам в частности (таблица 1).

Таблица 1 — Объем услуг физической культуры и спорта по округам РФ, тыс. руб. [143]

Округ - регион	**2020 год**	**2021 год**	**2022 год**
Дальневосточный федеральный округ	2 692 163	4 529 126	5 202 570
Приволжский федеральный округ	10 892 947	15 725 429	18 196 946
Северо-Западный федеральный округ	7 650 801	15 810 279	17 358 625
Северо-Кавказский федеральный округ	3 888 028	4 925 066	5 445 201
Сибирский федеральный округ	6 064 443	9 898 541	12 283 404
Уральский федеральный округ	5 104 529	7 959 332	8 756 189
Центральный федеральный округ	25 848 782	40 077 327	51 533 954
Южный федеральный округ	9 549 193	13 426 673	16 387 761
Россия	71 690 886	112 351 772	135 164 650

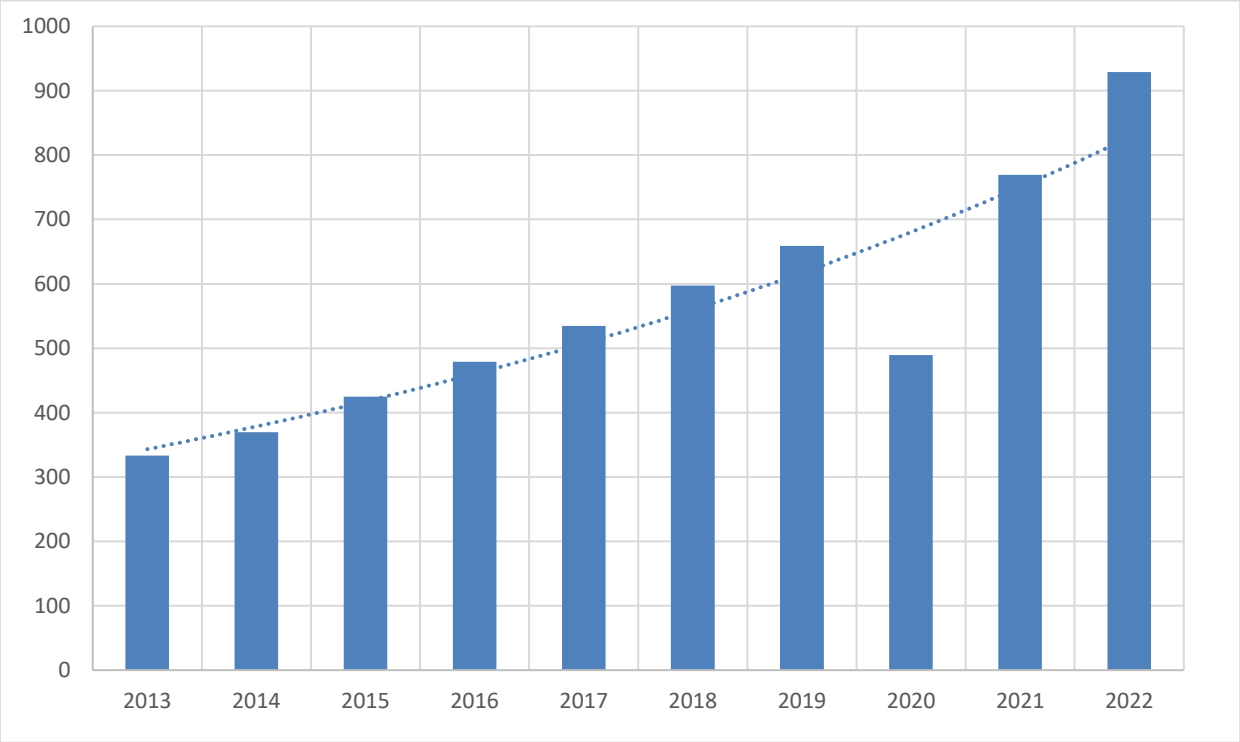


Рисунок 1 – Динамика объема платных услуг физической культуры и спорта в расчете на душу населения в период 2013-2022 гг., руб. [143]

Если обратиться к данным рисунка 1, то можно отметить тенденцию постоянного роста величины оказанных населению платных спортивных услуг кроме 2020 года, связанного с влиянием на большинство экономических и социальных процессов в стране пандемии COVID-19. Наибольший прирост объема предоставленных спортивных услуг характерен для постпандемийного 2021 года (более 50 %). В 2022 году годовой показатель прироста составил около 20 %. При этом среднегодовые темпы прироста объема платных спортивных услуг населению за последние 10 лет составляли порядка 14 %. Можно говорить, что рынок спортивных услуг в России активно развивается. Также подтверждают факт развития рынка спортивных услуг в России такие факты, как рост уровня популярности для населения спортивного образа жизни, открытие новых центров и спортивных сооружений, которые оказывают спортивные услуги, рост удельного веса лиц, имеющих ограниченные возможности здоровья, среди потребителей спортивных услуг и др. [5, 129].

В структуре оказываемых спортивных услуг населению вырос удельный вес непосредственно услуг по проведению занятий по физической культуре и спорту, а также информационно-консультативных и образовательных услуг в области спорта. В свою очередь, снижение удельного веса характерно для услуг по проведению спортивно-зрелищных мероприятий, что обусловлено современной сложной санкционной ситуацией и сокращением числа международных соревнований, проводимых в нашей стране [129].

Перейдем далее к раскрытию роли спортивных услуг в повышении физического, психического и социального здоровья населения, а также в нормализации экономического состояния и культурного уровня населения страны.

В рамках устойчивого развития нашего общества потребление спортивных услуг во все большей степени проникает в большинство сфер жизни населения страны. Также потребление спортивных услуг становится неотъемлемой и значимой частью жизнедеятельности населения страны.

Сегодня миллионы жителей нашей страны ориентируются на реализацию модели здорового образа жизни и важнейшей составляющей здесь выступают спортивные услуги, а также нацеленность населения на участие в различных спортивных мероприятиях [47].

Существенными темпами в нашей стране развивается спортивная индустрия высших достижений, которая постепенно превратилась в индустрию зрелищно-массовых и спортивных мероприятий, обеспечивающих, в том числе, и патриотическое воспитание молодежи. Следует также отметить, что спортивные услуги сегодня следует рассматривать как важнейший фактор, обеспечивающий поддержание и укрепление здоровья жителей страны, совершенствование культуры данных жителей. Кроме этого, спортивные услуг выступают важным способом общения между людьми, проведения активного досуга, могут рассматриваться как важная альтернатива вредным пристрастиям и привычкам, праздному образу жизни.

С этих позиций, несомненно, спортивные услуги – важная часть общей культуры страны, важный аспект деятельности, связанной с освоением, совершенствованием, поддержанием и восстановлением ценностей по физическому совершенствованию человека в рамках самореализации физических и духовных способностей человека. Это позволяет достичь более качественных социально-значимых результатов, которые связаны с выполнением человеком его обязанностей для современного общества.

Также важно понимать, что спортивные услуги - важная область социальной деятельности, применительно к которой происходит формирование и реализация социальной активности жителей страны. Уровень потребления спортивных услуг в данном случае будет отражать состояние общества, а сами спортивные услуги следует рассматривать как форму проявления социальной, моральной и политической структуры современного общества страны.

Еще одним важным аспектом потребления спортивных услуг следует

считать влияние потребления данных услуг на сферу социальной деятельности, которая направлена на обеспечение сохранения и укрепления здоровья человека, развитие его психофизических способностей применительно к двигательной осознанной активности. Главными параметрами состояния культуры для общества в данной связи следует считать параметры уровня здоровья, физического развития, а также уровня использования спортивной составляющей для сферы образования и воспитания людей, в производственных и бытовых процессах людей и общества в целом [49].

Также спортивные услуги в значительной степени влияют на экономические процессы общества, а частности, активное потребление спортивных услуг населением позволяет повысить уровень качества рабочей силы, трансформировать структуру спроса и потребления, изменить модели ответственного поведение потребителей. Также, активная ориентация на здоровый образ жизни позволяет трансформировать систему внешнеэкономических связей, сферу туризма и прочие показатели функционирования экономической системы страны. В частности, экономическая роль спортивных услуг в наибольшей степени проявляется по следующим направлениям своего влияния:

-активное потребление спортивных услуг будет способствовать минимизации уровня экономических потерь для большинства сфер жизнедеятельности общества в силу повышения уровня физического и психического здоровья жителей страны;

-активное потребление спортивных услуг будет выступать важным фактором роста продолжительности жизни человека, что будет позитивно воздействовать на численность трудоспособных и увеличение возраста трудоспособности людей;

-активное потребление спортивных услуг следует считать важным компонентом процессов подготовки качественных и квалифицированных трудовых ресурсов, что делает спортивные услуги фактором обеспечения и

увеличения уровня экономического роста страны;

-предоставление спортивных услуг должно рассматриваться как важнейшая сфера ведения предпринимательской деятельности. Это будет обеспечивать занятость людей в отраслях спортивной индустрии, а также сферы туризма. Кроме этого, данные отрасли предпринимательства будут пополнять бюджеты разных уровней налогами, что позволит государству решать насущные социальные проблемы в стране [52].

В подтверждение данных слов следует отметить, что сегодня в России создаётся значительное число спортивных, туристических организаций, осуществляющих свою деятельность в рамках коммерческой основы. В указанную группу организаций входят оздоровительные клубы, ассоциации, различный спектр фитнес-клубов, массажные салоны, различные секции по бодибилдингу и пауэрлифтингу, рукопашного боя и других видов спортивных единоборств, что обеспечивает значительную занятость населения и разнообразие форм проведения активного досуга жителей страны.

Также, спортивная индустрия, включает в свою структуру сферу производства спортивной одежды и обуви, тренажёров и инвентаря, прочих спортивных аксессуаров, а также информационно-спортивный бизнес (информационные и консалтинговые агентства, спортивные специализированные теле- и радиоканалы, широкий спектр спортивных издательств) и бизнес спортивных сооружений (тренажёрные залы, стадионы, бассейны, спортивные комплексы). Все это иллюстрирует роль сферы спортивных услуг для интенсификации экономических процессов в стране.

Согласно определению Международной организации по стандартизации, качество определяется как комплекс характеристик и свойств услуги, которые призваны обеспечить удовлетворение реальных или предполагаемых потребностей. Указанное определение качества используется Американским обществом по контролю над качеством услуги. Также данное определение приводится в словарях, справочниках, в другой учебно-методической литературе по теории и практике управления качеством услуг

[21, 25, 29, 32].

Кроме этого, в отечественной литературе существует точка зрения, согласно которому качество связано с обеспечением удовлетворения, а также с обеспечением превышения требований отдельных потребителей применительно к такому уровню цены услуги, который потребители себе могут позволить. При условии, конечно, что они испытывают нужду в данной услуге [16]. Все представленные выше определения фиксируют тот факт, что качество в достаточной степени субъективное понятие для потребителей. Если обратиться к современной цифровой экономике, то можно утверждать, что сегодня вернее говорить о понятии воспринимаемое качество или медийное качество [124].

Услуги, с учетом их фактической неосязаемости, характеризуются субъективным фактором в большей степени и в научной литературе есть точки зрения, что качество услуг будет восприниматься потребителями как таковое [7, 12, 135, 137].

Указанная концепция применяется в сфере спорта и в большинстве стандартов по качеству спортивных услуг указывается, что качество спортивной услуги отражает меру, согласно которой спортивная услуга обеспечивает удовлетворение нужд потребителей. Также в этих научных трудах указывается, что качество спортивных услуг следует рассматривать в трех взаимосвязанных аспектах.

Прежде всего, укажем на первый аспект качества спортивных услуг. Здесь следует говорить о вопросах обеспечения технического качества или уровня соответствия услуги определенным техническим условиям. Фактически, речь идет о понимании того уровня, в рамках которого спортивные услуги соответствуют их техническим внутренним условиям. Причем под техническими внутренними условиями число и оптимальность функционирования спортивных сооружений, новизна и функциональность спортивного инвентаря и оборудования, уровень специализации и квалификации тренерского состава.

Что касается второго аспекта качества спортивных услуг, то здесь речь идет о технологическом качестве, а также о качестве применяемых технологий обеспечения спортивных результатов. Все это будет находить свое отражение в решении вопросов разработки достаточного ассортимента услуг и качества реализуемых программ спортивной работы с потребителями.

Наконец, третий аспект спортивных услуг связан с качеством ведения маркетинговой деятельности. Иными словами, здесь речь идет о том уровне, на котором спортивная услуга обеспечивает удовлетворение потребностей в достижении спортивных результатов для конкретных клиентов.

Первый аспект обеспечения качества спортивных услуг находит свое отражение в различных стандартах, технических условиях, санитарных нормах и правилах, положениях, связанных с оказанием спортивных услуг потребителям. Что касается главных требований к выполнению второго аспекта качества спортивных услуг, то данные требования, как правило, закладываются в положениях о функционировании спортивных организаций, в программах и методиках тренировок, в правилах проведения соревнования. Наконец, рассмотрение вопросов третьего аспекта качества спортивных услуг связано с изучением вопросов маркетинговой поддержки процессов оказания спортивных услуг.

Перейдем далее к рассмотрению понятия управление качеством спортивной услуги. Во многом понимание сущности данного термина связано с раскрытием основных функций управления качеством спортивной услуги [63].

Управление качеством применительно к спортивным услугам следует начинать с анализа внешней среды, поскольку процессы оказания спортивных услуг потребителям находятся под значительным влиянием данной среды. Осуществляя взаимодействия с внешней экономической и социальной средой, для обеспечения высокого качества спортивных услуг необходимо поддерживать стабильные и рациональные контакты с потребителями, находить надежных партнеров, выстраивать деловые связи применительно к

прочим заинтересованным лицам.

Если же игнорировать влияние факторов внешней экономической и социальной среды на процессы оказания спортивных услуг, то могут проявиться такие риски, как утрата рыночной позиции, как возникновение противоречий законодательством в отношении процессов оказания спортивных услуг. Данные риски могут вызвать негативные последствия, вплоть до полного прекращения деятельности по оказанию спортивных услуг.

Реализуя мероприятия по управлению качеством спортивных услуг, следует учитывать тот факт, что необходимо разработать и грамотно выстроить политику качества. Другим важным фактором следует считать грамотно разработанный план оказания спортивных услуг. Политика качества при этом должна быть ориентирована на обеспечение опережения или на обеспечение сохранения текущего уровня для качества спортивной услуги на длительный период времени. Также политика качества должна в полной мере соответствовать интересам населения, выступающего в качестве потребителей рассматриваемым спортивных услуг.

Посредством разработанной политики, с учетом выявленных требований рынка спортивных услуг, следует провести планирование качества спортивной услуги и в рамках этого планирования зафиксировать ключевые требования потребителей к качеству спортивной услуги.

При дальнейшем обращении к функциям управления качеством следует указать на необходимость рассмотрения вопросов подготовленности и квалификации персонала, предоставляющего спортивные услуги. В силу этого важно не забывать про вопросы обучения, а также мотивации работников, обеспечивающих оказание спортивных услуг потребителям. Применение рациональных методов мотивации приведет к росту уровня результативности труда сотрудников. Этот факт будет положительно отражаться на уровне качества спортивных услуг [22].

Еще одной функцией управления качеством спортивных услуг является обеспечение структурированности данной деятельности. Все подразделения

спортивных организаций должны четко понимать круг своих обязанностей, что позволит им рационально взаимодействовать с прочими участниками исследуемых процессов для гарантирования четкости функционирования структуры поддержки оказания спортивных услуг потребителям.

Далее обеспечение качества спортивных услуг связано с разработкой системы качества посредством фиксации определенных структур и функций [121]. По факту разработки система качества становится неотъемлемой частью деятельности по оказанию спортивных услуг потребителям. Также важно осуществить проверку системы качества применительно к возможности выполнения системой всех поставленных задач обеспечения высокого качества спортивных услуг. Посредством результатов проверки целесообразно провести донастройку системы качества спортивных услуг. Также, в процессе функционирования разработанная система качества может трансформироваться по результатам плановых проверок с очки зрения необходимости учета факторов внешней среды для поддержания высокого уровня эффективности ее функционирования. Важной задачей для современной ситуации следует также считать задачу сертификации системы качества спортивных услуг.

Далее, необходимо отметить, что управлением качеством спортивных услуг неразрывно связано с осуществлением контроля. Контроль в данном случае будет позволять проводить оценку уровня соответствия спортивных услуг всем действующим требованиям со стороны потребителей ми государства. Помимо контроля важно также проводить оценку качества спортивных услуг для своевременного установления и подтверждения способности спортивных организаций выполнять свои функции в рамках строгого соблюдения установленных требований к качеству спортивных услуг. Также важно помнить о том, что сегодня оказание спортивных услуг происходит в рамках цифровизации экономики. Это предъявляет комплекс требований к обеспечению для потребителя достоверной внешней и внутренней информации в отношении качества спортивной услуги.

Возможными источниками внутренней информации следует считать деятельность спортивных организаций. В свою очередь, источниками внешней информации будут выступать потребители спортивных услуг, действия и активности конкурентов, информация об инновационных разработках в области разработки и предоставления спортивных услуг. Важность информации сегодня высока, поскольку от уровня информированности зависит степень эффективности деятельности по оказанию спортивных услуг потребителям. Своевременное обладание информацией позволяет разработать комплекс профилактических, предупредительных или корректирующих мероприятий в части обеспечения требуемого уровня качества спортивных услуг.

Наконец, без принятия рациональных решений невозможно говорить непосредственно о процессах управления качеством спортивных услуг. Решения можно принимать интуитивно, опираясь на прошлый опыт, что следует рассматривать как достаточно рискованную управленческую деятельность. Верным будет принятие рациональных решений, которые обусловлены пониманием и полным учетом факторов внешней и внутренней среды оказания спортивных услуг. Затем все принятые решения успешно реализуются в практической деятельности по оказанию спортивных услуг. Этот этап следует считать заключительным этапом для управления качеством спортивных услуг. Рассмотренный цикл управления необходимо повторить после реализации данного этапа для обеспечения соответствия качества спортивных услуг ожиданиям потребителей, требованиям рынка и государства.

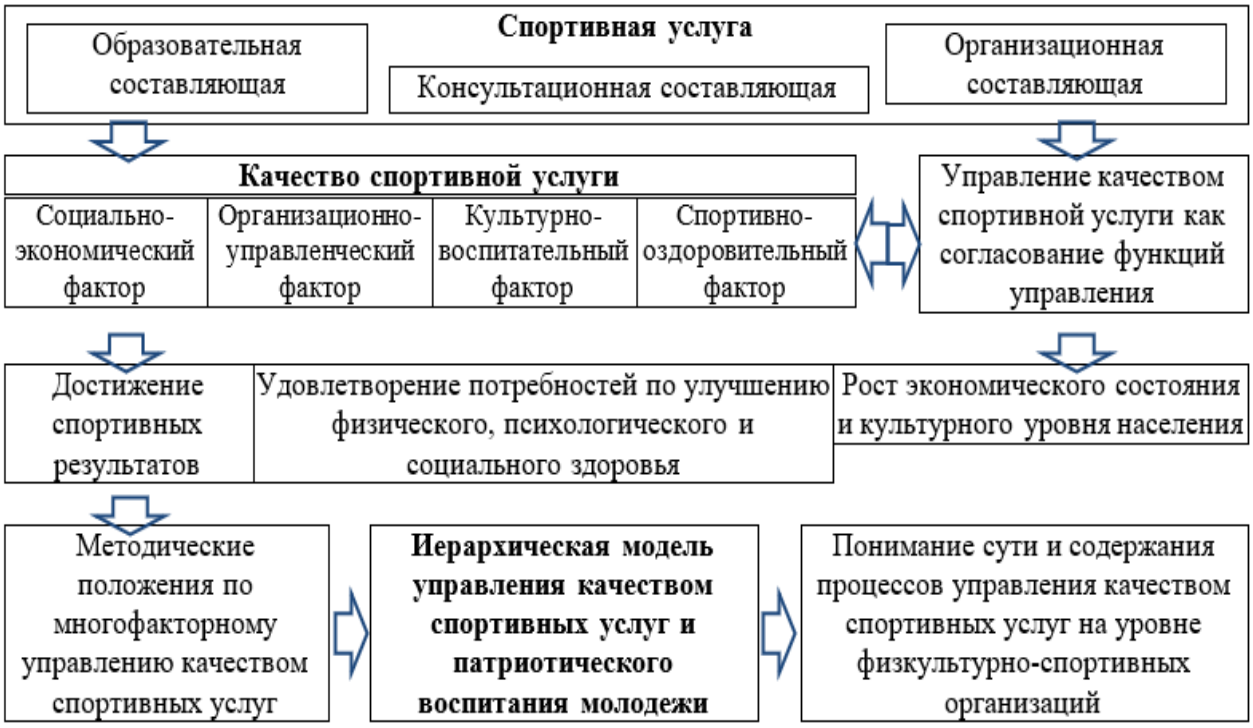
В аспекте всего сказанного зафиксируем авторские определения понятий спортивной услуги, качества спортивной услуги и управления качеством спортивной услуги.

Спортивные услуги – это комплекс образовательных, информационно-консультационных и организационных услуг, обеспечивающих достижение спортивных результатов, которые способствуют удовлетворению

потребностей в сфере улучшения физического, психического и социального здоровья, а также экономического состояния и культурного уровня населения.

Качество спортивной услуги – это совокупность социально-экономических, организационно-управленческих, культурно-воспитательных, спортивно-оздоровительных факторов услуги, обеспечивающих достижение спортивных результатов, удовлетворяющих требованиям конкурентоспособности услуги и направленных на улучшение физического, психического и социального здоровья, а также экономического состояния и культурного уровня населения. Управление качеством спортивной услуги – выполнение множества согласованных между собой функций управления в области улучшения качества спортивной услуги.

Далее на рисунке 2 отражены основные составляющие трех представленных выше авторских понятий и взаимосвязей между ними. позволит нам структурировать основные составляющие иерархической модели управления качеством данных услуг.



Примечание: разработано автором.

Рисунок 2 — Основные составляющие авторский понятия качества и управления качеством спортивных услуг и взаимосвязи между ними

Хотелось бы отметить, что подобная структуризация понятий предъявляет повышенные требования к разработке методологии многофакторного управления качеством спортивных услуг, что связано с большой важностью спортивных услуг для нашей страны. Кроме этого, понимание сущности и взаимосвязей между качеством и управлением качеством спортивных услуг Перейдем далее к описанию основных методологических положений по многофакторному управлению качеством спортивных услуг.

В перспективе это позволит нам проанализировать и понять современные процессы управления качеством спортивных услуг на уровне физкультурно-спортивных организаций.

1.2. Методологические положения по многофакторному управлению качеством спортивных услуг

Проведем анализ факторов, влияющих на качество спортивных услуг. При этом, следует отметить, что в соответствии с ГОСТом требования к спортивным услугам должны учитывать интересы потребителей и обеспечивать:

-формирование здорового образа жизни потребителей;

-требуемый уровень безопасности и экологичности;

-эффективную работу системы подготовки спортсменов различной квалификации;

-высокий уровень точности и своевременности исполнения;

-требуемый уровень эргономичности и комфортности;

-требуемый уровень эстетичности и зрелищность услуг;

-высокий уровень этичности и социальной ответственности обслуживающего персонала;

-требуемый уровень социальной адресности;

-требуемый уровень информативности процессов оповещения

потребителей об условиях и возможностях потребления спортивных услуг.

Также для понимания основных факторов, влияющих на качество спортивных услуг, нам необходимо структурировать основных участников исследуемого рынка, а именно [77]:

-собственно потребители спортивных услуг;

-разработчики спортивных услуг. Сюда следует включать тренеров и инструкторов, организаторов спортивно-зрелищных мероприятий, которые придумывают идею и образ спортивной услуги, определяют потенциальный характер воздействия спортивной услуги на ее потребителя;

-тренеры и инструкторы, прочие работники сферы спортивных услуг, чьим результатом действий выступает оказание широкого спектра спортивных услуг (формируют технологическую составляющую спортивных услуг);

-работники образовательной и научной сфер, чьей целью деятельности выступает разработка методик проведения занятий, тренировок, новых спортивно-оздоровительных средств. В данном случае эти участники рынка спортивных услуг будут добавлять интеллектуальную составляющую в исследуемые нами услуги;

-широкий спектр производителей спортивного оборудования, инвентаря, одежды, обуви, чья деятельность носит сервисный, обеспечивающий характер для рынка спортивных услуг и направлена на юридических, а также физических лиц;

-участники рынка спортивных услуг, формирующие, преобразующие, хранящие, представляющие информацию об услугах. Сюда также следует отнести и СМИ, которые популяризуют здоровый образ жизни и информируют о полученных спортивных результатах, что является важной частью молодежной и патриотической политики, проводимой в стране [123];

-государство, как важный участник, формирующий нормативно-правовые и законодательные аспекты разработки, предоставления и потребления спортивных услуг в стране;

-институциональные участники рынка (ассоциации, союзы), которые

формируют основы саморегулирования качества спортивных услуг в стране.

С учетом структурированных участников рынка спортивных услуг, представим далее основные внешние и внутренние факторы, влияющие на качество спортивных услуг. Внешние факторы качества спортивных услуг будут способствовать или препятствовать формированию качества данных услуг. И к данным внешним факторам следует относить [66]:

-фактор обоснованности и разумности требований рынка, потребителей к спортивным услугам,

-фактор уровня конкуренции на рынке спортивных услуг;

-фактор достаточности и проработанности нормативных документов в сфере качества спортивных услуг;

-фактор имиджа социальных услуг и здорового образа жизни в информационном пространстве;

-фактор наличия и эффективности каналов поиска потребителей спортивных услуг;

-фактор влияния научно-технического прогресса на содержание и процессы оказания спортивных услуг;

-фактор зависимости рынка спортивных услуг от поставщиков оборудования и тренажеров, прочей спортивной техники;

-фактор оптимальности состава и структуры государственных органов и органов саморегулирования рынка спортивных услуг в стране.

В свою очередь, внутренние факторы качества спортивных услуг связаны с широким спектром возможностей и способностей соответствующих участников рынка оказывать спортивные услуги надлежащего и требуемого потребителями качества. Эти факторы, фактически, зависят и определяются деятельностью самой спортивной организации. Далее нами зафиксированы основные внутренние факторы качества спортивных услуг [42]:

-комплекс технических факторов, связанных с наличием и постоянным обновлением новой спортивной техники и оборудования, с применением новых материалов, с улучшением уровня технического оснащения

оказываемой спортивной услуги;

-комплекс организационных факторов, которые связаны с улучшением организации труда тренеров и инструкторов, с непосредственной организационной поддержкой процессов оказания спортивных услуг, с повышением уровня производственной дисциплины, ответственности применительно к достигаемому качеству и уровню безопасности оказания спортивных услуг, повышения уровня гигиены и санитарии в помещениях спортивной организации. Отдельно здесь также можно говорить об обеспечении культуры оказания спортивных услуг и о нацеленности спортивных организаций на рост уровня квалификации тренеров и инструкторов. Еще одним важным организационным фактором качества спортивных услуг является наличие у спортивной организации системы обеспечения качества, а также проведение сертификации качества спортивных услуг;

-комплекс экономических факторов, которые обусловлены уровнем затрат на оказание спортивных услуг, а также уровнем затрат, связанным с обеспечением требуемого уровня качества спортивных услуг. В отдельном случае есть необходимость говорить о политике ценообразования, об оптимальности работы системы экономического стимулирования тренеров и инструкторов с точки зрения разработки и оказания высококачественных спортивных услуг. Также следует учитывать научную и интеллектуальную составляющую, которые спортивная организация обеспечивает для своих спортивных услуг;

-комплекс социально-психологических факторов, которые связаны с созданием здорового климата и нормальных условий для тренеров и инструкторов, с формированием у тренеров и инструкторов духа преданности, гордости за свою работу. Отдельно здесь следует говорить об обеспечении соответствующего адекватного восприятия потребителями спортивных услуг их физико-технических и эстетических характеристик.

Следует учитывать, что все указанные факторы, и внешние, и

внутренние, связаны и синергетически оказывают влияние на уровень качества спортивных услуг.

Перейдем далее к описанию основных факторов, которые влияют на уровень качества управления спортивными услугами.

Речь следует вести о комплексе внешних факторов, которые оказывают влияние на уровень качества управления спортивными услугами [72]. Здесь, прежде всего, следует говорить о факторе полного и своевременного учета в принимаемых управленческих решениях требования рынка к содержанию итоговому эффекту от потребления спортивных услуг, в том числе, в части учета конкретных потребностей потребителей спортивных услуг, уровня спроса в отношении спортивных услуг, возможностей по регулированию жизненного цикла оказываемых спортивных услуг потребителям. Далее идет фактор полного и своевременного учета в принимаемых управленческих решениях конкурентной ситуации и специфики ее трансформации в среднесрочной и долгосрочной перспективах [127].

Особое значение имеет тип, условиях роста, емкость рынка спортивных услуг, наличие и возможности спортивных организаций-конкурентов в части представления ими более качественных и современных спортивных услуг. Еще одним важным внешним фактором, влияющем на уровень качества управления спортивными услугами, следует считать фактор полного и своевременного учета в принимаемых управленческих решениях законодательных и нормативных актов, определяющих систему требований к разработке и оказанию спортивных услуг потребителям в аспекте современных доминирующих интересов государства к указанной сфере общественной жизни. Данный фактор следует считать важнейшим фактором применительно к внешней среде, поскольку органы государственного управления определяют правила и основные направления рационального экономического поведения для спортивных организаций. Также они определяют комплекс правовых норм для выстраивания систем менеджмента качества спортивных организаций через комплекс нормативных документов и

законов, регламентирующих все стадии жизненного цикла спортивных услуг.

Еще одним значимым внешним фактором, влияющим на уровень качества управления спортивными услугами, следует считать фактор учета в принимаемых управленческих решениях уровня гармоничности организации информационного пространства в стране, определяющего отношение граждан и потребителей к здоровому образу жизни, потреблению спортивных услуг и достижению спортивных результатов [63]. При оптимальности реализуемой информационной политики в отношении занятий спортом в стране, при актуальности всех отраженных спортивно-зрелищных мероприятий, достигнутых там спортивных результатов всегда появляются возможности для популяризации спортивных услуг, для отождествления их с наиболее актуальной формой досуга для граждан страны.

Что касается внутренних факторов, влияющих на уровень качества управления спортивными услугами, то здесь можно выделить комплекс социально-экономических, организационно-управленческих, культурно-воспитательных и спортивно-оздоровительных взаимосвязанных факторов.

Комплекс социально-экономических внутренних факторов, а именно:

-фактор оптимальности схемы организации разработки и оказания спортивных услуг потребителям;

-фактор рациональности схем ценообразования и ресурсного обеспечения процессов разработки и оказания спортивных услуг;

-фактор достаточности уровня финансирование работ в части обеспечения качества спортивных услуг;

-фактор уровня наукоемкости и инновационности в процессах разработки и оказания спортивных услуг;

-фактор проработанности вопросов обеспечения материальной ответственности тренеров и инструкторов за разработку и оказание некачественных спортивных услуг;

-фактор проработанности вопросов обеспечения материального стимулирования тренеров и инструкторов за разработку и оказание

спортивных услуг с высоким уровнем качества;

-фактор своевременности и полноты учета, анализа и регулирования затрат применительно к осуществлению процессов разработки и оказания качественных спортивных услуг;

-фактор достаточности профессиональной структуры и своевременности повышения квалификации тренеров и инструкторов;

-фактор достаточности социально-бытового обслуживания тренеров и инструкторов и достигнутого уровня их социальной защищенности;

-фактор оптимальности состояния межличностных и внутриколлективных отношений в спортивной организации;

-фактор позитивности морально-психологического климата в коллективе спортивной организации;

-фактор своевременности и комплексности характера разрешения большинства конфликтных ситуаций применительно к процессам разработки и оказания спортивных услуг.

Комплекс организационно-управленческих внутренних факторов, а именно:

-фактор рациональной организации работы тренеров и инструкторов;

-фактор рациональной организации мест для занятий спортом, включая и планирование посещений тренажерных залов;

-фактор рациональной организации режима работы, а также отдыха для тренеров и инструкторов;

-фактор нацеленности на распространение и реализацию передовых методов и приемов работы тренеров и инструкторов;

-фактор необходимой рациональности структуры управления спортивной организацией;

-фактор требуемой рациональности организации документооборота спортивной организации;

-фактор обеспечения динамичности и гибкости деятельности спортивной организации с точки зрения постоянного анализа рынка

спортивных услуг;

-фактор нацеленности на определение предпочтений потребителей спортивных услуг;

-фактор организации постоянной деятельности по совершенствованию спортивных услуг и повышению их качества;

-фактор обеспечения эффективного функционирования систем по качестве управления спортивными услугами на базе применения ИКТ;

-фактор обеспечения высокого уровня оперативности информации применительно к текущему и потенциальному качеству спортивных услуг;

-фактор своевременности принятия комплекса управленческих решений в части обеспечения качества спортивных услуг.

Комплекс культурно-воспитательных внутренних факторов, а именно:

-фактор проработанности пространственно-семантической компоненты популяризации спортивных услуг в обществе;

-фактор проработанности содержательно-методической компоненты популяризации спортивных услуг в обществе;

-фактор проработанности коммуникационно-организационной компоненты популяризации спортивных услуг в обществе;

-фактор итогового уровня усвоения потребителями спортивных услуг гуманистических и культурно-воспитательных ценностей от занятий спортом и ведения здорового образа жизни;

-фактор эффективности функционирования культурно-воспитательной и спортивной системы распространения познаний в области занятий спортом и ведения здорового образа жизни;

-фактор возможности оценки влияния спортивных услуг на становление личности потребителей спортивных услуг, особенно молодого возраста;

-фактор оптимальности преодоления мер по преодолению недоверия общества и отдельных индивидов к популяризации необходимости и системности занятий спортом и ведения здорового образа жизни;

-фактор учета объективной потребности потребителей в обеспечении

высокого уровня своего психического, физического ресурса, а также социального статуса при занятиях спортом и ведении здорового образа жизни.

Комплекс спортивно-оздоровительных внутренних факторов, а именно:

-фактор оптимальности проектирования и обеспечения эффективности функционирования спортивных сооружений для нужд занятий спортом и ведения здорового образа жизни различных групп потребителей;

-фактор рациональности и мотивационной проработанности вопросов достижения спортивных результатов и мотивации потребителей к занятиям спортом и ведению здорового образа жизни;

-фактор доступности и достаточности тренажеров и спортивного инвентаря для занятий спортом и ведения здорового образа жизни;

-фактор современности и оперативности обновления тренажеров и спортивного инвентаря для занятий спортом и ведения здорового образа жизни;

-фактор оперативности расширения ассортимента спортивных услуг с учетом возникновения новых направлений занятий спортом и ведения здорового образа жизни;

-фактор качества и проработанности вопросов проектирования спортивных услуг и разработки образовательных программ в области занятий спортом и ведения здорового образа жизни с учетом стратегических целей развития государства и общества.

В аспекте всех выше представленных факторов качества управления спортивными услугами зафиксируем авторскую классификацию факторов (таблица 2). В данной таблице автором увязаны конкретные факторы из разных групп с видами спортивных услуг (образовательными, информационно-консультационными и организационными спортивными услугами).

Представим далее анализ понятия конкурентоспособности спортивных услуг. Конкурентоспособность спортивных услуг - важнейший показатель,

который характеризует процессы функционирования спортивных организаций в современной экономике с точки зрения реализации стратегических целей развития государства и общества. Следует отметить, что целью деятельности спортивных организаций является обеспечение значительных эффектов в части оздоровления населения страны, популяризации здорового образа жизни и достижения значимых спортивных результатов. При этом достижение указанно цели исключительно посредством разработки и оказания спортивных услуг, которые необходимы и важны для общества, соответствуют пониманию общества в части достижения высокого уровня своего психического, физического ресурса, а также социального статуса при занятиях спортом и ведении здорового образа жизни представителями общества.

Таблица 2 - Авторская классификация факторов качества управления спортивными услугами

Группы факторов	**Обр. услуги**	**Инф. услуги**	**Орг. услуги**
СЭ	-фактор уровня наукоемкости и инновационности в процессах разработки и оказания спортивных услуг; -фактор достаточности профессиональной структуры и своевременности повышения квалификации тренеров и инструкторов.	-фактор своевременности и полноты учета, анализа и регулирования затрат применительно к осуществлению процессов разработки и оказания качественных спортивных услуг; -фактор учета гармоничности организации информационного пространства в стране, определяющего отношение граждан и потребителей к здоровому образу жизни, потреблению спортивных услуг и достижению спортивных результатов.	-фактор достаточности уровня финансирование работ в части обеспечения качества спортивных услуг.
ОУ	-фактор нацеленности на распространение и реализацию передовых методов и приемов работы тренеров и инструкторов.	-фактор обеспечения высокого уровня оперативности информации применительно к текущему и потенциальному	-фактор рациональной организации работы тренеров и инструкторов; -фактор рациональной организации мест для

продолжение таблицы 2

		качеству спортивных услуг; -фактор обеспечения динамичности и гибкости деятельности спортивной организации с точки зрения постоянного анализа рынка спортивных услуг.	занятий спортом, включая и планирование посещений тренажерных залов.
КВ	-фактор проработанности содержательно-методической компоненты популяризации спортивных услуг в обществе; -фактор итогового уровня усвоения потребителями спортивных услуг гуманистических и культурно-воспитательных ценностей от занятий спортом и ведения здорового образа жизни.	-фактор проработанности коммуникационно-организационной компоненты популяризации спортивных услуг в обществе; -фактор оптимальности преодоления мер по преодолению недоверия общества и отдельных индивидов к популяризации необходимости и системности занятий спортом и ведения здорового образа жизни.	-фактор эффективности функционирования культурно-воспитательной и спортивной системы распространения познаний в области занятий спортом и ведения здорового образа жизни.
СО	-фактор оперативности расширения ассортимента спортивных услуг с учетом возникновения новых направлений занятий спортом и ведения здорового образа жизни.	-фактор качества и проработанности вопросов проектирования спортивных услуг и разработки образовательных программ в области занятий спортом и ведения здорового образа жизни с учетом стратегических целей развития государства и общества; -фактор рациональности и мотивационной проработанности вопросов достижения спортивных результатов и мотивации потребителей к занятиям спортом и ведению здорового образа жизни.	-фактор оптимальности проектирования и обеспечения эффективности функционирования спортивных сооружений для нужд занятий спортом и ведения здорового образа жизни различных групп потребителей; -фактор современности и оперативности обновления тренажеров и спортивного инвентаря для занятий спортом и ведения здорового образа жизни.

Примечание: разработано автором.

Также важно понимать, что сегодня спортивные услуги оказываются различными спортивными организациями, по факту чего предпочтение потребителей, как правило, реализуется к каким-либо конкретным

спортивным услугам. В силу этого, спортивные услуги должна отличаться от подобных аналогичных услуг. Фактически, можно сказать, что различные спортивные организации конкурируют между собой в аспекте содержания, проработанности и эффективности продвижения конкретных спортивных услуг. Данные факт следует считать сегодня главным условием для разработки и последующего оказания спортивных услуг [14].

Отсюда, конкурентоспособность спортивных услуг представляет собой комплексную характеристику, которая определяет текущую ситуацию с предпочтением спортивных услуг потребителями в сравнении с подобными спортивными услугами-конкурентами. При чем во внимание при оценке конкурентоспособности обращается наибольшее внимание на уровень соответствия спортивной услуги общественной потребности, а также на уровень персональных и общественных затрат на потребление спортивной услуги [31].

Есть и другая точки зрения, согласно которой конкурентоспособностью спортивных услуг связана с пониманием уровня способности спортивной услуги выдерживать в полной мере конкуренцию, иными словами речь идет о наличии широкого спектра возможностей успешного предоставления спортивных услуг конкретным потребителям в фиксированный промежуток времени. В данном случае спортивная услуга должна в полной мере удовлетворять конкретным пожеланиям потребителей, а также быть доступной в рамках той цены, которую по совокупности вынужден заплатить потребитель за спортивную услугу [17]. Следует отметить, что важными факторами для обеспечения конкурентоспособности спортивных услуг можно считать ориентированность спортивных услуг на определенных потребителей, значительный воспринимаемые уровень качества спортивной услуги, уровень его новизны и безопасности, характер сервисной и маркетинговой поддержки продвижения спортивной услуги. Сегодня отдельные спортивные организации предоставляют спортивные услуги, имеющие высокий уровень цены. Если же спортивные организации не нацелены на оказание

конкурентоспособных спортивных услуг, то данные спортивные организации в большей степени обеспечивают конкурентоспособность спортивных услуг посредством ценовой конкуренции. В таком случае большинство свойств конкурентоспособности спортивных услуг будет проявляться в уровне цены [23]. Но для обеспечения доверия государства и общества к спортивным организациям цена не должна быть определяющим параметром конкурентоспособности спортивных услуг. Здесь в большей степени должен подтверждаться факт обеспечения для потребителя достижения желаемых им спортивных результатов.

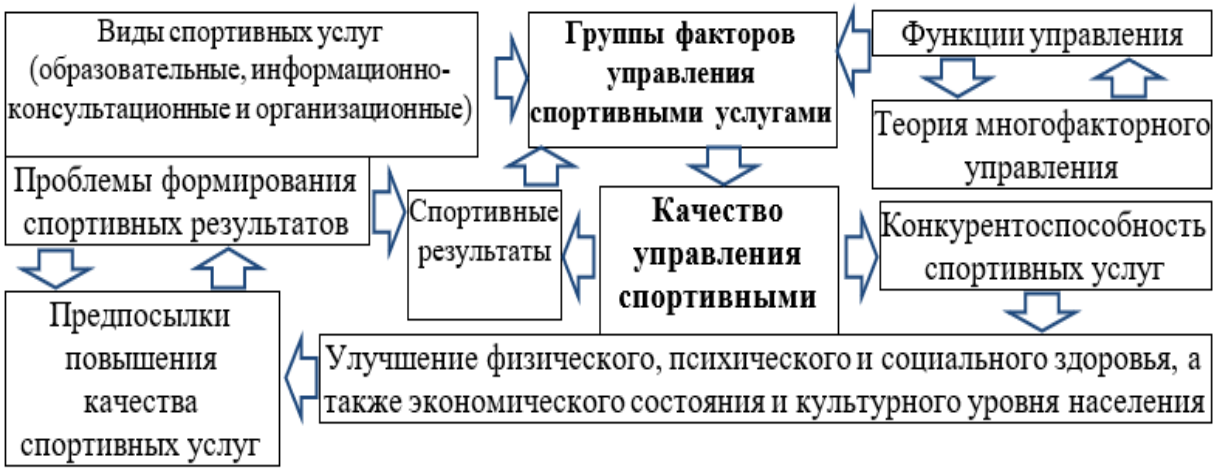
Как результат, можно заключить из анализа научной литературы, что конкурентоспособность современных спортивных услуг будет обусловливаться комплексом качественных характеристик и отдельными стоимостными особенностями спортивной услуги. При чем соотношение качественных характеристик и стоимостных особенностей спортивных услуг будет учитываться потребителями с учетом их непосредственной и конкретной значимости для полного и своевременного удовлетворения потребностей в достижении спортивных результатов и следованию правилам здорового образа жизни.

В аспекте всего сказанного, по мнению автора, конкурентоспособность спортивных услуг как критерий многофакторного управления качеством спортивных услуг, учитывающий улучшение физического, психического и социального здоровья, а также экономического и культурного уровня населения следует трактовать как совокупность их качественных (неценовых) и стоимостных характеристик, обеспечивающих удовлетворение конкретных потребностей клиентов спортивных организаций и учреждений по достижению спортивных результатов. Конкурентоспособность спортивной услуги будет раскрываться через систему факторов, к которым следует относить те свойства и характеристики услуги, которые, с одной стороны, делают ее привлекательной для потребителя и, с другой стороны, способствуют совершению акта покупки. К таким факторам относятся

определенные выше социально-экономические, организационно-управленческие, культурно-воспитательные, спортивно-оздоровительные факторы услуги. Также далее, по факту проведенной структуризации факторов, автором сформирована методология многофакторного управления качеством спортивных услуг для получения социально-экономического, организационно-управленческого, культурно-воспитательного и спортивно-оздоровительного эффекта на всех уровнях управления путем повышения конкурентоспособности спортивных услуг. Необходимо учесть, что многофакторные теории занимают особое место среди теорий управления [129]. Они открывают качественно новый этап в развитии теории и практики управления качеством спортивных услуг, поскольку в них учитываются влияние и взаимодействие множества факторов, находящихся как внутри, так и вне спортивных организаций.

Здесь необходимо рассмотрение управления качеством спортивных услуг путем эффективной реализации таких функций управления как планирование, организация, мотивация, контроль, координация, в виде многофакторного изменяющегося явления, в котором в единое целое связываются цели, ресурсы и процессы, протекающие как внутри, так и вне спортивной организации и оказывающие прямое или косвенное воздействие на ее деятельность по оказанию спортивных услуг. Далее представлен рисунок, отражающий методологию многофакторного управления качеством спортивных услуг (рисунок 3).

Если обратиться к основным составляющим рисунка 3, то можно отметить, что на конкурентоспособность современных спортивных услуг будет влиять их способность гарантировать достижение спортивных результатов для потребителей. В данном случае через понимание специфики и условий возникновения проблем формирования спортивных результатов через систему факторов можно будет выйти на структуризацию основных путей повышения уровня конкурентоспособности и качества спортивных услуг.



Примечание: разработано автором

Рисунок 3 — Методология многофакторного управления качеством спортивных услуг

Перейдем далее к описанию основных составляющих иерархической модели управления качеством спортивных услуг и патриотического воспитания молодежи.

1.3. Иерархическая модель управления качеством спортивных услуг и патриотического воспитания молодежи

Представим далее основные научные и практические задачи, а также предназначение иерархической модели управления качеством спортивных услуг и патриотического воспитания молодежи.

Научные задачи иерархической модели управления качеством спортивных услуг и патриотического воспитания молодежи:

-обеспечение компактных и формализованных записей представлений в отношении наблюдаемых явлений и процессов разработки и оказания спортивных услуг, которые характеризуют функционирование рынка спортивных услуг и сферы достижения спортивных результатов, ведения здорового образа жизни [30];

-проверка комплекса гипотез в отношении условий и возможностей обеспечения эффективного функционирования системы управления

качеством спортивных услуг на национальном, региональном и организационном уровнях, в том числе, по вопросам патриотического воспитания молодежи;

-осуществление выдвижения новых гипотез в отношении возможных состояний, проблем и перспектив повышения эффективности функционирования системы управления качеством спортивных услуг на национальном, региональном и организационном уровнях, в том числе по вопросам патриотического воспитания молодежи.

Практические задачи иерархической модели управления качеством спортивных услуг и патриотического воспитания молодежи:

-проведение исследований поведения отдельных участников рынка спортивных услуг в различных нормальных и экстремальных условиях поддержки и реализации стратегических целей развития государства и общества по вопросам достижения спортивных результатов, обеспечения здорового образа жизни и патриотического воспитания молодежи;

-обеспечение эффективного управления качеством спортивных услуг, обеспечение оптимизации структуры рынка спортивных услуг, обеспечение трансформации функций отдельных спортивных организаций, обладающих наибольшим ресурсным потенциалом и перспективами в реализации целей стратегического развития государства и общества;

-осуществление прогнозирования процессов управления качеством и обеспечения конкурентоспособности спортивных услуг в аспекте установленных тенденций изменения предпочтений потребителей в достижении спортивных результатов и ведения здорового образа жизни [96];

-осуществление систематизации и сопоставления результатов деятельности по управлению качеством и конкурентоспособностью спортивных услуг, спортивных организаций на национальном, региональном и организационном уровнях, в том числе, оценка результатов влияния спортивных организаций на результаты патриотического воспитания

молодежи.

Наконец, предназначение иерархической модели управления качеством спортивных услуг и патриотического воспитания молодежи состоит в следующем – обеспечение интеграции целей, задач, принципов, критериев и методов управления качеством спортивных услуг на различных уровнях управления, а также спортивных организаций и их структурных подразделений по управлению качеством спортивных услуг с подготовкой структурированного описания основных функций управления, таких как: планирование, организация, мотивация, контроль, координация.

Также еще одним аспектом предназначения иерархической модели управления качеством спортивных услуг и патриотического воспитания молодежи следует считать обеспечение рационального применения методов многофакторного управления для согласования параметров модели на различных уровнях управления, что позволит сбалансировать интересы спортивных организаций, занятых в сфере регулирования и оказания спортивных услуг с ожиданиями государства и общества от функционирования рынка спортивных услуг в части понимания прогрессивности и актуальности полученных спортивных результатов для патриотического воспитания молодежи.

Следует также отметить тот факт, что управление качеством спортивных услуг традиционно осуществляется на национальном (национальная политика России в области качества услуг физической культуры и спорта-ФКС), региональном (политика в области качества услуг ФКС федеральных округов и субъектов РФ) и организационном (политика в области качества физкультурно-спортивных организаций и учреждений и их функциональных подразделений) уровнях.

Примечание: разработано автором

Рисунок 4 - Основные составляющие иерархической модели управления качеством спортивных услуг и патриотического воспитания молодежи

Однако, учитывая наличие самозанятых и блогеров, оказание спортивных услуг проводится и на уровне физических лиц, включая и в дистанционной форме. В последнем случае управление качеством услуг вряд ли проводится в полной мере и необходимы соответствующие рекомендации по государственному регулированию в этой сфере.

В аспекте всего сказанного отобразим на рисунке 4 основные составляющие иерархической модели управления качеством спортивных услуг и патриотического воспитания молодежи.

Представим далее краткое описание основных составляющих иерархической модели управления качеством спортивных услуг и патриотического воспитания молодежи.

Цели и задачи управления качеством спортивных услуг на четырех уровнях управления.

Сначала представим цели управления качеством спортивных услуг:

-обеспечение роста показателей качества, а также уровня безопасности спортивных услуг, включая в том числе и приобщение молодежи к занятиям

спортом и следованию правилам здорового образа жизни (национальный уровень);

-обеспечение развития регионального рынка спортивных услуг посредством повышения эффективности деятельности региональных спортивных организаций, совершенствования самих спортивных услуг и удовлетворения потребностей региональных потребителей в качественных и доступных спортивных услугах, приводящих к достижению высоких спортивных результатов жителями региона (региональный уровень);

-обеспечение создания положительной репутации спортивной организации как организации, оказывающей качественные и безопасные спортивные услуг, приводящие к достижению потребителями этих услуг необходимых для них спортивных результатов, а также обеспечение улучшения конкурентной позиции спортивных организаций на региональных и местных рынках (организационный уровень);

-обеспечение создания конкурентных преимуществ, позволяющих реализовать персонализированную форму предоставления спортивных услуг потребителям, разработка и осуществление нишевых стратегий проектирования спортивных услуг для ведения эффективной конкурентной борьбы с региональными и местными спортивными организациями (уровень физических лиц) [130].

В свою очередь, задачи управления качеством спортивных услуг связаны с:

-определением показателей оценки качества спортивных услуг. К подобным показателям следует относить качество оказания спортивных услуг, оцениваемое через поданные жалобы от потребителей спортивных услуг, количество травм, уровень расходов на объекты спортивной инфраструктуры, уровень результативности оказания спортивных услуг, число молодых людей, активно участвующих в спортивных мероприятиях в стране, в том числе число молодых людей, которые получили спортивное звание, разряд (национальный уровень);

-разработкой комплекса мер по осуществлению контроля над соблюдением стандартов в области спортивной подготовки, а также патриотического воспитания молодежи (национальный уровень);

-формулированием требований к тренерам и инструкторам, которые оказывают спортивные услуги, а также к специалистам, работающим в области патриотического воспитания молодежи с позиций регулирования уровня их компетентностных и квалификационных характеристик (национальный уровень) [141];

-с повышением уровня эффективности и результативности проведения спортивно-зрелищных мероприятий на региональном уровне. Сегодня в большинстве регионов необходимое внимание надо обратить на вопросы организации работы спортивных сооружений. Их работа не следует делать чрезмерно многопрофильной, так как это способно стать причиной роста уровня издержек, а также снижения уровня эффективности управления региональными спортивными сооружениями (региональный уровень);

-эффективным использованием ресурсной базы организации деятельности спортивных сооружение и объектов патриотического воспитания молодежи на региональном уровне. Эффективное управление спортивной инфраструктурой в регионе сегодня связано со способностями региональных органов власти сохранять показатели эффективности в рамках изменения задач с, обеспечением минимального уровня затрат в рамках достижения постоянных спортивных результатов региональных спортсменов, со способностью достигать целей патриотического воспитания молодежи с учетом изменения параметров деятельности объектов спортивной инфраструктуры (региональный уровень);

-установлением цен на спортивные услуги. В рамках решения насущных задач на региональном уровне важно учитывать большое число факторов, в том числе и фактор принадлежности занимающихся к разным социальным слоям, важно обеспечить одинаковый уровень качества спортивных услуг для всех категорий потребителей, руководствуясь не уровнем их платежеспособности, а учитывая, в первую очередь, их профессиональные спортивные интересы,

наличие постоянного спроса на спортивный услуги, нацеленность на достижение высоких спортивных результатов (региональный уровень) [13];

-оптимизацией структуры ассортимента реализуемых спортивных услуг в аспекте выявленных предпочтений потребителей, а также с учетом установленных трендов достижения высоких спортивных результатов и ведения здорового образа жизни (организационный уровень);

-разработкой и внедрением спортивных услуг – новинок для повышения конкурентоспособности спортивных организаций, а также для создания новых точек роста для пропаганды занятий спортом, ведения здорового образа жизни и обеспечения вовлеченности молодежи в процессы развития государства (организационный уровень);

-разработкой продуманной коммуникационной политики и с нахождение возможностей поддержки связи спортивной организации с различными группами потребителей спортивных услуг, с нынешними, а также потенциальными спортсменами, с широкой общественностью, со СМИ для достоверного и своевременного освещения результатов своей работы с молодежью, в том числе по вопросам патриотического воспитания (организационный уровень) [18];

-переводом части спортивных и тренировочных процессов в диджитал формат для ориентации на молодежную аудиторию потребителей спортивных услуг с сохранением высокого уровня качества и безопасности спортивных услуг (уровень физических лиц);

-объединением различных тренеров и инструкторов в профессиональные сообщества и школы для пропаганды отдельных видов спорта и патриотического воспитания молодежи по критерию сфокусированности таких сообществ и школ уникальных задач в области достижения спортивных результатов (уровень физических лиц);

-созданием условий для саморегулирования качества спортивных услуг через прохождение процедур сертификации оказываемых услуг, через постоянное повышение квалификации, компетенций в оказании

определенных спортивных услуг для конкретных потребителей (уровень физических лиц).

Принципы управления качеством спортивных услуг на четырех уровнях управления.

-научной обоснованности процессов разработки и оказания спортивных услуг, а также реализации мероприятий в области патриотического воспитания молодежи (национальный уровень);

-системности в части обеспечения согласованности и гармонизированности интересов всех участников рынка спортивных услуг в стране (национальный уровень);

-оптимального сочетания процессов централизации, децентрализации применительно к управлению качеством спортивных услуг, а также к осуществлению мероприятий в области патриотического воспитания молодежи (национальный уровень);

-разумной оптимизации ресурсной базы организации спортивной деятельности и патриотического воспитания молодежи (национальный уровень);

-разумного сочетания прав, ответственности и обязанностей за развитие национального рынка спортивных услуг и процессы патриотического воспитания молодежи (национальный уровень);

-разумного сочетания процессов отраслевого и регионального управления качеством спортивных услуг в части обеспечения своевременности реагирования регионального рынка спортивных услуг на изменение социально-экономических условий функционирования спортивных объектов и проведения спортивно-зрелищных мероприятий (региональный уровень) [80];

-максимально возможного учета текущих и перспективных интересов потребителей спортивных услуг, включая, в том числе, и интересов в области интересов патриотического воспитания молодежи (региональный уровень);

-обеспечения приоритета качества, базирующийся на фиксации

определенного уровня качества спортивных услуг как важного направлений функционирования региональной социальной сферы (региональный уровень);

-комплексности с точки зрения выстраивания рациональных взаимосвязей политики региона применительно к сфере управления качеством спортивных услуг с прочими направлениями экономической и социальной политики в регионе (региональный уровень);

-реальности процессов оказания спортивных услуг с точки зрения разработки региональной политики качества спортивных услуг с учетом социально-экономической ситуации, перспектив развития регионального рынка спортивных услуг, имеющихся ограничений и возможностей (региональный уровень);

-разумного материального, а также морального стимулирования работников спортивных организаций в части обеспечения их ответственного отношения к процессам взаимодействий с потребителями спортивных услуг (организационный уровень);

-высокого уровня правовой защищенности принимаемых управленческих решений в отношении правил и условий ведения деятельности спортивными организациями (организационный уровень) [118];

-нацеленности на выстраивание партнерств с другими участниками рынка спортивных услуг для обеспечения высокого уровня качества и конкурентоспособности услуг спортивных организаций (организационный уровень);

-результативности всех реализуемых мероприятий по достижению спортивных результатов и патриотического воспитания молодежи (организационный уровень);

-разумности мероприятий информационной политики по освещению результатов деятельности спортивных организаций в части достижения спортивных результатов потребителями (организационный уровень) [69];

-полной компетентности и ответственности за реализуемые мероприятия в области достижения спортивных результатов и

патриотического воспитания молодежи (уровень физических лиц);

-целенаправленности (адресности), которые связан с формулированием четких обоснованных установок тренеров и инструментов по вопросам обеспечиваемого качества спортивных услуг для потребителей (уровень физических лиц);

-адаптивности спортивных услуг, связанный с обеспечением постоянного развития и реагирования тренеров и инструкторов на изменчивость процессов спортивной деятельности и патриотического воспитания в стране (уровень физических лиц);

-четкости, понятности и доступность предоставляемых потребителю спортивных услуг (уровень физических лиц);

-разумного сочетания традиционных и цифровых форм оказания спортивных услуг и осуществления мероприятий по патриотическому воспитанию молодежи (уровень физических лиц).

Критерии (социально-экономические, организационно-управленческие, культурно-воспитательные, спортивно-оздоровительные) управления качеством спортивных услуг на четырех уровнях управления.

Социально-экономические критерии управления качеством спортивных услуг на четырех уровнях управления:

-потенциальный уровень развития рынка спортивных услуг в стране, а также наличие стратегических возможностей по повышению эффективности патриотического воспитания молодежи (национальный уровень);

-уровень экономической и ресурсной стабильности работы спортивных организаций в аспекте реализуемых мер региональной поддержки рынка спортивных услуг (региональный уровень);

-уровень конкурентоспособности, эффективности и безопасности спортивных услуг, оказываемых спортивными организациями потребителям (организационный уровень);

-уровень потребительской оценки индивидуальных подходов тренеров и инструкторов к оказанию спортивных услуг в различных форматах

организации тренировочного процесса и мероприятий патриотического воспитания (уровень физического лица).

Организационно-управленческие критерии управления качеством спортивных услуг на четырех уровнях управления:

-уровень управляемости участников рынка спортивных услуг с точки зрения их оперативного и правильного реагирования на реализуемые меры нормативно-правового регулирования исследуемого рынка (национальный уровень);

-уровень адресности, доступности и оперативности предоставления спортивных услуг региональным потребителям с учетом имеющейся специфики организации деятельности участников регионального рынка спортивных услуг (региональный уровень);

-уровень оптимальности результатов управленческой деятельности спортивных организаций по представлению потребителям спортивных услуг, а также по участию в спортивно-зрелищных мероприятиях (организационный уровень);

-уровень рационального использования кадрового потенциала тренера и инструктора, а также потенциальный уровень профессиональной и компетентностной квалификации тренеров и инструкторов (уровень физического лица).

Культурно-воспитательные критерии управления качеством спортивных услуг на четырех уровнях управления:

-уровень приверженности жителей страны занятиям спорту, здоровому образу жизни, а также поддержки решений государственных органов управления (национальный уровень);

-уровень спортивной культуры жителей региона в части нацеленности их на достижение спортивных результатов, ведения здорового образа жизни и участия в мероприятиях патриотического воспитания (региональный уровень);

-уровень культуры общения и взаимодействий работников спортивных

организаций с потребителями спортивных услуг, включая и уровень социально-ответственного их поведения при продвижении здорового образа жизни и при реализации мероприятий патриотического воспитания (организационный уровень);

-уровень личных спортивных результатов тренеров и инструкторов, оценка их участия в мероприятиях патриотического воспитания, а также эффективности имиджевых и репутационных мероприятий по освещению данных результатов для потребителей спортивных услуг (уровень физического лица).

Спортивно-оздоровительные критерии управления качеством спортивных услуг на четырех уровнях управления:

-уровень достигнутых спортивных результатов, а также уровень участия молодежи в волонтерских проектах и в других социально-значимых проектах государства (национальный уровень);

-уровень качества жизни и морального духа населения региона по факту его занятий спортом и участия в региональных спортивно-зрелищных мероприятиях (региональный уровень);

-уровень удовлетворенности потребителей спортивных услуг действиями спортивных организаций по решению проблем жизнедеятельности, физического и психического здоровья потребителей (организационный уровень);

-уровень удовлетворенности физического лица качеством представляемых им спортивных услуг с учетом достигнутых спортивных результатов конкретным спортсменом (уровень физических лиц).

Методы (социально-экономические, организационно-управленческие, культурно-воспитательные, спортивно-оздоровительные) управления качеством спортивных услуг на четырех уровнях управления.

Социально-экономические методы управления качеством спортивных услуг на четырех уровнях управления:

-метод нормативно-правового регулирования процессов

проектирования и оказания спортивных услуг потребителям, включая и регулирование процессов проведения спортивно-зрелищных мероприятий и мероприятий по патриотическому воспитанию молодежи (национальный уровень);

-метод комплексной расстановки приоритетов стратегического и ресурсного развития регионального рынка спортивных услуг и ситуации с патриотическим воспитанием молодежи (региональный уровень);

-метод управления качеством закупок ресурсов, необходимых для ведения деятельности по оказанию спортивных услуг и проведению спортивно-зрелищных мероприятий и мероприятий по патриотическому воспитанию молодежи (организационный уровень);

-бенчмаркинг как метод поиска самых успешных практик оказания спортивных услуг и проведению спортивно-зрелищных мероприятий для тренеров и инструкторов (уровень физического лица).

Организационно-управленческие методы управления качеством спортивных услуг на четырех уровнях управления:

-метод сертификации спортивных услуг, а также спортивно-зрелищных мероприятий и мероприятий патриотического воспитания (национальный уровень);

-метод разработки региональных стандартов проектирования спортивных услуг и проведения спортивно-зрелищных мероприятий с учетом современной социально-экономической обстановки в регионе и настроений жителей региона (региональный уровень);

-метод построения контрольных карт для оценки уровня рациональности и результативности процессов оказания спортивных услуг потребителям (организационный уровень);

-метод выявления разрывов в ожидаемом качестве спортивных услуг (на уровне физического лица).

Культурно-воспитательные методы управления качеством спортивных услуг на четырех уровнях управления:

-метод дисциплинирования деятельности участников рынка спортивных услуг в части регламентирования для них стандартов взаимодействия с потребителями, а также выстраивания отношений с партнерами и регулирующими государственными структурами (национальный уровень);

-метод проведения региональных конкурсов мастерства для участников рынка спортивных услуг, а также учреждение специальных номинаций для участников проектов патриотического воспитания и волонтерской деятельности в среде молодежи (региональный уровень);

-метод 5S как метод, связанные с организацией рабочей среды, нацеленный на значительное повышение эффективности и управляемости операционных зон, на улучшение корпоративной культуры и сохранение времени оказания спортивных услуг и проведения спортивно-зрелищных мероприятий, в том числе мероприятий по патриотическому воспитанию молодежи (организационный уровень) [111];

-метод проведения общественного аудита и профессионально-общественной оценки качества спортивных услуг (уровень физического лица).

Спортивно-оздоровительные методы управления качеством спортивных услуг на четырех уровнях управления:

-метод стимулирования развития человеческих ресурсов, занятых в сфере оказания спортивных услуг с точки зрения обеспечения условий через разработку программ дополнительного образования и профессиональной переподготовки для развития и саморазвития тренеров и инструкторов (национальный уровень);

-метод анализа причин и последствий отказа региональных потребителей от спортивных услуг и от участия в спортивно-зрелищных мероприятиях (региональный уровень);

-метод управления качеством спортивных услуг на основе исследования и обнаружения ошибок в организации тренировочных и спортивных процессов (организационный уровень);

-метод компенсации недостаточного качества и безопасности оказанных

спортивных услуг через трансформацию спортивных и тренировочных процессов с фокусировкой на возможности используемого оборудования и другие факторы, связанные с занятиями спортом и ведением здорового образа жизни (уровень физического лица).

Организации (включая органы государственного и регионального управления) и их структурные подразделения по управлению качеством спортивных услуг на четырех уровнях управления.

На национальном уровне вопросами регулирования качества спортивных услуг, спортивно-зрелищных мероприятий и мероприятий по патриотическому воспитанию молодежи занимаются профильные министерства (Министерство спорта РФ, Министерство по делам молодежи, комплекс спортивных объединений и ассоциаций, федерации соответствующих видов спорта, Роскомнадзор, ФАС. На региональном уровне вопросами регулирования качества спортивных услуг, спортивно-зрелищных мероприятий и мероприятий по патриотическому воспитанию молодежи занимаются региональные органы управления, региональные общественные спортивные ассоциации и союзы, региональные отделения Роскомнадзора.

На уровне спортивных организаций вопросами регулирования качества спортивных услуг, спортивно-зрелищных мероприятий и мероприятий по патриотическому воспитанию молодежи занимаются отдел маркетинга, планово-экономическая служба, отдел по работе с клиентами. Что касается уровня физических лиц, то здесь вопросы регулирования качества спортивных услуг, спортивно-зрелищных мероприятий и мероприятий по патриотическому воспитанию молодежи реализуются самими самозанятыми через самоконтроль и прохождение соответствующих процедур сертификации и подтверждения своей квалификации как тренеров и инструкторов.

Способ согласования параметров модели на различных уровнях управления на базе применения методов многофакторного управления.

Способ согласования указанных выше параметров модели на различных уровнях управления реализуется, как правило, на базе применения методов

многофакторного управления. Одна из самых важных проблем теории управления - умение сбалансировать интересы организаций вообще и организаций, занятых в сфере регулирования и оказания спортивных услуг, в частности. Для диагностики степени согласования необходимо составить матрицу, в которой путем парных сравнений будут выявлены противоречия между параметрами модели по уровням иерархии [140]. В процессе перехода от существующего состояния к желаемому плановому состоянию только согласование параметров модели по уровням иерархии обеспечит максимальное следование запланированной траектории развития сферы спортивных услуг России.

Перейдем далее к проведению анализа процессов управления качеством спортивных услуг на уровне физкультурно-спортивных организаций.

Выводы по главе 1

1. Спортивные услуги – это комплекс образовательных, информационно-консультационных и организационных услуг, обеспечивающих достижение спортивных результатов, которые способствуют удовлетворению потребностей в сфере улучшения физического, психического и социального здоровья, а также экономического состояния и культурного уровня населения.

2. Качество спортивной услуги – это совокупность социально-экономических, организационно-управленческих, культурно-воспитательных, спортивно-оздоровительных факторов услуги, обеспечивающих достижение спортивных результатов, удовлетворяющих требованиям конкурентоспособности услуги и направленных на улучшение физического, психического и социального здоровья, а также экономического состояния и культурного уровня населения. Управление качеством спортивной услуги – выполнение множества согласованных между собой функций управления в области улучшения качества спортивной услуги.

3. Конкурентоспособность спортивных услуг как критерий многофакторного управления качеством спортивных услуг, учитывающий улучшение физического, психического и социального здоровья, а также экономического и культурного уровня населения следует трактовать как совокупность их качественных (неценовых) и стоимостных характеристик, обеспечивающих удовлетворение конкретных потребностей клиентов спортивных организаций и учреждений по достижению спортивных результатов.

4. Понятие «конкурентоспособность спортивной услуги» раскрыто через систему факторов, к которым следует относить те свойства и характеристики услуги, которые, с одной стороны, делают ее привлекательной для потребителя и, с другой стороны, способствуют совершению акта покупки. В диссертации выделены следующие группы факторов: социально-экономические, организационно-управленческие, культурно-воспитательные, спортивно-оздоровительные факторы услуги, а также сформулированы методологические положения по многофакторному управлению качеством спортивных услуг для получения социально-экономического, организационно-управленческого, культурно-воспитательного и спортивно-оздоровительного эффекта на всех уровнях управления путем повышения конкурентоспособности спортивных услуг.

Необходимо учесть, что многофакторные теории занимают особое место среди теорий управления. Они открывают качественно новый этап в развитии теории и практики управления качеством спортивных услуг, поскольку в них учитываются влияние и взаимодействие множества факторов, находящихся как внутри, так и вне спортивных организаций.

5. Предназначение иерархической модели управления качеством спортивных услуг и патриотического воспитания молодежи состоит в следующем – обеспечение интеграции целей, задач, принципов, критериев и методов управления качеством спортивных услуг на различных уровнях управления, а также спортивных организаций и их структурных

подразделений по управлению качеством спортивных услуг с подготовкой структурированного описания основных функций управления, таких как: планирование, организация, мотивация, контроль, координация. Также еще одним аспектом предназначения иерархической модели управления качеством спортивных услуг и патриотического воспитания молодежи следует считать обеспечение рационального применения методов многофакторного управления для согласования параметров модели на различных уровнях управления, что позволит сбалансировать интересы спортивных организаций, занятых в сфере регулирования и оказания спортивных услуг с ожиданиями государства и общества от функционирования рынка спортивных услуг в части понимания прогрессивности и актуальности полученных спортивных результатов для патриотического воспитания молодежи.

6. Управление качеством спортивных услуг традиционно осуществляется на национальном (национальная политика России в области качества услуг физической культуры и спорта-ФКС), региональном (политика в области качества услуг ФКС федеральных округов и субъектов РФ) и организационном (политика в области качества физкультурно-спортивных организаций и учреждений и их функциональных подразделений) уровнях.

ГЛАВА 2. АНАЛИЗ ПРОЦЕССОВ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ СПОРТИВНЫХ УСЛУГ НА УРОВНЕ ФИЗКУЛЬТУРНО-СПОРТИВНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

2.1. Зарубежный и отечественный опыт управления качеством спортивных услуг и патриотического воспитания молодежи

Представим, прежде всего, зарубежный опыт управления качеством спортивных услуг и патриотического воспитания молодежи.

США. Потребление спортивных услуг в США представляет собой достаточно дорогое удовольствие с очень высоким уровнем качества. Если потребитель желает приобрести спортивные услуг, он все расходы оплачивает самостоятельно, в том числе: услуги тренеров и инструкторов, расходы на обмундирование и снаряжение, обеспечение доступа к объектам спортивной инфраструктуры, оплата взносов в спортивных организациях, сдачу тестов при подтверждении своих спортивных результатов. Также следует отметить, что в США не учреждено федеральное ведомство, которое отвечает за управление качеством спортивных услуг. Как правило, функции общественного Совета применительно к сфере физической подготовки и спорта (который учрежден при Президенте США сводятся, преимущественно к разработке рекомендаций с точки зрения обеспечения популяризации физической культуры, занятий спортом и следованием здоровому образу жизни и среди жителей США.

Кроме этого, вопросы государственной помощи в рамках поддержки процессов развития и повышения качества спортивных услуг ограничены вопросами предоставления различных льготных налоговых режимом для неправительственных спортивных организаций, которые занимаются развитием спортивной сферы США. Необходимо отметить, что большая часть подобных организаций разделена по направлениям спортивных дисциплин и спортивных услуг. Также, в США действуют спортивные организации,

ориентированные на развитие и повышение качества спортивных услуг применительно к значительной части направлений спорта в рамках системы обеспечения самоорганизации данной сферы (как пример, здесь можно привести Национальную студенческую спортивную ассоциацию). Все данные спортивные организации управляются, как частная бизнес-структура, самостоятельно, функционируют данные организации посредством самоокупаемости. Доход спортивных организаций формируется за счет платных спортивных услуг (реализация билетов на проводимых спортивно-зрелищных мероприятиях, распространение фирменной спортивной продукции и сувениров, спонсорская помощь и благотворительные взносы).

Решением вопросов управления качеством спортивных услуг и патриотического воспитания молодежи занимаются Национальная федерация организации спортивных школьных ассоциаций, а также Национальная ассоциация организации студенческого спорта. Также в каждом штате США действует комитет, которые наблюдает за функционированием школьных и студенческих спортивных команд в части оказания молодежи качественных спортивных услуг и реализации эффективных мероприятий по патриотическому воспитанию. Наконец, стоит отметить, что ряд надзорных функций в рамках отслеживания качества спортивных услуг и эффективности реализации мероприятий по патриотическому воспитанию выполняет институт различных спортивных омбудсменов.

Китай. Сегодня в КНР реализуется «общегосударственная система», связанная с централизованным управлением качеством спортивных услуг и патриотическим воспитанием молодежи. Управление качеством спортивных услуг и патриотическим воспитанием молодежи выступает в качестве главного приоритета государственной политики Китая. Кроме этого, следует отметить, что сферу разработки и реализации спортивных услуг в Китае рассматривают как важную отрасль экономики (удельный вес в ВВП Китая - порядка 10,0 миллиардов долларов). Высшим органом, ответственным за управление качеством спортивных услуг в Китае, выступает Главное

государственное управление по физической культуре и спорту (ГГУФС), которое действует как Министерство и реализует функции по общему руководству и контролю. Местный уровень государственного управления качеством спортивных услуг представлен соответствующими органами отраслевого управления. В Китае также разработана и функционирует система по государственному управлению качеством спортивных услуг и патриотическим воспитанием молодежи.

Система по государственному управлению качеством спортивных услуг и патриотическим воспитанием молодежи включает в себя политическую, правовую и финансовую компоненты воздействия на исследуемую сферу деятельности. Политическая компонента основывается на базисе «системы спорта нации», чья современная модификация связана с согласованным развитием качества спортивных услуг по стратегиям олимпизма, а также обеспечения здоровья нации. Правовая компонента управления связана с вопросами законодательных и подзаконных актов в области управления качеством спортивным услуг и патриотическим воспитанием молодежи. Законодательная часть не подлежит пересмотру в ближайшее время. Это объясняет тот факт, что ключевая роль в правовой компоненте продолжит именно подзаконным актам по исследуемым нами вопросами управления качеством спортивных услуг.

Наконец, финансовая компонента управления качеством спортивных услуг и патриотического воспитания молодежи помимо бюджетных активно связана и с привлечением внебюджетных финансовых источников. Помимо прямого бюджетного финансирования часто реализуются формы косвенного бюджетного финансирования, которое связано с предоставлением различных налоговых льгот для спортивных организаций. Еще одной специфической особенностью процессов управления качеством спортивных услуг и патриотического воспитания молодежи следует считать изменение методов работы современных спортивных организаций Китая – следует указать на тот факт, что все чаще реализуются процессы по интеграции спортивных

организации с общеобразовательными учреждениями страны.

Япония. Правительство Японии уделяет значительное внимание вопросам эффективного управления качеством спортивных услуг и патриотического воспитания молодежи. Активность Правительства Японии направлена на поощрение занятий спортом, ведение населением здорового образа жизни. В основном активность Правительства реализуется посредством разработки комплекса программ занятий спортом для различных возрастных групп. Проблематика обеспечения высокого качества спортивных услуг и патриотического воспитания молодежи в Японии курируется Агентством в области спорта, которое подчиняется Министерству образования, культуры, спорта, науки и технологий. Задачи Агентства – разработать комплекс мер, связанных с популяризацией спортивных услуг среди граждан Японии. Ключевые документы, регламентирующие вопросы повышения качества спортивных услуг в Японии - «Основной закон о спорте», который отображает путь превращения Японии в страну - «спортивную нацию». Кроме этого, утвержден Генеральный план мероприятий, которые направлены на популяризацию спортивных услуг и патриотическое воспитание молодежи. На местном уровне вопросы повышения качества спортивных услуг реализуют отделения администраций регионов Японии.

Важное внимание со стороны Правительства Японии уделяется вопросам обеспечения продвижения спортивных услуг для молодежи как важной составляющей патриотического воспитания. В большинстве учебных организаций Японии учреждена должность так называемого «спортивного координатора», который ведет учет качества спортивных услуг и достигнутых спортивных результатов детей или молодежи. Кроме этого, в Японии вопросами мониторинга качества спортивных услуг и результативности мероприятий патриотического воспитания занимается Японская ассоциация организаций любительского спорта, а также большое число спортивных федераций. Все эти участники рынка спортивных услуг обеспечивают пропаганду здорового образа жизни и проведения различных соревнований и

мероприятий патриотического воспитания. Следует также указать на тот факт, что Правительство Японии значительное внимание уделяет вопросам развития материально-технической базы оказания спортивных услуг.

Ключевую роль в продвижении спортивных услуг и патриотического воспитания молодежи в Японии выполняют СМИ.

ЕС. Главным органом государственного управления, который отвечает за вопросы управления качеством спортивных услуг в Великобритании, выступает Министерство по делам культуры, СМИ и спорта. Данное министерство финансируется из бюджета Великобритании и передает свои полномочия в части распределения финансов и осуществления политики по управлению качеством спортивных услуг следующим учреждениям: агентству UK Sport, Английскому, Шотландскому, Уэльскому, а также Североирландскому Советам. Также качество отдельных спортивных услуг в стране курируются рядом независимых организаций (порядка 400). Финансирование данных организаций проходит через указанные выше Советы по факту представления организациями стратегий и программ мероприятий по управлению качеством спортивных услуг. Спортивным организациям дается право свободного проведения контроля применительно к расходованию средств. Также спортивные организации обязаны отчислять часть средств на строительство новых спортивных сооружений для популяризации занятий спортом, для обеспечения ведения населением здорового образа жизни, для проведения мероприятий по патриотическому воспитанию. Кроме этого, в стране особое внимание уделяется популяризации спортивных услуг в школах, а также в университетах.

С 2015 года в Великобритании реализуется государственная стратегия популяризации спортивных услуг и патриотического воспитания «Новая стратегия активной нации. В данной стратегии отражен курс, связанный с обеспечением мирового лидерства в сфере развития качества спортивных услуг. В Великобритании реализуется Программа стимулирования физической активности детей 5-11 лет, связанная с предоставлением детей

широкого спектра спортивных услуг и реализацией мероприятий по патриотическому воспитанию. В школах также реализуется программа «Физическое воспитание при подготовке к жизни». Широкий спектр спортивных тренировок и мероприятий по патриотическому воспитанию проводятся во время, которое свободно от уроков.

Для повышения эффективности управления качеством спортивных услуг и реализации мероприятий по патриотическому воспитанию в Германии применительно к федеральному и региональному уровню принят комплекс специализированных программ, как пример, «Программа по развитию школьного спорта», «Спорт и его влияние на окружающий мир. В рамках этих программ внимание уделяется вопросам обеспечения необходимого уровня спортивной активности детей и молодежи, росту длительности ежедневных спортивных тренировок, вопросам инклюзии через спорт и движение. Также в Германии реализуется концепция «Поведение, поощряющее движение и спорт», которая предлагает потребителям спортивных услуг значительное число спортивных и игровых занятий, мероприятий по патриотическому воспитанию.

В аспекте всего сказанного главная цель государственной политики в Германии по управлению качеством спортивных услуг и патриотическому воспитанию – вовлечь максимально возможное числа жителей в спортивные занятия и тренировки посредством развития форм спортивного досуга и массового спорта, в том числе, посредством активного отдыха и рекреации в мероприятиях патриотического воспитания. Для популяризации спортивных услуг, для обеспечения роста их качества, значительное внимание уделяется вопросам мотивации населения. Главным является поощрить население, в том числе и молодежь, к занятиям спортом и участию в патриотическом воспитании через создание системы знаков отличия, а также путем придания высокого уровня публичности достижениям для всех граждан, занимающихся спортом и участвующих в мероприятиях патриотического воспитания.

Важной формой обеспечения эффективного управления качеством

спортивных услуг в Германии выступает инициатива (Trimm-dich) («Тренируйся»). Это кампания по созданию в Германии оздоровительных троп, а также маршрутов патриотического воспитания. Оздоровительные тропы переданы на баланс городов, общин, спортивных организаций местного уровня. Также важным инструментом в части обеспечения высокого качества спортивных услуг и патриотического воспитания в Германии следует рассматривать СМИ. Телевизионные трансляции занятия спортом, спортивные телепередачи нацелены на создание пропагандистских эффектов, особенно в среде молодежи.

Высокий уровень вовлеченности органов государственного управления в процессы обеспечения эффективного управления качеством спортивных услуг и патриотического воспитания отличает от других стран ЕС Францию. Государство вкладывает значительные ресурсы в повышение эффективности функционирования рынка спортивных услуг: порядка 4,5 миллиардов евро ежегодно. 3,5 миллиарда евро из этих ресурсов направляются для оплаты труда тренеров и инструкторов, которые работают с детьми и с молодежью. Органы управления местного и территориального уровня (коммуны) обеспечивают порядка 70,0% от всех затрат, которые связаны с эффективным управлением качеством спортивных услуг и патриотическом воспитанием (порядка 11 миллиардов евро ежегодно).

Ключевое место в модели управления качеством спортивных услуг и патриотического воспитания во Франции занимает государство в лице министерства спорта. Данное министерство определяет направления стратегии управления качеством спортивных услуг, правовую базу исследуемых процессов как Спортивного кодекса страны и эффекты общественной пользы от отдельных спортивно-зрелищных мероприятий и мероприятий по патриотическому воспитанию.

В рамках Министерства спорта функционирует центральный аппарат, комплекс территориальных подведомственных подразделений, ответственных за вопросы эффективного управления качеством спортивных услуг в стране.

Например, главные задачи Генеральной инспекции спорта и делам молодежи связаны с обеспечением контроля деятельности структур Министерства, государственных подведомственных учреждений. Также центральный аппарат дает оценку результатам управления качеством спортивных услуг в стране. Также во Франции в рамках Министерства спорта функционирует Управление по вопросам спорта, которое реализует часть своих функций через региональные управления по вопросам молодежной политики, социальной политики и спорта (DRJSCS). Цель государственных программ управления качеством спортивных услуг – обеспечить овладение населением и молодежью разными видами спортивных услуг, которые способствуют достижению спортивных результатов, укреплению здоровья, гармоничному, культурному и патриотическому развитию личности.

Наконец, базисом самоорганизации рынка спортивных услуг и патриотического воспитания молодежи во Франции выступает комплекс спортивных ассоциаций.

Перейдем далее к раскрытию отечественного опыта управления качеством спортивных услуг и патриотического воспитания молодежи.

Современные реалии создают спектр серьезных угроз для национальной безопасности России, что порождает необходимость неотложного решения существующих проблем определения новых методов и способов спортивно-патриотического воспитания молодежи как основы консолидации общества и укрепления государства. Ключевая цель спортивно-патриотического воспитания в России может быть достигнута путем развития моральных и духовных качеств личности молодежи, которые отвечают национальным интересам страны и её стратегическим национальным приоритетам.

Трудно переоценить значимость деятельности по активизации работы, содействующей спортивно-патриотическому воспитанию, чем объясняется необходимость проведения исследовательской работы в данном направлении с целью поиска новых подходов к решению актуальных задач воспитания. При этом решение проблем должно носить комплексный характер.

В России современный опыт управления качеством спортивных услуг и патриотического воспитания молодежи направлен на обеспечение формирования и реализацию применительно к федеральному, региональному и муниципальному уровнях скоординированных мероприятий по популяризации занятия населением спортом и ведения здорового образа жизни. Ключевой вектор всех реализуемых мероприятий по повышению качества спортивных услуг и эффективности патриотического воспитания – это обеспечение межотраслевого и межведомственного взаимодействия, координации и консолидации деятельности всех органов управления на федеральном, региональном и местном уровнях, научных, образовательных и общественных организаций. экспертного сообщества. Также в отечественном опыте большое внимание уделяется вопросам обеспечения единства нормативной и правовой базы в сфере занятий спортом и патриотического воспитания молодежи. Главная форма государственного участия в вопросах повышения эффективности управления качеством спортивных услуг и патриотического воспитания молодежи – разработки широкого спектра программ на уровне РФ, на уровне программ регионов РФ, на уровне программно-целевых документов корпораций, компаний, акционерных обществ, имеющих государственное участие.

Большое внимание в рамках повышения эффективности управления качеством спортивных услуг и патриотического воспитания молодежи уделяется вопросам развития объектов спортивной инфраструктуры.

Число объектов для занятий спортом и проведения спортивно-зрелищных мероприятий и мероприятий патриотического воспитания выросло в 2022 году 303 тысяч единиц, при этом число рекреационных и городских объектов, которые приспособлены для оказания спортивных услуг в 2022 году составило порядка 50 тысяч единиц. Также почти на 40% объектов спортивной инфраструктуры обеспечены условия для спортивных занятий с лицами, имеющими ограниченные возможности здоровья. Следует указать на положительную динамику загрузки объектов спортивной инфраструктуры (до

66% в 2022 году). Правда, необходимо учитывать, что в отдельных регионах загрузка объектов спортивной инфраструктуры в 2 раза меньше среднего уровня применительно к России в целом.

Также, применительно к отечественному опыту управления качеством спортивных услуг, необходимо указать на тот факт, что очень часто сложно дать оценку фактического спроса населения на различные спортивные объекты. Очень слабо используются инструменты обратной связи федеральных и государственных органов управления с населением применительно к цифровизации сферы занятий спортом и ведения здорового образа жизни, обеспечения патриотического воспитания молодежи.

Другим важным аспектом отечественного опыта управления качеством спортивных услуг и патриотического воспитания молодежи следует считать реализацию большого комплекса мер по оптимизации и гармонизации процессов обучения, а также воспитания людей и молодежи, потребляющих спортивные услуги, особенно в части совершенствования большинства учебно-тренировочных процессов. В частности, в последние годы здесь проведена следующая важная работа по повышению эффективности управления качеством спортивных услуг:

-сформирована отраслевая сеть организаций, которые осуществляют реализацию спортивных услуг и проведение мероприятий по патриотическому воспитанию молодежи;

-сформированы основы осуществления методического межведомственного обеспечения процессов оказания спортивных услуг;

-проведена актуализация комплекса федеральных стандартов оказания спортивных услуг различным группам потребителей, включая и решение вопросов оказания спортивных услуг людям с ограниченными возможностями здоровья;

-обеспечено повышение числа штатных специалистов (тренеров и инструкторов), а также разработаны продолжения по развитию системы в области качественного спортивного образования для нужд занятий спортом,

поддержки здорового образа жизни населения.

Тем не менее, в отечественном опыте есть ряд нерешенных вопросов, особенно в части обеспечения перспективного развития учебно-тренировочных процессов. Прежде всего, здесь необходима гармонизация законодательства РФ по вопросам физической культуры и спорта, а также законодательства РФ об образовании через нахождение путей совершенствования научно-методического, материально-технического и медицинского обеспечения процессов качественного оказания спортивных услуг. Требует также дополнительных усилий реализация процессов духовно-нравственного формирования потребителя спортивной услуг как гармонично и сбалансированно развитой личности, что связано с дальнейшим повышением качества методической проработки программ предоставления спортивных услуг потребителям.

Также хотелось бы отметить, что рост конкуренции на рынке спортивных услуг, в том числе конкуренции за право обладания передовыми технологиями оказания спортивных услуг и проведения мероприятий патриотического воспитания предъявляет новые повышенные требования к вопросам подготовки кадров, включая и к решению вопросов научного обеспечения процессов предоставления спортивных услуг потребителям. Число тренеров и инструкторов выросло в 2022 году до 432 тысяч человек, при этом была выявлена тенденция по сокращению числа тренеров на 5 %, а также тенденция на сокращение числа молодых тренеров и инструкторов на 12%. Сегодня уровень обеспеченности кадрами в России для рынка спортивных услуг составляет 7 тренеров и инструкторов на 1 тысячу человек, которые на системной основе потребляют спортивные услуги. Это явно недостаточный показатель, который требует повышения в аспекте активно реализуемой политики государства по поляризации занятий спортом и ведения здорового образа жизни. Также стоит указать на увеличивающийся разрыв между спортивной и фундаментальной наукой, что приводит к нехватке специалистов, способных организовать эффективное комплексное

сопровождение спортивной подготовки населения при одновременной реализации мероприятий по патриотическому воспитанию молодежи.

Следует также указать на отсутствие единого методического информационного ресурса в области занятий спортом и ведения здорового образа жизни, а также единой автоматизированной информационной системы, которая бы обеспечивала сбор, проведение анализа и распространение передового опыта, а также практик повышения качества спортивных услуг и реализации мероприятий по патриотическому воспитанию. В силу этого в современной отечественной практике важной задачей в части цифровизации исследуемых процессов выступает разработка интегрированного цифрового контура для рынка спортивных услуг и мероприятий патриотического воспитания. Активно в последние годы идут разговоры и реализуются мероприятий по созданию электронного паспорта потребителя спортивной услуги и соответствующих информационных систем поддержки занятий спортом и патриотического воспитания. Много усилий государства уделяется вопросам обеспечения интеграции данных систем с информационными системами в области науки, образования, спортивной медицины. Реализация указанных процессов позволит проводить статистическое отраслевое наблюдение за достигаемыми результатами оказания спортивных услуг населения. Как итог, появится возможность сформировать, а также развивать объекты спортивной инфраструктуры с учетом выявленных потребностей занятий спортом и ведения здорового образа жизни. Это также позволит выстраивать сфокусированные адресные коммуникации применительно к конечным потребителям спортивных услуг.

Далее в таблице 3 представлен сравнительный анализ зарубежного и отечественного опыта управления качеством спортивных услуг по социально-экономическим, организационно-управленческим, культурно-воспитательным (включая патриотического воспитания молодежи), спортивно-оздоровительным критериям с указанием основных преимуществ и недостатков опыта.

Таблица 3 — Сравнительный анализ зарубежного и отечественного опыта управления качеством спортивных услуг

Критерий	Зарубежный опыт		Отечественный опыт	
	Преимущества	Недостатки	Преимущества	Недостатки
Социально-экономический критерий	-действует система льготных налоговых режимов для участников, обеспечивающих повышение качества спортивных услуг; -сфера оказания спортивных услуг рассматривается как важная отрасль национальной экономики; -значительное внимание уделяется вопросам обновления материально-технической базы оказания спортивных услуг.	-высокий уровень стоимости спортивных услуг, что является сдерживающим фактором для развития массовости в потреблении спортивных услуг; -высокий уровень требования к организации деятельности участников рынка спортивных услуг, что формирует значительное число барьеров для входа для новых потенциально эффективных участников.	-значительное внимание уделяется вопросам строительства новых объектов спортивной инфраструктуры; -решены вопросы ресурсного обеспечения и сформирована отраслевая сеть организаций, которые осуществляют реализацию спортивных услуг и проведение мероприятий по патриотическому воспитанию молодежи.	-редко дается оценка фактического спроса населения на различные спортивные объекты, что приводит к неэффективности использования ресурсной базы развития рынка спортивных услуг; -необходима гармонизация законодательства РФ по вопросам физической культуры и спорта, а также законодательства РФ об образовании через нахождение путей совершенствования научно-методического, материально-технического и медицинского обеспечения процессов качественного оказания спортивных услуг.
Организационно-управленческий критерий	-высокий уровень самоорганизации процессов управления качеством спортивных услуг; -действует система	-нет специализированного федерального ведомства, отвечающего за вопросы подготовки и	-обеспечивается межотраслевое и межведомственное взаимодействие, координация и консолидация	-недостаточное число квалифицированных молодых тренеров и инструкторов, способных

продолжение таблицы 3

	омбудсменов, курирующая вопросы патриотического воспитания и предоставления качественных спортивных услуг для молодежи; -процессы управления качеством спортивных услуг реализуются на основе системного и стратегического подходов.	переподготовки тренеров и инструкторов, что потенциально может снижать уровень эффективности управления спортивными услугами; -высокий уровень бюрократизации применительно к согласованию отдельных мероприятий по занятиям спортом и патриотическому воспитанию молодежи.	деятельности всех органов управления на федеральном, региональном и местном уровнях, научных, образовательных и общественных организаций. экспертного сообщества; -процессы управления качеством спортивных услуг реализуются на основе программно-целевого подхода.	оказывать качественные спортивные услуги потребителям; -отсутствует единого методического информационного ресурса в области занятий спортом и ведения здорового образа жизни, а также единой автоматизированной информационной системы, которая бы обеспечивала сбор, проведение анализа и распространение передового опыта, а также практик повышения качества спортивных услуг и реализации мероприятий по патриотическому воспитанию.
Культурно-воспитательный критерий	-происходит планомерная интеграция спортивных организаций и общеобразовательных учреждений страны по вопросам обеспечения качества спортивных услуг и патриотического воспитания молодежи; -большое внимание	-высокий уровень политизированности мероприятий в области управления качеством спортивных услуг и патриотического воспитания молодежи; -часто имеет место нарушение вопросов гендерного равновесия и баланса при организации	-обеспечено повышение числа штатных специалистов (тренеров и инструкторов), а также разработаны продолжения по развитию системы в области качественного спортивного образования для нужд занятий спортом,	-слабо используются инструменты обратной связи федеральных и государственных органов управления с населением применительно к цифровизации сферы занятий спортом и ведения здорового образа жизни, обеспечения

продолжение таблицы 3

	уделяется вопросам популяризации работы спортивных организаций и занятий спортом через систему спортивных телетрансляций; -создаются системы знаков отличия, а также обеспечивается придание высокого уровня публичности достижениям для всех граждан, занимающихся спортом и участвующих в мероприятиях патриотического воспитания.	работы тренеров и инструментов, что затрудняет эффективный контакт участников занятия спортом и патриотическим воспитанием.	поддержки здорового образа жизни населения; -Россия обладает значительной базой традиций и ценностей занятий спортом, ведения здорового образа жизни и патриотического воспитания, которые сегодня эффективно интегрируется в спортивные и образовательные процессы.	патриотического воспитания молодежи; -требует также дополнительных усилий реализация процессов духовно-нравственного формирования потребителя спортивной услуг как гармонично и сбалансированно развитой личности, что связано с дальнейшим повышением качества методической проработки программ предоставления спортивных услуг потребителям.
Спортивно-оздоровительный критерий	-обеспечивается взаимосвязь олимпизма и обеспечения здоровья нации; -интерес к занятиям спортом, здоровому образу жизни и социально ответственному поведению закладывается на уровне формирования семейных ценностей; -большое внимание уделяется вопросам инклюзии в занятиях спортом и патриотическом воспитании.	-преимущественно онлайн формат потребления спортивных услуг и реализации мероприятий по патриотическому воспитанию для поколения Z понижает потенциальный уровень качеств услуг и повышает их уровень травматичности и недостаточной вовлеченности; -часто имеет искусственное сокращение ассортимента спортивных услуг с учетом	-реализуется большой комплекс мер по оптимизации и гармонизации процессов обучения, а также воспитания людей и молодежи, потребляющих спортивные услуги, особенно в части совершенствования большинства учебно-тренировочных процессов; -проведена актуализация	-необходимо указать на неравномерную загрузку объектов спортивной инфраструктуры в отдельных регионах, что свидетельствует о неэффективности мер стимулирования занятий спортом и ведения здорового образа жизни в ряде субъектов РФ; -увеличивается разрыв между спортивной и фундаментальной наукой, что

продолжение таблицы 3

		критериев доходности и текущей популярности отдельных видов спорта, что выключает из процессов ведения здорового образа жизни отдельные группы потребителей.	комплекса федеральных стандартов оказания спортивных услуг различным группам потребителей, включая и решение вопросов оказания спортивных услуг людям с ограниченными возможностями здоровья.	приводит к нехватке специалистов, способных организовать эффективное комплексное сопровождение спортивной подготовки населения при одновременной реализации мероприятий по патриотическому воспитанию молодежи

Следует также учитывать, что спорт может оказывать воздействие на общественное сознание. Любой спортсмен включен в определенные социальные связи, поэтому, выступая на соревнованиях от имени социального образования (например, за честь своего высшего учебного заведения) или на соревнованиях международного уровня, он чувствует ответственность перед согражданами, что заставляет демонстрировать своё физическое превосходство и проявлять наивысшую степень патриотизма. В свою очередь социальное образование, от которого выступает спортсмен, стремится подготовить физически крепкого и морально стойкого человека, а также сплотить людей с целью оказания поддержки. Рассмотрим далее характер и специфику влияния управления качеством спортивных услуг на уровень конкурентоспособности физкультурно-спортивных организаций.

2.2. Влияние управления качеством спортивных услуг на конкурентоспособность физкультурно-спортивных организаций

Проведем анализ понятия конкурентоспособности физкультурно-спортивных организаций и выявим основные факторы их

конкурентоспособности. Конкурентоспособность следует считать частным понятием, конкретной формой отображения результативности деятельности физкультурно-спортивной организации. Например, в отдельных научных работах, которые связаны с изучением проблем понятийного аппарата теории эффективности, указывается авторская точка зрения исключительно в социально-экономических аспектах. При этом следует указать, что самое верное решение проблемы точного определения конкурентоспособности физкультурно-спортивной организации можно найти исключительно с общенаучной точки зрения в философской плоскости рассмотрения понятия.

В ряде исследований авторы придерживаются мнения, что результативность деятельности физкультурно-спортивной организации — это производное понятие применительно к термину результат. Далее нами отображены содержание, а также форма выражения терминов «эффект» и «результат», которые изложены в различных научных трудах [10]:

- с философской позиций результат — это качественный итог применительно к развитию процессов, явлений, объектов в рамках конкретной пространственно-временной определенности. Эффект – это уже конкретные формы представления результата. Еще, по-другому, эффект можно считать конечным результатом, который определяется как возможное нарушение равновесия применительно к каким-то взаимодействующих противоположностям в рамках конкретной пространственно-временной определенности. В свою очередь, равновесное состояние для противоположностей всегда будет характеризоваться отсутствием эффектов;

-социально-экономический результат может быть описан как качественный итог применительно к развитию отдельных элементов, социально-экономической системы в целом применительно к конкретному временному моменту, а также определенному периоду деятельности физкультурно-спортивной организации;

-социально-экономический эффект может быть описан как конечный результат, который отражает изменение равновесного состояния в пользу

какой-то из противоположных взаимодействующих процессов социально-экономической системы применительно к определенному временному интервалу;

-с учетом ранее определенных нами в первой главе целевых установок управления качеством спортивных услуг, в аспекте выбранных приоритетов процессы последовательного формирования различных результатов для физкультурно-спортивной организации может быть осуществлен в форме системной цепи, которая связывает между собой начальные, промежуточные и конечные результаты;

-результаты и эффекты следует считать однородными понятиями. При этом результаты и эффекты количественно будут выражаться абсолютными величинами. Результат, если его сравнивать с полученным эффектом, следует рассматривать как общее понятие. Также важно учитывать, что результат деятельности физкультурно-спортивной организации имеет достаточно сложное содержание и форму. Эффект, как возможный конечный результат, будет обладать качеством той взаимодействующей противоположности, чье доминирование меняет равновесие в пользу противоположности. Указанное обстоятельство показывает отличительную способность для эффекта давать характеристику успешности, полезности отдельных процессов или деятельности в целом физкультурно-спортивной организации.

Также следует отметить, что результативность будет представлять собой уровень соответствия между взаимодействующими противоположностями. При этом понятие результативности, в ее взаимосвязи с понятием результат, можно определить и как уровень соответствия соподчиненных и соотносимых между собой результатов деятельности физкультурно-спортивной организации. Результативность, в данном случае, выражается и как характеристика деятельности, развития физкультурно-спортивной организации в направлении поставленных целей с точки зрения обеспечения ресурсной базы полной, возможно частичной, реализации указанных целей. Еще один важный момент состоит в том, что понятие эффективности, в ее

взаимосвязи с понятием эффект, определяется как уровень взаимного соответствия всех возможных соотносимых эффектов промежуточному или начальному результатам деятельности физкультурно-спортивной организации [83].

Таким образом, результативность — это оценочная категория, которая носит интегрированный характер и должна быть детализирована для понимания характера деятельности физкультурно-спортивной организации. Как итог, конкретные формы в проявлении результативности – это понимание уровня полезности и конкурентоспособности как частных оценочных понятий [134]. Все вышесказанное позволяет нам перейти к рассмотрению существующих определений понятия конкурентоспособность.

В рамках Большого энциклопедического словаря содержание термина конкурентоспособность определяется следующим образом – под конкурентоспособностью понимается свойство товаров и услуг, различных рыночных субъектов действовать на рынке на равных с представленными аналогичными товарами и услугами, конкурирующими рыночными субъектами. Фактически, здесь говорится о том, что конкурентоспособность физкультурно-спортивной организации определяется ее возможностью достигать таких же результатов и эффектов, как и ее конкурентов.

Далее Фатхутдинов Р.А. в своей работе описывает конкурентоспособность как определенное свойство объекта, которое характеризуется уровнем реального, а также потенциального удовлетворения данным объектов конкретных потребностей в сравнении с подобными объектами, которые представлены на рынке. Фактически, конкурентоспособность физкультурно-спортивной организации определяет ее способность выдерживать и вести конкурентную борьбу в другими подобными участниками рынка спортивных услуг.

Кроме этого, Фатхутдинов Р.А., учитывая Европейскую форму по современным проблемам управления, указывает, что конкурентоспособность представляет собой реальную и потенциальную возможности физкультурно-

спортивных организаций в современных условиях проектировать и предоставлять потребителям спортивные услуги, которые с учетом ценовых и неценовых характеристик в наибольшей степени являются привлекательными для потребителей в сравнении с спортивными услугами конкурентов [33].

Есть еще одна точки зрения, состоящая в том, что конкурентоспособность физкультурно-спортивной организации тесно связана с понятием «конкурентоспособность в части отображения способности организации конкурировать, бороться, а также противостоять действиям других участников, оказывающих потребителям спортивные услуги. В данном случае конкурентоспособность физкультурно-спортивной организации представляет собой способность организации в течение длительного времени выпускать конкурентоспособные спортивные услуги с одновременным достижением показателей хозяйственно-экономической деятельности на уровне средних и вышесредних по национальному, региональному иди местному рынку спортивных услуг. Это определяет для нас важность в последующем в работе рассмотреть в работе возможности развития ресурсного потенциала управления качеством услуг физкультурно-спортивных организаций (3 глава диссертационного исследования). Следует также отметить, что проведенный анализ позволяет нам сделать вывод, что определения конкурентоспособности, которое бы удовлетворяло всех участников рынка спортивных услуг, на настоящий момент нет.

Что касается факторов конкурентоспособности, то здесь важно понимать, что конкурентоспособность физкультурно-спортивной организации будет во многом характеризовать возможности, а также динамику приспособления организации к условиям конкуренции, которая сейчас сложилась на рынке спортивных услуг. В этой ситуации конкурентоспособность физкультурно-спортивной организации будет зависеть от комплекса факторов, связанных с емкостью рынка (числом продаж спортивных услуг за определенный период), с легкостью доступа новых участников на рынок, с видом реализуемых спортивных услуг, с уровнем

однородности рынка, с достигнутыми конкурентными позициями организаций, уже долгий период работающих на рынке, с возможностями применения инновационного спортивного оборудования и комплекса технических новшеств проведения тренировок. Фактически, можно говорить о значительном числе факторов, которые влияют на конкурентоспособность физкультурно-спортивных организаций.

В данной связи опишем далее факторы конкурентоспособности современных физкультурно-спортивных организаций. В современной литературе совокупность факторов, которые определяют уровень конкурентоспособности физкультурно-спортивной организации, обычно классифицируют на группу внешних и внутренних факторов. При этом внутренние факторы конкурентоспособности представляют собой группу объективных критериев, определяющих возможности физкультурно-спортивной организации обеспечить необходимый собственной уровень конкурентоспособности [115]. К подобным факторам относят группу:

-технологических факторов, связанных с используемыми методами и методиками оказания спортивных услуг и достижения спортивных результатов потребителями услуг;

-производственных факторов, связанных с организацией мест и условий работы тренеров и инструкторов при их взаимодействии с потребителями спортивны услуг;

-маркетинговых факторов, связанных с пониманием основных тенденций развития рынка спортивных услуг, тенденций трансформации потребительского поведения, тенденции построения интегрированных коммуникаций с потребителями [79];

-факторов конкурентоспособности спортивных услуг, связанных с разработкой и представлением потребителям актуальных и адаптированных под конкретные цели занятий спортом и ведения здорового образа жизни спортивных услуг;

-управленческих факторов, связанных с принятием решений и с

построением системы управления физкультурно-спортивной организацией. Сюда же можно отнести и группу факторов управления качеством спортивных услуг [20];

-экологических факторов, связанных с обеспечением минимального антропогенного воздействия физкультурно-спортивных организаций на внешнюю среду;

-информационных факторов, связанных с разработкой и реализацией информационной политики физкультурно-спортивной организации в части донесения ключевых сообщений до представителей целевых аудиторий, таких, например, как СМИ и общественные структуры;

-факторов восприятия, показывающих репутационные и имиджевые достижения физкультурно-спортивной организации, а также раскрывающих отношение потребителей к оказываемым им спортивным услугам и достигаемым спортивным результатам.

В свою очередь, внешние факторы конкурентоспобности – это те группы факторы, применительно к которым физкультурно-спортивная организация не может оказать никакого влияния. К подобным внешним факторам относят группы:

-международных факторов, связанных, в том числе, с возможностями приобретения импортного оборудования и экипировки для занятий спортом и ведения здорового образа жизни;

-политических факторов, определяющих стабильность политической обстановки в обществе и в экономике, а также способность физкультурно-спортивных организаций работать с органами государственного управления;

-экономических факторов, определяющих стабильность социально-экономической обстановки в обществе и в экономике, а также способность физкультурно-спортивных организаций достигать запланированных экономических и финансовых результатов;

-социально-демографических факторов, определяющих в целом демографические характеристики занимающихся спортом и ведущих

здоровый образ жизни, а также отношение населения к потреблению спортивных услуг;

-правовых факторов, определяющих нормативно-правовую базу и базу стандартизации спортивных услуг и условий функционирования физкультурно-спортивных организаций;

-научно-технических факторов, определяющих перспективы цифровизации рынка спортивных услуг и расширения методов и методик ведения здорового образа жизни, реализации мероприятий патриотического воспитания молодежи в условиях цифровизации большинства общественных и социальных процессов;

-культурных факторов, определяющих традиции, а также уровень культуры населения применительно к занятиям спортом, ведению здорового образа жизни, патриотического воспитания молодежи.

Следует отметить, что факторы конкурентоспособности физкультурно-спортивных организаций могут перекликаться с факторами конкурентоспособности спортивных услуг и управления качеством спортивных услуг, но в целом данные факторы нельзя считать их модификацией.

В аспекте всего вышесказанного представим далее авторскую классификацию факторов конкурентоспособности физкультурно-спортивных организаций по социально-экономическим, организационно-управленческим, культурно-воспитательным (включая патриотического воспитания молодежи), спортивно-оздоровительным критериям.

Факторы конкурентоспособности физкультурно-спортивных организаций по социально-экономическим критериям:

-фактор ресурсного потенциала, который характеризует уровень возможным затрат ресурсов физкультурно-спортивных организации применительно к расчету на единицу спортивных услуг. В данном случае, физкультурно-спортивной организации важно осуществлять контроль над изменениями уровня производительности труда, эффективности деятельности

и капиталоотдачи от вложений в проекты совершенствования и повышения качества своих спортивных услуг;

-фактор разумности и достаточности цены, который характеризует возможный уровень, а также динамику цен применительно ко всем ресурсам, которые применяются физкультурно-спортивной организацией, а также уровень цен на спортивные услуги;

-фактор оптимальности социально-экономической среды, который характеризует современную экономическую и социальную ситуацию, а также уровень и характер государственного воздействия применительно к рынку спортивных услуг;

-фактор уровня наукоемкости и инновационности в процессах функционирования физкультурно-спортивной организации с точки зрения понимания современных практик и возможностей сопровождения занятий спортом и ведения здорового образа жизни, переноса спортивных результатов на результаты патриотического воспитания молодежи.

Факторы конкурентоспособности физкультурно-спортивных организаций по организационно-управленческим критериям:

-фактор развитости инфраструктуры предоставления спортивных услуг с точки зрения наличия достаточных организационных возможностей для ассортиментного маневрирования применительно к оказанию различных спортивных услуг различным потребителям;

-фактор развитости системы управления и системы принятия решения с точки зрения обеспечения необходимой и своевременной реакции физкультурно-спортивной организации на изменения, происходящие во внешней и внутренней среде деятельности организации;

-фактор эффективности информационной политики физкультурно-спортивной организации с точки зрения обладания всей необходимой информацией для проектирования и реализации спортивных услуг, наличия широкого спектра условий для развития маркетингового потенциала организации;

-фактор рациональности организации документооборота физкультурно-спортивной организации с точки зрения своевременности мониторинга и контроля результатов работы, составления отчетности организации.

Факторы конкурентоспособности физкультурно-спортивных организаций по культурно-воспитательным критериям:

-фактор нацеленности физкультурно-спортивной организации на обеспечение усвоения потребителями спортивных услуг гуманистических, патриотических и культурно-воспитательных ценностей от занятий спортом и ведения здорового образа жизни;

-фактор активного участия физкультурно-спортивной организации в проведении мониторинга и оценки влияния спортивных услуг на становление личности потребителей спортивных услуг, особенно молодого возраста;

-фактор оптимальности учета государственной политики физического и нравственного воспитания при разработке и реализации физкультурно-спортивной организацией программ и спортивных услуг для потребителей;

-фактор оптимальности учета объективной потребности потребителей в обеспечении высокого уровня своего психического, физического ресурса, а также социального статуса при занятиях спортом и ведении здорового образа жизни.

Факторы конкурентоспособности физкультурно-спортивных организаций по спортивно-оздоровительным критериям:

-фактор качества человеческих ресурсов физкультурно-спортивной организации с точки зрения числа, уровня компетентности квалификации тренеров и инструкторов, стоимости их использования при текущем и перспективном уровне спроса на спортивные услуги;

-фактор достаточности ресурсов знаний работников физкультурно-спортивной организации о занятиях спортом и ведению здорового образа жизни;

-фактор рациональности и мотивационной проработанности физкультурно-спортивной организацией вопросов достижения спортивных

результатов и мотивации потребителей к занятиям спортом и ведению здорового образа жизни;

-фактор своевременности и эффективности обеспечения достижения физкультурно-спортивной организации спортивных результатов для своих клиентов в части правильно и методически выверенной организации тренировочных процессов.

Комплексный учет данных факторов позволит физкультурно-спортивной организации разработать долгосрочную стратегию управления качеством своих спортивных услуг.

Представим далее обоснование практической значимости исследования влияния управления качеством спортивных услуг на конкурентоспособность физкультурно-спортивных организаций.

Объективно понятно, что уровень качества спортивных услуг будет определять спрос на них со стороны потребителей. Несмотря на то, что в современном цифровом обществе доминирует понятие воспринимаемое качество, когда качество спортивной услуги формирования СМИ и социальными медиа, большинство потребителей спортивных услуг все равно большее внимание обращает на рациональные мотивы и возможности достижения спортивных результатов. Как бы ни красива была показанная картинка занятий спортом из помещений физкультурно-спортивной организации, в большей степени современность тренажеров и спортивного оборудования, квалификация и компетентность тренеров и инструкторов, их нацеленность на обеспечение безопасности занятий спортом и достижение спортивных результатов будут важны для потребителей [106].

Соответственно, чем больше внимания уделено различным социально-экономическим, организационно-управленческим, культурно-воспитательным, спортивно-оздоровительным аспектам обеспечения качества спортивной услуги, тем в большей степени она будет пользоваться популярностью у потребителей. Тем в большей степени они будут рассматривать спортивные услуги физкультурно-спортивной организации в

первую очередь иди как альтернативные при подтверждении высокого уровня качества услуги.

А устойчивый спрос на спортивные услуги будет приводить к увеличению ресурсной базы деятельности физкультурно-спортивной организации, что даст ей возможности еще в большей степени обеспечивать в долгосрочной перспективе качество своих спортивных услуг, качество проводимых мероприятий патриотического воспитания молодежи [118]. Это будет происходить за счет привлечения новых квалифицированных тренеров и инструкторов, за счет обновления спортивного оборудования и инвентаря, за счет использования новых современных методик обеспечения спортивных результатов для потребителей. Несомненно, также это скажется на восприятии и репутации физкультурно-спортивной организации как ответственного участника рынка спортивных услуг страны.

Все вышесказанное позволяет нам далее разработать авторский механизм управления качеством спортивных услуг на уровне физкультурно-спортивной организации.

Авторский механизм управления качеством спортивных услуг на уровне физкультурно-спортивной организации обеспечивает сбалансированное развитие сегментов массового и профессионального спорта и основывается на влиянии управления качеством спортивных услуг на конкурентоспособность физкультурно-спортивных организаций. Механизм включает в себя взаимосвязанные блоки: социально-экономический, организационно-управленческий, культурно-воспитательный (включая патриотического воспитания молодежи), спортивно-оздоровительный блоки (рисунок 5).

Социально-экономический блок ориентирован на максимизацию рентабельности физкультурно-спортивных организаций от реализации спортивных услуг высокого качества и на удовлетворение потребностей населения в спортивных услугах высокого качества, обеспечивающих достижение ожидаемого спортивного результата.

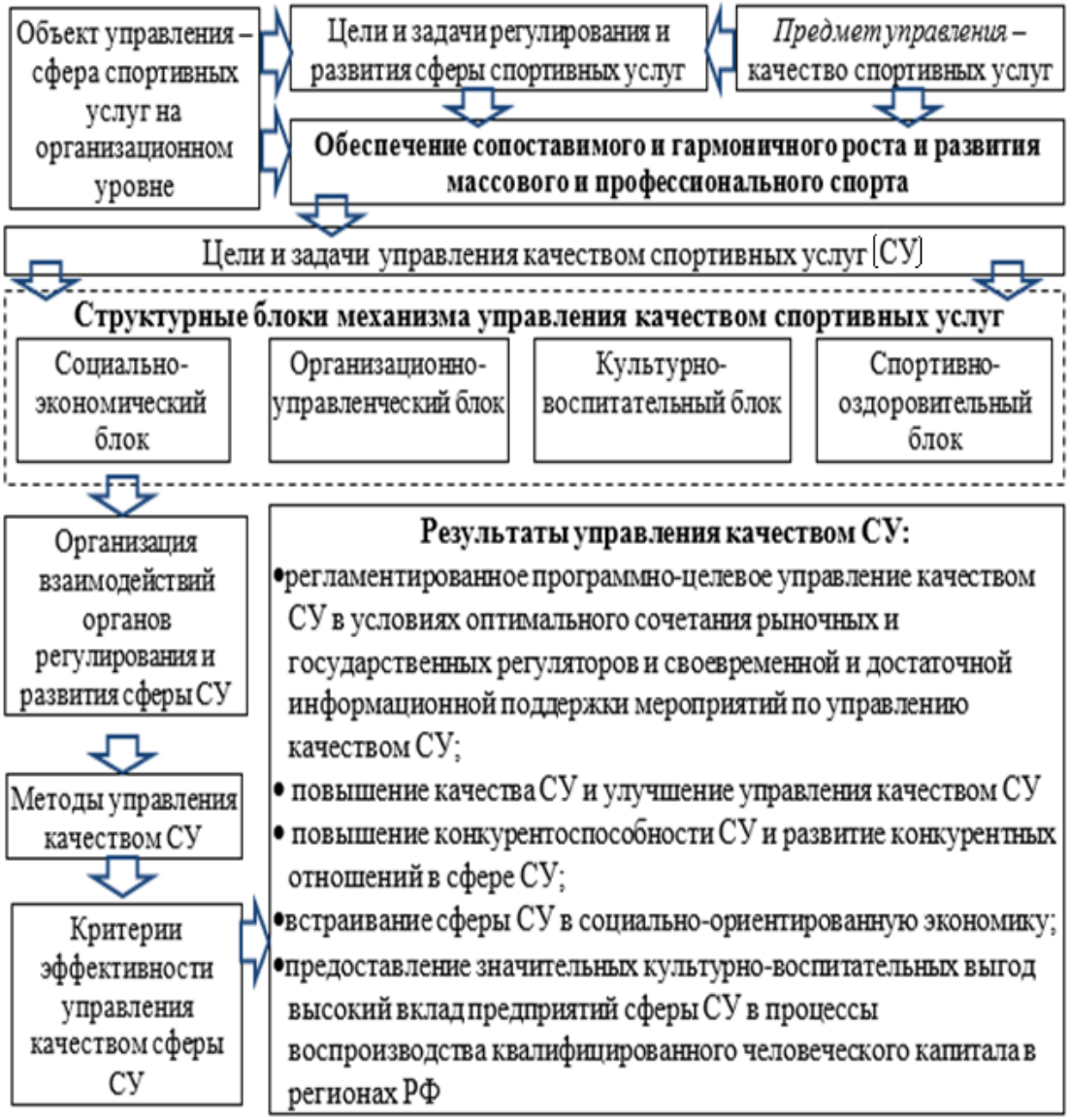


Рисунок 5 - Организационно-экономический механизм управления качеством спортивных услуг

Обеспечение высокого качества спортивных услуг будет формировать для физкультурно-спортивных организаций необходимые эффекты, важные при ведении конкурентной борьбы на рынке.

Организационно-управленческий блок направлен на повышение эффективности управления процессами оказания спортивных услуг и, в частности, управления качеством этих услуг, а также на повышение их имиджа и популяризацию услуг у населения. В том числе здесь важно будет обратить внимание на создание систем менеджмента качества в структуре

современных физкультурно-спортивных организаций.

Культурно-воспитательный блок – направлен на формирование у населения и участников сферы спортивных услуг высоких стандартов культуры и патриотизма, а также на повышение эффективности процессов обучения в сфере спортивных услуг. Совпадение ценностных ориентиров развития физкультурно-спортивной организации и потребителей спортивных услуг будет способствовать обеспечению поддержки деятельности организации, занятий спортом, ведения здорового образа жизни в различных регионах и территория страны.

Спортивно-оздоровительный блок – направлен на улучшение физического, психического и социального здоровья у населения и участников сферы спортивных услуг.

Подобная структуризация блоков механизма управления качеством спортивных услуг позволяет обеспечить эффективность мер по регулированию и саморегулированию деятельности участников сферы спортивных услуг с учетом стратегических приоритетов улучшения качества и комфортности жизни населения в регионах и территориях России.

Также важным условием оказания спортивных услуг выступает то, что потребление спортивных услуг должно быть доступно для всех категорий населения и желающих с тем, чтобы дать им возможность попробовать и реализовать себя в данной творческой области, а также способствовать самореализации и личностному росту потребителей услуг спортивных организаций. Таким образом, построение механизма управления качеством спортивных услуг на уровне спортивной организации обеспечивает грамотную организацию работы по представлению населению спортивных услуг, а также обеспечивает просвещение населения в области здорового образа жизни, воспитания высокой культуры и патриотизма средствами массовой информации.

Перейдем далее к раскрытию состава и содержания основных критериев и показателей оценки результатов управления качеством спортивных услуг.

2.3. Критерии и показатели оценки эффективности управления качеством спортивных услуг

На основе обзора профильной литературы был проведен анализ существующих критериев и показателей оценки качества спортивных услуг по направлениям: социально-экономическое, организационно-управленческое, культурно-воспитательное (включая патриотического воспитания молодежи), спортивно-оздоровительное направления.

Критерии оценки качества спортивных услуг ранее нами были структурированы в параграфе 1.3. Что касается показателей оценки управления качеством спортивных услуг, то в данном случае хотелось бы отметить следующее.

В ГОСТ Р 52024-2003 рекомендованы следующие группы показателей оценки управления качеством спортивных услуг:

-показатели оценки уровня экологичности и безопасности спортивных услуг (спортивно-экономическое направление);

-показатели эффективности работы системы подготовки спортсменов с различной квалификацией (спортивно-экономическое направление);

-показатели уровня обеспечения социальной адресности спортивных услуг (спортивно-экономическое направление);

-показатели уровня точности и своевременности исполнения спортивных услуг (организационно-управленческое направление);

-показатели уровня эргономичности и комфортности спортивных услуг (организационно-управленческое направление);

-показатели уровня эстетичности спортивных услуг (организационно-управленческое направление);

-показатели уровня зрелищности спортивных услуг (культурно-воспитательное направление);

-показатели уровня соответствия содержания спортивных услуг целям и приоритетам патриотического воспитания молодежи (культурно-

воспитательное направление);

-показатели эффективности использования объектов спортивной инфраструктуры в мероприятиях патриотического воспитания (культурно-воспитательное направление);

-показатели уровня информативности процессов предоставления спортивных услуг (спортивно-оздоровительное направление);

-показатели оценки эффективности формирования здорового образа жизни для потребителей (спортивно-оздоровительное направление);

-показатели уровня этичности и компетентности обслуживающего персонала, предоставляющего спортивные услуги потребителям (спортивно-оздоровительное направление).

В различных литературных источниках имеет место комбинация различных показателей из представленных выше групп показателей в аспекте исследуемой направленности представления спортивных услуг, или в аспекте характера использования объектов спортивной инфраструктуры [58,62,64,80,94,117,118,122].

Тем не менее, детализируем далее показатели в рамках представленных групп для полного отражения вопросов современной практики проведения оценки управления качеством спортивных услуг.

Показатели оценки уровня экологичности и безопасности спортивных услуг. В данную группу входят следующие показатели:

-уровень безопасности спортивных услуг для жизни и здоровья потребителя, его имущества окружающей среды;

-уровень безопасности спортивных услуг для окружающей среды функционирования физкультурно-спортивной организации;

-уровень безопасности спортивного оборудования, снаряжения и инвентаря, используемого при оказании спортивных услуг;

-удельный вес сертифицированного спортивного оборудования, снаряжения и инвентаря, используемого при оказании спортивных услуг;

-уровень безопасности спортивных сооружений;

-удельный вес тренеров и инструкторов, которые оказывают спортивные услуги, имеющих требуемую профессиональную и спортивную и квалификацию, которая подтверждена документами [65];

-уровень экологичности спортивных услуг;

Показатели эффективности работы системы подготовки спортсменов с различной квалификацией. В данную группу входят следующие показатели:

-динамика числа соревновании в аспекте целей, а также направленности спортивных услуг, в которых приняли участие клиенты физкультурно-спортивной организации;

-уровень программно-нормативного, научно-методического и медико-биологического обеспечения процессов оказания спортивных услуг;

-уровень соответствия тренировочных нагрузок уровню социальной и общей подготовленности потребителей спортивных услуг;

-удельный вес используемых в тренировочных процессах современных достижений оказания спортивных услуг [100].

Показатели уровня обеспечения социальной адресности спортивных услуг. В данную группу входят следующие показатели:

-уровень доступности спортивных услуг для населения;

-уровень обеспеченности спортивными услугами населения;

-уровень соответствия услуги ожиданиям, а также физическим возможностям разных групп потребителей, включая и инвалидов;

-уровень оптимальности установленного режима оказания спортивных услуг;

-уровень обоснованности выбора методов в спортивном сопровождении потребителей.

Показатели уровня точности и своевременности исполнения спортивных услуг. В данную группу входят следующие показатели:

-степень соответствия спортивных услуг по условиям обслуживания и срокам требованиям технической, нормативной и прочей документации;

-удельный вес спортивных услуг, выбранных потребителем, которые

оказаны в сроки, которые были указаны в договоре или действующих правилах оказания спортивных услуг.

Показатели уровня эргономичности и комфортности спортивных услуг. В данную группу входят следующие показатели:

-уровень эргономичности спортивных услуг с точки зрения соответствия услуг условиям обслуживания, спортивному оборудованию, снаряжению и инвентарю в рамках гигиенических, антропометрических, физиологических возможностей потребления услуг;

-уровень комфортности спортивных услуг с точки зрения их способствования сохранению здоровья, а также работоспособности потребителя.

Показатели уровня эстетичности спортивных услуг. В данную группу входят следующие показатели:

-уровень эстетичности спортивных услуг в части оформления спортивных сооружений, мест по оказанию спортивных, оформления спортивно-зрелищных мероприятий гармоничности и информационно-композиционной целостности;

-уровень удобства и комфортности получения спортивных услуг;

-удельный вес спортивных услуг, чье оказание не противоречит традициям и обычаям потребителям из конкретного региона.

Показатели уровня зрелищности спортивных услуг. В данную группу входят следующие показатели:

-уровень доступности спортивно-зрелищных мероприятий применительно к зрителям и участникам;

-уровень расходов на рекламное обеспечение спортивно-зрелищных мероприятий и продвижение спортивных услуг;

-уровень достаточности и всесторонности информацию по реализуемому спортивно-зрелищному мероприятию и оказываемым спортивным услугам;

-уровень доходов физкультурно-спортивной организации от торговли

сопутствующими реализации спортивно-зрелищных мероприятий и спортивных услуг товарами;

-уровень удобства и оформительской привлекательности спортивных сооружений применительно к зрителям и участникам мероприятий;

-уровень привлекательности дизайна формы применительно к зрителям и участникам мероприятий.

Показатели уровня соответствия содержания спортивных услуг целям и приоритетам патриотического воспитания молодежи. В данную группу входят следующие показатели:

-удельный вес спортивных услуг, соответствующих целям и приоритетам патриотического воспитания молодежи;

-динамика показателя численности молодежи, вовлеченных в патриотическое воспитание и в занятия спортом;

-удельный вес молодежи, постоянно занимающихся спортом.

Показатели эффективности использования объектов спортивной инфраструктуры в мероприятиях патриотического воспитания. В данную группу входят следующие показатели:

-удельный вес объектов спортивной инфраструктуры, задействованных при реализации мероприятий по патриотическому воспитанию;

-уровень расходов на содержание и обновление объектов спортивной инфраструктуры, задействованных при реализации мероприятий по патриотическому воспитанию;

-динамика количества человек, включая и молодежи, участвующих в занятиях спортом и патриотическом воспитании на единицу объекта спортивной инфраструктуры.

Показатели уровня информативности процессов предоставления спортивных услуг. В данную группу входят следующие показатели:

-удельный вес спортивных услуг, по которым потребителям предоставлена полная информация о физкультурно-спортивной организации и содержании, качества тренировочного процесса [76];

-удельный вес обслуживающего персонала физкультурно-спортивной организации, квалифицированный и компетентный по вопросам проведения собеседований, консультаций, инструктажа для потенциальных потребителей спортивных услуг.

Показатели оценки эффективности формирования здорового образа жизни для потребителей. В данную группу входят следующие показатели:

-уровень соответствия оказываемых спортивных слуг физическим возможностям и потребностям потребителям данных услуг;

-уровень обеспеченности населения качественными спортивными услугами, приведшими к улучшению качества жизни потребителей;

-динамика числа потребителей, которые за счет потребления спортивных услуг, улучшили качество своей жизни;

-удельный вес используемых физкультурно-спортивными организациями индивидуальных планов (методик) занятий, а также индивидуальной системы ведения тренировок применительно к выбранным видам спортивных услуг;

-динамика количества оздоровительных и общеукрепляющих мероприятий в рамках поддержания здоровья потребителей спортивных услуг;

-динамика количества мероприятий по обучению потребителей спортивных услуг техникам правильного питания;

-уровень систематического врачебно-педагогического обеспечения спортивных услуг применительно к основным реализуемым процессам их оказания для потребителей;

-удельный вес мероприятий по распространению знаний в отношении спортивных услуг как важнейшего средства формирования у потребителей здорового образа жизни и патриотизма;

-динамика количества потребителей, улучшивших уровень своих знаний в отношении спортивных услуг как важнейшего средства формирования у потребителей здорового образа жизни и патриотизм.

Показатели уровня этичности и компетентности обслуживающего персонала, предоставляющего спортивные услуги потребителям. В данную группу входят следующие показатели:

-удельный вес обслуживающего персонала (тренеров, медицинских работников, инструкторов), которые приветливы, доброжелательны, коммуникабельны с потребителями;

-удельный вес обслуживающего персонала (тренеров, медицинских работников, инструкторов, которые могут создать комфортные условия для потребителей в рамках реализации спортивных услуг и мероприятий по патриотическому воспитанию.

Далее представим основные методы оценки показателей управления качеством спортивных услуг. Здесь можно указать на следующие методы оценки, которые используются физкультурно-спортивными организациями, общественными структурами и органами государственного контроля за качеством спортивных услуг и эффективностью реализации спортивно-зрелищных мероприятий:

-визуальный метод через проведение проверки состояния спортивных и физкультурно-оздоровительных сооружений, используемого спортивного оборудования, инвентаря, снаряжения, маршрутов и трасс;

-аналитический метод через проведение проверок наличия, а также сроков действия документов, необходимых для оказания спортивных услуг и проведения спортивно-зрелищных мероприятий. Особенно здесь следует говорить о необходимости проведения анализа своевременности и правильности заполнения подобных документов, врачебно-педагогических наблюдений в отношении состояния готовности физкультурно-спортивных организаций к оказанию качественных спортивных услуг. Также важно в рамках установленного плана проводить проверки и обеспечивать подтверждение профессиональной квалификации тренеров, инструментов, медицинских работников, которые оказывают и сопровождают процессы оказания спортивных услуг;

-измерительный метод через проверку, поверку при применении средств измерений, а также испытаний текущего технического состояния используемого спортивного оборудования, инвентаря и снаряжения, оборудования используемых спортивных сооружений;

-экспертный метод через проведение опроса тренеров, инструкторов, преподавателей по вопросам о состояния качества, а также безопасности спортивных услуг. Особое внимание следует уделить проведению оценок результатов опроса тренеров, инструкторов, преподавателей;

- социологический метод через проведение опросов или интервьюирования потребителей спортивных услуг, включая и проведение оценок результатов всех опроса.

Следует указать на достаточный уровень широты и системности используемых показателей оценки управления качеством спортивных услуг. Несмотря на сложности, связанные со сбором информации по отдельным показателям, использование данных показателей позволяет понять тенденции и современную ситуацию с качеством оказания спортивных услуг и с проведением эффективных мероприятий по патриотическому воспитанию. В то же время для целей обеспечения более фокусированного понимания условий и возможностей управления качеством спортивных услуг требуется использование дополнительных показателей, в аспекте чего далее автор предлагает свою систему показателей оценки управления качеством спортивных услуг на уровне физкультурно-спортивных организаций.

Система авторских показателей оценки управления качеством спортивных услуг, включает:

*1.1. Локальный показатель качества спортивной услуги по **i**-му фактору* равный:

Q_i=(Число оценок экспертов, по которым $Q_{ij} \geq 4$ по одному фактору): А,

где Q_{ij}-значение оценки **i**-го фактора качества данная **j**-м экспертом по пятибалльной целочисленной шкале. А – число экспертов (11-13) с которыми проводится анкетирование и оценка факторов. Факторы качества берутся из

пар.1.2. Всего факторов 20. Q_i =[0, 1]. Интервал позитивных значений =[0,9; 1].

1.2. Интегральный показатель качества спортивной услуги по всем факторам равный

Q = (Число оценок факторов, по которым Q_{ij} ≥4, по всем экспертам): (A*B),

где B – число факторов, равное 20. Q =[0, 1]. Интервал позитивных значений =[0,9; 1].

*2.1. Локальный показатель удовлетворенности качеством спортивной услуги по **i**-му фактору* равный:

S_i=(Число оценок респондентов, по которым S_{ir} ≥4 по одному фактору): R,

где S_{ij}-значение оценки **i**-го фактора качества данная r-м респондентом по пятибалльной целочисленной шкале. R –число респондентов репрезентативной выборки - непосредственных потребителей спортивных услуг с которыми проводится анкетирование и оценка факторов. Факторы качества берутся из пар.1.2. Всего факторов 20. Q_i =[0, 1]. Интервал позитивных значений =[0,9; 1].

2.2. Интегральный показатель удовлетворенности качеством спортивной услуги по всем факторам равный

S=(Число оценок факторов, по которым Q_{ij}≥4, по всем респондентам): (R*B),

где B – число факторов, равное 20. S =[0, 1]. Интервал позитивных значений =[0,9; 1].

3.1. Локальный показатель управления качеством спортивных услуг по w-му фактору. Всего факторов 12. Берем по основному фактору из каждой ячейки. В данном случае дополнительного обоснования требует выбор конкретного фактора, что может быть обусловлено проведением соответствующих оценок рынка спортивных услуг и понимание основных сложностей и проблем, которые возникают применительно к качеству спортивных услуг или к эффективности реализуемых мероприятий по патриотическому воспитанию.

В частности, далее в таблице 4 приведены основные факторы, которые следует учитывать при оказании услуг физкультурно-спортивных организаций самбо. Уточнение факторов было проведение в рамках опроса

руководителей физкультурно-спортивных организаций самбо и экспертов по вопросам развития данного сегмента рынка спортивных услуг.

Таблица 4 — Авторская классификация факторов качества управления спортивными услугами физкультурно-спортивных организаций самбо

Группы факторов	**Обр. услуги**	**Инф. услуги**	**Орг. услуги**
СЭ	-фактор достаточности профессиональной структуры и своевременности повышения квалификации тренеров и инструкторов.	-фактор своевременности и полноты учета, анализа и регулирования затрат применительно к осуществлению процессов разработки и оказания качественных спортивных услуг.	-фактор достаточности уровня финансирование работ в части обеспечения качества спортивных услуг.
ОУ	-фактор нацеленности на распространение и реализацию передовых методов и приемов работы тренеров и инструкторов.	-фактор обеспечения динамичности и гибкости деятельности спортивной организации с точки зрения постоянного анализа рынка спортивных услуг.	-фактор рациональной организации работы тренеров и инструкторов.
КВ	-фактор итогового уровня усвоения потребителями спортивных услуг гуманистических и культурно-воспитательных ценностей от занятий спортом и ведения здорового образа жизни.	-фактор проработанности коммуникационно-организационной компоненты популяризации спортивных услуг в обществе.	-фактор эффективности функционирования культурно-воспитательной и спортивной системы распространения познаний в области занятий спортом и ведения здорового образа жизни.
СО	-фактор оперативности расширения ассортимента спортивных услуг с учетом возникновения новых направлений занятий спортом и ведения здорового образа жизни.	-фактор рациональности и мотивационной проработанности вопросов достижения спортивных результатов и мотивации потребителей к занятиям спортом и ведению здорового образа жизни.	-фактор оптимальности проектирования и обеспечения эффективности функционирования спортивных сооружений для нужд занятий спортом и ведения здорового образа жизни различных групп потребителей.

Примечание: разработано автором.

Каждый из указанных выше показателей определяется по формуле:

Pw = (Число оценок экспертов, по которым Pw j ≥4 по одному фактору) : A, где Pwj -значение экспертной оценки w-го фактора управления качеством данная **j**-м экспертом по пятибалльной целочисленной шкале. A –число экспертов (11-13) с которыми проводится анкетирование и оценка факторов. P_w =[0, 1]. Интервал позитивных значений =[0,9; 1].

3.2. Интегральный показатель управления качеством спортивной услуги по всем факторам равный

P =(Число оценок факторов, по которым P_{wj} ≥4 по всем экспертам): (A*C),

где C – число факторов, равное 12. P =[0, 1]. Интервал позитивных значений =[0,9; 1].

4.1. Локальный показатель эффективности реализации f–ой функции управления качеством спортивной услуги равный:

Y_f = (Число оценок экспертов по которым $Y_{f\,j}$ ≥4, по одной функции управления): A**,**

где Y_{fj} -значение оценки эффективности реализации f –ой функции управления качеством данная **j**-м экспертом по пятибалльной целочисленной шкале.

A –число экспертов (11-13) с которыми проводится анкетирование и оценка эффективности реализации функций управления. **Y_f** =[0, 1]. Интервал позитивных значений =[0,9; 1].

4.2. Интегральный показатель эффективности реализации функции управления качеством спортивной услуги равный:

Y = (Число оценок функций управления, по которым Y_{fj} ≥4 по всем экспертам): **A*Ф,**

где Ф –число функций управления равное 6. **Y** =[0, 1]. Интервал позитивных значений =[0,9; 1].

5.1. Локальный показатель конкурентоспобности спортивной услуги по w-му фактору (каждому из 20 факторов). Таким образом, конкурентоспособность услуги выражается через факторы управления

качеством услуги.

Каждый из указанных выше показателей определяется по формуле:

k_w = (Число оценок экспертов, по которым $k_{wj} \geq K_{wj}$ по одному фактору) : А**,**

где k_{wj} -значение экспертной оценки w-го фактора управления качеством данная **j**-м экспертом по пятибалльной целочисленной шкале. K_{wj} -значение экспертной оценки w-го фактора управления качеством данная **j**-м экспертом для спортивной организации -лидера. А –число экспертов (11-13) с которыми проводится анкетирование и оценка факторов. **k_w** =[0, 1]. Интервал позитивных значений =[0,9; 1].

5.2. Интегральный показатель конкурентоспобности спортивной услуги по всем факторам равный:

k =(Число оценок факторов, по которым $k_{wj} \geq K_{wj}$ по всем экспертам): (А*С),

где С – число факторов, равное 20.

k =[0, 1]. Интервал позитивных значений =[0,9; 1].

Использование авторской системы показателей позволит лучше понять ресурсные возможности, возможности цифровой экономики, условия реализации программно-целевого подхода при выборе способов повышения качества спортивных услуг физкультурно-спортивных организаций самбо.

В аспекте всего вышесказанного перейдем далее к изучению основных направлений развития методов управления качеством услуг на примере физкультурно-спортивных организаций самбо.

Выводы по главе 2

1. Анализ зарубежного и отечественного опыта управления качеством спортивных услуг и патриотического воспитания молодежи показал основные преимущества и недостатки данного опыта. В частности, и к недостаткам отечественного опыта относятся:

- отсутствие проведения на регулярной основе оценки фактического спроса населения на различные спортивные объекты, что приводит к

неэффективности использования ресурсной базы развития рынка спортивных услуг;

- не завершен процесс гармонизация законодательства РФ по вопросам физической культуры и спорта, и совершенствования научно-методического, материально-технического и медицинского обеспечения процессов качественного оказания спортивных услуг;

- наличие неравномерной загрузки объектов спортивной инфраструктуры в отдельных регионах, что свидетельствует о неэффективности мер стимулирования занятий спортом и ведения здорового образа жизни в ряде субъектов РФ.

2. Для определения характера и специфики влияния управления качеством спортивных услуг на уровень конкурентоспособности физкультурно-спортивных организаций в диссертации проведен анализ особенностей деятельности физкультурно-спортивных организаций и основных факторов их конкурентоспособности, что будет способствовать проведению комплексного учета выявленных факторов с целью разработки долгосрочной стратегии и механизма управления качеством спортивных услуг.

3. Механизм управления качеством спортивных услуг на уровне физкультурно-спортивной организации обеспечивает сбалансированное развитие сегментов массового и профессионального спорта и основывается на влиянии управления качеством спортивных услуг на конкурентоспособность физкультурно-спортивных организаций. Механизм включает в себя взаимосвязанные блоки: социально-экономический, организационно-управленческий, культурно-воспитательный (включая патриотического воспитания молодежи), спортивно-оздоровительный.

4. В диссертации выявлено, что важным условием оказания спортивных услуг выступает то, что потребление спортивных услуг должно быть доступно для всех категорий населения, чтобы дать им возможность попробовать и реализовать себя в данной творческой области, а также способствовать

самореализации и личностному росту потребителей услуг спортивных организаций. Таким образом, построение механизма управления качеством спортивных услуг на уровне спортивной организации обеспечивает грамотную организацию работы по представлению населению спортивных услуг, а также обеспечивает просвещение населения в области здорового образа жизни, воспитания высокой культуры и патриотизма средствами массовой информации.

5. На основе анализа существующих методик оценки управления качеством спортивных услуг в диссертации разработана система авторских показателей оценки управления качеством спортивных услуг, использование которой позволяет лучше понять ресурсные возможности, возможности цифровой экономики, условия реализации программно-целевого подхода при выборе способов повышения качества спортивных услуг физкультурно-спортивных организаций самбо.

ГЛАВА 3. ФОРМИРОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННО–ЭКОНОМИЧЕСКОГО МЕХАНИЗМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ СПОРТИВНЫХ УСЛУГ НА ПРИМЕРЕ ФИЗКУЛЬТУРНО-СПОРТИВНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ САМБО

3.1. Разработка методических рекомендаций по развитию ресурсного потенциала управления качеством услуг физкультурно-спортивных организаций

Раскроем основные направления развития методов управления качеством услуг на примере физкультурно-спортивных организаций самбо.

В Российской Федерации в настоящий момент самбо является наиболее массовым и популярным видом спорта. За счет доступности услуг самбо (занятия самбо не связаны со строительством спортивных дорогостоящих сооружений и с покупкой дорогой экипировки), а также роли самбо в улучшении социальной жизни и патриотическом воспитании общества, в частности молодежи, самбо активно развивается в большинстве регионов России.

Сегодня самбо занимаются порядка 350 тыс. россиян, включая и порядка 60 тыс. юных спортсменов. Занятия самбо осуществляются в 589 отделениях клубов и спортивных школ России [144].

Главными местами для осуществления начальной подготовки, а также для проведения учебно-тренировочных занятий для юных спортсменов-любителей выступают спортивные клубы (в рамках места жительства занимающихся), а также спортивные залы в рамках образовательных учреждений. Занятия самбо также проходят в учреждениях дополнительного образования, в спортивных клубах и секциях, в спортивных залах при спортивных добровольных обществах. Следует говорить на настоящий момент о разветвленной сети учреждений и организаций, которые реализуют деятельность, связанную с привлечением детей, а также подростков к участию в регулярных занятиях спортом и обеспечением патриотического воспитания. Данный факт следует считать важным для

признания роли разветвленной сети учреждений и организаций как важной основой, обеспечивающей повышение массовости и популярности самбо.

В наибольшей степени развита сеть физкультурно-спортивных организаций самбо применительно к спортивным школам на Алтае, в Краснодарском, Пермском, Приморском краях, в Республике Башкортостан, в Самарской, Свердловской, Саратовской, Нижегородской, Кемеровской, Московской и Оренбургской областях в таких мегаполисах России как Санкт-Петербург и Москва.

Значительную работу, связанную с популяризацией и развитием спортивных услуг самбо, с подготовкой спортивных резервов, с организацией спортивно-массовых мероприятий, включая и мероприятий по патриотическому воспитанию молодежи, проводят не имеющие аналогов, уникальные для мировой практики, специализированные центры самбо, а именно: «Центр образования Самбо-70» в г. Москва, «Всемирная академия самбо» в г. Кстово, Нижегородская области).

Также следует отметить, что порядка 100 спортсменов со статусом высокого класса улучшают свое спортивное мастерство в отделениях самбо в училищах олимпийского резерва, которые расположены в Республике Бурятия, в Чувашской Республике, в Приморском крае, в Иркутской, Кемеровской, Курганской, Новосибирской, Пензенской, Омской, Свердловской и Саратовской областях. Каждый год порядка 12 тыс. спортсменов, в том числе порядка 4 тыс. молодых спортсменов, выполняют установленные нормативы в рамках принятых в Федерации спортивных массовых разрядов, что, несомненно, сказывается на развитии местных сообществ в части расширения возможностей для улучшения качества жизни населения регионов России.

Каждый год в России проводится порядка 150 квалификационных соревнований, среди которых особо можно отметить чемпионаты России по самбо среди женщин и мужчин, юниорские и юношеские первенства, соревнования для девочек и юниорок, ветеранские турниры, студенческие турниры. Особый интерес у общественности и жителей регионов вызывают кубки России, ряд турниров,

которые посвящены памяти знаменитых спортсменов России, а также знаменательным историческим датам для России.

Большое значение для патриотического воспитания молодежи имеет ежегодное проведение применительно к Дню Победы в городов-героях России международных юношеских турниров самбо «Победа». В этих турнирах участвуют сборных команд из городов-героев, а также из федеральных округов России. Наконец, несмотря, на тяжелую санкционную обстановку в Российской Федерации на регулярной основе проводятся международные престижнейшие турниры, к каковым можно отнести Кубок Президента РФ по самбо, а также Суперкубок мира («Мемориал Харлампиева А.А.»). В России много раз проводились чемпионаты мира и Европы, обеспечивающие популяризацию спортивных услуг самбо для молодежи и населения в целом.

Важно также отметить тот факт, что самбо - неотъемлемый элемент специальной и физической подготовки для личного состава служащих силовых структур Российской Федерации. Например, самбо является базисом для квалификационной подготовки для сотрудников ФСБ, МВД и спецназа ГРУ. Следует также указать на то, что регулярно проводятся чемпионаты ГУВД, УВД, МВД в различных регионах РФ. Также с 2010 года данные чемпионаты были совмещены с турнирами образовательных учреждений в составе МВД России. Наконец, начиная с периода 2010 года регулярно проводятся чемпионаты ФСБ России.

Все выше сказанное подчеркивает роль деятельности физкультурно-спортивных организаций самбо как базисных структур для обеспечения физической подготовки и патриотического воспитания населения и молодежи России. Этот факт также обозначает необходимость рассмотрения условий и возможностей повышения эффективности управления качеством физкультурно-спортивных организаций самбо.

Представим определение понятия ресурсного потенциала управления качеством услуг физкультурно-спортивных организаций.

Ресурсный потенциал современной физкультурно-спортивной организации

самбо следует считать многоуровневым, сложным и многогранным понятием. В данном аспекте, закономерности формирования, использования и развития ресурсного потенциала физкультурно-спортивной организации самбо следует раскрывать посредством проведения системного комплексного изучения данного понятия и его основных составляющих. Указанное обстоятельство будет требовать уточнения базы определений ресурсного потенциала физкультурно-спортивной организации самбо для последующего обоснования возможных подходов проведения оценки и обеспечения эффективного функционирования ресурсного потенциала.

Сегодня не разработано однозначного определения термина ресурсного потенциала физкультурно-спортивной организации самбо. Ряд авторов и ученых трактуют понятие по-разному. При этом все определения объединяются единым смыслом, в рамках которого под ресурсным потенциалом рекомендуется понимать комплекс разных видов ресурсов. Указанные ресурсы определяют возможности экономического и стратегического развития физкультурно-спортивной организации самбо применительно к долгосрочному периоду времени. Так, Е.Ю. Дюйзен утверждает, что ресурсный потенциал – это, прежде всего, возможности физкультурно-спортивной организации самбо формировать комплекс способностей, которые будут обеспечивать организацию необходимым количеством и составом ресурсов с точки зрения реализации целей по созданию конкурентных преимуществ для реализуемых спортивных услуг [78].

В другом научно-методическом труде в рамках понятия ресурсного потенциала физкультурно-спортивной организации самбо предлагает понимать систему ресурсов, которые связаны с совокупностью информационных, материально-вещественных, наконец, энергетических средств, включая и самих работников организации, которые применяют ресурсы при осуществлении процессов разработки и представления спортивных услуг потребителям [107].

Отсюда, рассмотрев указанные понятия, с нашей точки зрения, ресурсный потенциал физкультурно-спортивной организации самбо следует рассматривать применительно к двум позициям:

-как совокупность интеллектуальных и материальных ресурсов, которые обладают качественными и количественными характеристиками, влияющими на разработку и оказание потребителям конкурентоспособных и качественных спортивных услуг;

-как комплекс способностей и навыков по эффективному управлению и использованию финансовых и материальных ресурсов физкультурно-спортивной организации самбо.

С указанных позиций ресурсный потенциал физкультурно-спортивной организации самбо будет выступать как интегральный фактор успеха организации в конкурентной борьбе на рынке спортивных услуг. Далее на рисунке 6 ресурсный потенциал физкультурно-спортивной организации самбо условно структурирован на внешнюю и внутреннюю компоненты.

Примечание: разработано автором

Рисунок 6 — Структура ресурсного потенциала физкультурно-спортивной организации самбо

В аспекте результатов ранее проведенного анализа процессов управления качеством спортивных услуг на уровне физкультурно-спортивных организаций на рисунке 6 выделены наиболее важные потенциалы, а именно: нормативно-

правовой, научно-методический, организационно-управленческий и материально-технический потенциалы обеспечения физкультурно-спортивной организации самбо ресурсами. Рассмотрим содержание каждого из указанных потенциалов, основные направления их развития и позитивного влияния этого развития на функции управления качеством спортивных услуг (планирование, организация, мотивация, контроль, координация).

Нормативно-правовой потенциал связан с расширением способностей физкультурно-спортивной организации самбо укреплять свои текущие конкурентные позиции применительно к рынку спортивных услуг посредством наиболее эффективного использования имеющихся ресурсов, связанных с реализацией совместных с органами государственного управления действий и проектов на рынке спортивных услуг. Прежде всего, здесь следует вести речь об осуществлении эффективных взаимодействий физкультурно-спортивных организаций самбо с органами государственного управления по вопросам обеспечения развития нормативно-правовой базы регулирования рынка спортивных услуг, а также по вопросам максимального возможного обеспечения защиты объектов материальной и интеллектуальной собственности исследуемых организаций.

Также в рамках нормативно-правового потенциала следует рассматривать возможности физкультурно-спортивных организаций самбо участвовать в вопросах разработки и совершенствования документации по вопросам развития рынка спортивных услуг и соответствующего патриотического воспитания молодежи. Своевременное внесение предложений по улучшению нормальной базы разработки и реализации спортивных услуг, активное участие физкультурно-спортивных организаций в государственных программах патриотического воспитания молодежи способны влиять на уровень нормативно-правового потенциала и общий уровень конкурентоспособности организаций. Также работники физкультурно-спортивных организаций самбо могут выступать экспертами для органов государственного управления для обеспечения разработки прогнозов развития рынка спортивных услуг в части формирования

будущего образа спортивной услуги с учетом раскрытия тенденций развития общества, здорового образа жизни и патриотического отношения к своей стране. Следует также отметить, что позитивное развитие нормативно-правового потенциала позволяет улучшить такие функции управления качеством спортивных услуг как планирование и контроль участников исследуемого рынка за итоговые результаты удовлетворения потребностей населения в здоровом образе жизни и высоком уровне патриотического отношения к стране.

Организационно-управленческий потенциал физкультурно-спортивных организаций самбо связан с обеспечением оптимизации управленческих способностей к эффективному руководству организацией применительно к меняющимся внешним факторам. Важными характеристиками организационно-управленческого потенциала следует считать характеристики гибкости и оперативности управления, в том числе и управления качеством физкультурно-спортивной организацией самбо.

Если более детализировано рассматривать организационно-управленческий потенциал физкультурно-спортивной организации самбо, то здесь, прежде всего, следует указать на способности и навыки руководителей большинства уровней управления организацией рационально участвовать в процессах по формированию, созданию и расширению надлежащих и необходимых условий, связанных функционированием и развитием социально-экономической системы исследуемых организаций. В самом общем своем виде с указанных позиций организационно-управленческий потенциал следует считать интеграцией невещественных и функционально-структурных элементов системы управления физкультурно-спортивной организацией самбо. Также в рамках организационно-управленческого потенциала следует рассматривать ресурсы организационной структуры, нацеленной на эффективное управление, представляющей собой управленческий и общекорпоративний (неформальный и формальный) механизм, связанный с обеспечением рационального функционирования физкультурно-спортивной организации самбо. Данный механизм будет воплощать в себя уровни планирования функциональных элементов применительно к системе и характеру

взаимосвязей между данными элементами с точки зрения обеспечения необходимого уровня качества физкультурно-спортивной организации самбо. Кроме этого, важной составляющей организационно-управленческого потенциала следует считать внедренные системы менеджмента качества спортивных услуг, а также комплекс объектов управления, которые ориентированы на поддержку реализации мероприятий в области патриотического воспитания молодежи.

Основными направлениями развития организационно-управленческого потенциала следует считать направление, обеспечивающее повышение уровня адаптивности системы управления качеством физкультурно-спортивной организации самбо. А также сетевое направление, связанное с формированием комплекса сетевых структур партнеров физкультурно-спортивной организации самбо, которые будут выстраивать новую систему взаимодействий по разработке проектов новых качественных спортивных услуг самбо, а также новых более зрелищных спортивных мероприятий для региональных и местных сообществ по критерию обеспечения роста уровня патриотического отношения к событиям, происходящим в стране и в регионах России.

Следует также отметить, что позитивное развитие организационно-управленческого потенциала позволяет улучшить такие функции управления качеством спортивных услуг как планирование, организация, координация, контроль и координация участников исследуемого рынка за итоговые результаты удовлетворения потребностей населения в здоровом образе жизни и высоком уровне патриотического отношения к стране.

Как уже говорилось выше в параграфе в силу своей специфики спортивные услуги самбо не требуют значительных материально-технических ресурсов, что обеспечивает высокий уровень их доступности для населения и молодежи. В то же время следует отметить, что материально-технический потенциал физкультурно-спортивных организаций самбо должен быть сформирован на высоком уровне для обеспечения высокого качества и безопасности предоставляемых спортивных услуг, в том числе для оказания сопутствующих спортивных и медицинских услуг, а также для проведения мероприятий по

патриотическому воспитанию молодежи.

В силу этого базисом материально-технического потенциала физкультурно-спортивных организаций самбо выступают спортивные сооружения и объекты, имеющие необходимый уровень комфортности для оказания спортивных услуг самбо, а также для осуществления комплекса реабилитационных и повышающих выносливость сопутствующих спортивных и медицинских услуг.

При этом сеть сооружений и объектов спортивных услуг самбо должна формироваться в аспекте учета квалификации занимающихся и тренерского состава, значительного объема, а также интенсивности проводимой учебно-тренировочной работы, работы по патриотическому воспитанию молодежи.

Все сооружения и объекты спортивных услуг самбо в рамках материально-технического потенциала физкультурно-спортивных организаций самбо объединены в две взаимосвязанные группы:

-учебно-тренировочные объекты и сооружения для оказания спортивных услуг самбо;

-демонстрационные объекты и сооружения для оказания спортивных услуг самбо.

В свою очередь, учебно-тренировочные представляют собой комплекс спортивных объектов и сооружении в составе:

-широкого спектра учебно-тренировочных баз и центров;

-ФГУ по Высшему физкультурно-спортивному образованию;

-широкий спектр учебных заведений в рамках средней физкультурно-спортивной подготовки на базе техникумов, колледжей, школ спортивного мастерства;

-детско-юношеских специализированных школ самбо;

- спортивных детско-юношеских школ.

Далее, демонстрационные представляют собой комплекс спортсооружений со специальными местами для размещения зрителей, которые предназначены для проведения тренировок, матчей, мероприятий патриотического воспитания.

Основными направлениями развития материально-технического

потенциала следует считать направление, обеспечивающее повышение уровня комфортности и безопасности оказания спортивных услуг самбо. А также направление, связанное с формированием комплекса междисциплинарных структур партнеров физкультурно-спортивной организации самбо, которые будут совместно повышать качество спортивных услуг самбо через добавление новых функциональных характеристик для данной услуги.

Следует также отметить, что позитивное развитие материально-технического потенциала позволяет улучшить такие функции управления качеством спортивных услуг как планирование, прогнозирование, мотивация оценка, контроль над итоговыми результатами процессов функционирования спортивных объектов и сооружений, а также состава и содержания самих спортивных услуг самбо и мероприятий по патриотическому воспитанию молодежи.

Наконец, что характерно для современных условий жизни общества, огромное значение все в большей степени приобретает развитие научно-методического потенциала физкультурно-спортивной организации самбо. В данном случае под научно-методическим потенциалом следует понимать комплекс нематериальных активов, а также способностей работников физкультурно-спортивной организации самбо, таких как соответствующие знания, опыт, профессиональные навыки, устойчивые психоэмоциональные связи, а также взаимоотношения с потребителями. Сюда же следует отнести учебно-методический комплекс, определяющий условия и возможности проведения тренировок и спортивных мероприятий, а также мероприятий по патриотическому воспитанию молодежи на основе пропагандирования спортивных результатов и здорового образа жизни.

Направлением развития научно-методического потенциала следует считать направление, связанное с совершенствованием научной и методической базы занятиями самбо и спортивной подготовки населения и молодежи, а также с внедрением в тренировочный процесс комплекса технологий, повышающих безопасность занятий по самбо и уровень психологической и физической

выносливости занимающихся.

Следует также отметить, что позитивное развитие научно-методического потенциала позволяет улучшить такие функции управления качеством спортивных услуг как организация, координация и мотивация участников тренировочных процессов по критерию обеспечения их высокого уровня вовлеченности в получение высоких спортивных результатов и результатов следования здоровому образу жизни.

Важно также подчеркнуть, что сегодня для сферы физкультуры и спорта России характерна проблема, связанная с ограниченностью ресурсов, которые доступны в том числе и для физкультурно-спортивных организаций самбо. В данной связи появляется настоятельная необходимость в проведении регулярной оценки уровня эффективности применения ресурсного потенциала физкультурно-спортивной организации самбо для реализации целей по выявлению резервов повышения устойчивости и экономического роста.

Применительно к проведению подобной оценки есть ряд возможностей по выбору самых эффективных методов и принципов управления качеством спортивных услуг, приводящих к обеспечению дальнейшего роста и увеличения объемов ресурсов физкультурно-спортивной организации самбо. Наиболее эффективное применение разных видов ресурсов будет позволять достигать положительных социально-экономических результата деятельности физкультурно-спортивных организаций самбо, в том числе и в сфере патриотического воспитания молодежи.

С указанных позиций для осуществления оценки уровня эффективности применения совокупных ресурсов физкультурно-спортивных организаций самбо можно применять показатель, связанный с оценкой уровня рентабельности активов организации [107]. Данный показатель будет характеризовать уровень использования активов физкультурно-спортивной организации самбо в рамках оказания спортивных услуг. Это в свою очередь позволит дать оценку вклада каждого вида потенциала в формирование итоговых результатов деятельности физкультурно-спортивных организаций самбо. Однако в рамках проведения

оценки отдельных составляющих ресурсного потенциала физкультурно-спортивной организации самбо нельзя ограничиться интегрированными показателями анализа. Проведение оценки уровня эффективности применения ресурсного потенциала физкультурно-спортивной организации самбо должен быть связано с поэтапным исследованием каждой разновидности ресурса с установление их влияния с точки зрения относительности социально-экономических результатов, и с точки зрения относительности между собой в обеспечении достижения требуемого уровня качества спортивных услуг самбо.

Следует установить систему взаимосвязанных аналитических показателей применительно к каждому из всей совокупности ресурсов физкультурно-спортивной организации самбо с проведением дальнейшей интеграции полученных результатов. Это позволит сформировать единое и понятное понимание итогов комплексной оценки уровня эффективности применения ресурсного потенциала. Отсюда, сегодня для каждой физкультурно-спортивной организации самбо важно найти индивидуальный набор методов проведения оценки уровня эффективности применения ресурсного потенциала.

Также целесообразно с учетом конкретных целей посредством группировок выстроить систему по расчету эффективности, применения ресурсного потенциала для конкретной физкультурно-спортивной организации самбо для реализации целей по повышению результатов управления качеством спортивных услуг самбо и реализации мероприятий по патриотическому воспитанию молодежи.

В аспекте представленной структуры ресурсного потенциала опишем далее функциональную структуру управления качеством услуг физкультурно-спортивной организации самбо. Данная структура управления качеством услуг будет представлять собой распределение соответствующих компонентов ресурсного потенциала по функциям управления физкультурно-спортивной организации самбо (таблица 5).

Таблица 5 - Функциональная структура управления качеством услуг физкультурно-спортивной организации самбо

Виды ресурсного потенциала (обеспечения ресурсами)	Функции управления				
	планирование	организация	мотивация	контроль	координация
нормативно – правовое	Директор СП «Школа», Директор СП «СШОР», административно-учебная часть				
научно-методическое	Административно-учебная часть, социально-психологическая служба, предметные методические кафедры, библиотека, медиотека				
организационно -управленческое	Директор СП «Школа», Директор СП «СШОР», административно-учебная часть				
материально – техническое	Административно-учебная часть				

Примечание: разработано автором.

Таблица 5 заполнена на основании сведений об основной структуре деятельности Центра спорта и образования «Самбо-70», который сегодня представлен комплексом зданий, в рамках которых расположены спортивные залы и учебные классы. ГБОУ г. Москвы «Центр спорта и образования «Самбо-70» Департамента спорта города Москвы – ведущее столичное образовательное учреждение, имеющее спортивную направленность [145].

Комплекс современных спортивных объектов, которые расположены в Юго-Западном округе Москвы - крупнейшее в мегаполисе, в России целом спортивное объединение, отвечающее за обеспечение развития спорта и физической культуры, за патриотическое воспитание молодежи для полуторамиллионного административного округа г. Москвы.

Ключевой особенностью для Центра спорта и образования «Самбо-70» следует считать наличие уникальной методики совмещения образовательного и тренировочного процессов. В данном случае с ребенком работает одновременно и учитель, и тренер. Каждый год порядка 1 100 детей занимаются спортом,

получают в «Самбо-70» качественное среднее образование. За многие годы своей деятельности школа подготовила значительное число серебряных и золотых медалистов. Наконец, выпускники «Самбо-70» поступают успешно и обучаются в ведущих высших учебных заведениях страны, активно как волонтеры, участвуют в мероприятиях по патриотическому воспитанию молодежи и подростков.

В рамках управления качеством услуг физкультурно-спортивной организации самбо проводится:

-изучение международных стандартов применительно к сфере обеспечения качества спортивных услуг самбо, в том числе для детей с ограниченными возможностями здоровья (предметно-методические кафедры);

-проведение форсайта и проектирование уровней качества спортивных услуг самбо для создания таргетированного предложения для различных категорий населений и в аспекте различного функционально-психологического уровня готовности населения к занятиям (предметно-методические кафедры);

-проведение оценки отзывов, предложений, занимающихся в социальных сетях для изучения текущего образа спортивных услуг самбо и физкультурно-спортивной организации самбо (административно-учебная часть);

-проведение стратегического контроля и анализа достигнутых результатов занятий самбо населением и патриотического воспитания среди молодежи для разработки миссии, а также политики обеспечения качества спортивных услуг самбо (Директор СП «Школа», Директор СП «СШОР»);

-стратегическое управление ресурсной базой, а также работниками физкультурно-спортивной организации самбо для обеспечения требуемой квалификации и компетентности всех ответственных сотрудников с учетом стоящих целей пропаганды здорового образа жизни и патриотического воспитания молодежи (административно-учебная часть).

Рассмотрим далее вопросы эффективного применения цифровых технологий в управлении качеством услуг физкультурно-спортивной организации самбо.

3.2. Обоснование научно-методических положений по применению цифровых технологий в управлении качеством услуг физкультурно-спортивной организации

Покажем далее специфику применения цифровых технологий в управлении качеством услуг физкультурно-спортивной организации самбо на примере Центра спорта и образования «Самбо-70».

С нашей точки зрения применение цифровых технологий в управлении качеством услуг физкультурно-спортивной организации самбо выражается в разработке и внедрении информационной системы управления качеством спортивных услуг (далее по тексту – ИСУ КСУ). Информационная система, в соответствии с функциями управления будет состоять из ряда подсистем, а именно: планирование, организация, мотивация, контроль, координация. Далее приведем описание функций и задачи каждой подсистемы в рамках ИСУ КСУ.

К главным темам и возможным направлениям применения ИСУ КСУ для современных физкультурно-спортивных организаций самбо следует отнести: обеспечение статистического управления качеством спортивных услуг самбо и мероприятиями по патриотическому воспитанию; проведение анализа видов, а также последствий потенциальных случаев некачественного оказания спортивных услуг самбо; проведение анализа систем наблюдения за осуществлением мероприятий физкультурно-спортивной деятельности; осуществление управления ценообразованием, а также управления ресурсами физкультурно-спортивной деятельности; обеспечение эффективного обслуживания материально-технической и научно-методической базы деятельности физкультурно-спортивной организации самбо. Заказчиком ИСУ КСУ может быть как непосредственно сама физкультурно-спортивная организации самбо, так и контролирующие ее деятельности органы государственного управления и институциональные самоорганизующие структуры. Важно в рамках построения ИСУ КСУ сформировать базу, позволяющую понять, на сколько физкультурно-спортивная организация самбо отвечает требованиям нормативов, стандартов и

пожеланиям потребителей спортивных услуг самбо, в том числе в части оценки наличия у данной организации инструментов и устройств, которые позволяют проводить сбор данных применительно к основным физкультурно-спортивным процессам, к работе тренеров и инструкторов, других специалистов организации. Также в рамка построения ИСУ КСУ важно зафиксировать истории данных применительно к эффективности использования научно-методической базы оказания спортивных услуг самбо, к уровню подготовленности и квалификации персонала, оказывающего спортивные услуг самбо и участвующего в проведении мероприятий по патриотическому воспитанию молодежи.

Следует отметить, что ключевым условием для достижения высокого уровня, а также стабильности параметров качества спортивных услуг самбо выступает рациональное построение и осуществление взаимодействий между подсистемами ИСУ КСУ. Базисом для эффективного управления качеством услуг физкультурно-спортивной организации самбо, которая работает в рамках принципов построения ИСУ КСУ – это обеспечение акцента на процессах разработки и предоставления спортивных услуг самбо, а не исключительно на возможных результатах.

С указанных позиций процессный подход следует рассматривать как базисный подход, реализуемый при построении и функционировании ИСУ КСУ. Осуществление имплементации цифровых технологий в рамках построения ИСУ КСУ и построение цифрового двойника для физкультурно-спортивной организации самбо следует считать цифровой трансформацией. По факту чего можно говорить о переводе всех процессов проектирования и оказания спортивных услуг самбо в цифровую систему сопровождения деятельности физкультурно-спортивной организации. Также проведение оперативного анализа информации, которая размещается в базах данных о потребителях спортивных услуг самбо, может осуществляться с применением именно ИСУ КСУ, разработанной специально для проведения аналитической оперативной обработки данных о результатах оказания спортивных услуг самбо и проведения мероприятий патриотического воспитания. На основе ИСУ КСУ руководство

физкультурно-спортивной организации самбо в части принятия решений может проводить просмотр и анализ данных в удобной форме, агрегировать, а также проводить детализацию информации, оперативно получать все промежуточные итоги по оказанию спортивных услуг самбо. Также это позволит руководству физкультурно-спортивной организации самбо создавать графическое отображение информации, выдавать комплекс отчетов, которые требуются для принятия решений по регулированию и повышению уровня качества спортивных услуг самбо, по проведения мероприятий патриотического воспитания молодежи.

Рассмотрим ключевые функции подсистем ИСУ КСУ.

1. Проведение сбора, регистрации, оценки, анализа данных (подсистема оценки ИСУ КСУ). Данные подсистемы связаны с решением наиболее трудоемких задач в рамках проектирования и оказания спортивных услуг самбо. Снижение уровня стоимости, а также повышение уровня быстродействия применяемых систем хранения, обработки информации будет позволять физкультурно-спортивной организации самбо решить задачи по измерению и записи всех факторов и обстоятельств, влияющих в долгосрочной перспективе на уровень качества спортивных услуг самбо и эффективность мероприятий по патриотическому воспитанию.

Технологии интернета вещей, разные виды сенсоров и датчиков открывают в настоящий момент новые возможности применительно к источникам данных. Все в большей степени появляются возможности размещения в необходимых местах датчиков, что позволяет в лучшей степени оценить качество реализуемых технологий оказания спортивных услуг самбо и удовлетворенности потребителей. Также формируемые системы больших данных в значительной степени позволяют анализировать огромные, растущие и сложные для восприятия массивы информации, которая получается из разных источников. Все это обеспечивает повышение уровня прозрачности управления качеством спортивных услуг самбо.

Следует также отметить, что специфика больших данных применительно к организации работы физкультурно-спортивной организации самбо связана с

пониманием того, что указанные данные легко получить, но сложно рационально применять. Любые процессы по автоматизации учета, даже частичные, будут создавать точки, связанные с вводом и накоплением информации о результатах оказания спортивных услуг самбо и о проведенных мероприятиях по патриотическому воспитанию. С каждым днем базы данных будут разрастаться, дополняться разными отчетами с таблицами, многочисленными сведениями с файловыми архивами, содержащими информацию о процессах работы физкультурно-спортивной организации самбо, о спортивных услугах самбо, о потребителях. Ключевая проблема с использованием больших данных при оказании спортивных услуг самбо – высокий уровень несогласованности действий основных участников исследуемых процессов. Информация, как правило, очень разнородная, многоуровневая и разноплановая. В подобной ситуации построение и использование ИСУ КСУ является важным.

2. Осуществление подтверждения соответствия деятельности физкультурно-спортивной организации самбо в области продвижения здорового образа жизни и патриотического воспитания молодежи требованиям государственных, отраслевых, других локальных документов, а также требованиям договоров и соглашений с потребителями, техническим условиям оказания спортивных услуг самбо (подсистема контроля ИСУ КСУ) Сегодня для эффективного управления качеством спортивных услуг самбо применительно к многим процессам деятельности физкультурно-спортивной организации самбо важно подтвердить высокий уровень объективности полученных доказательств в части соответствия всем установленным требованиям к оказанию подобных услуг и к проведению мероприятий по патриотическому воспитанию молодежи. В данном случае технологии блок-чейн позволят иметь децентрализованные, безопасные, а также полностью объективные процессы по сбору, регистрации и обновлению подобных доказательств. В настоящее время очень важно исключить возможности фальсификации или их подмены данных о результатах деятельности физкультурно-спортивной организации самбо в силу значимости осуществляемой ими деятельности для реализации долгосрочных целей и задач развития

государства и общества.

3. Осуществление мониторинга, оценки, контроля и анализа результатов деятельности персонала физкультурно-спортивной организации самбо в части их взаимодействий с потребителями и участия в мероприятиях патриотического воспитания (подсистемы мотивации ИСУ КСУ). Сегодня при управлении моделью процесса оказания спортивных услуг самбо и реализации мероприятий по патриотическому воспитанию реализуются разные методы, а также инструменты обеспечения эффективного управления качеством от комплекса статистических инструментов до комплекса экспертных оценок результатов деятельности специалистов. В рамках внедрения методологии по глубокому обучению нейронных сетей в аспекте построения ИСУ КСУ задачи мотивации и во многом перестают носить непостоянный и непрозрачный характер для персонала физкультурно-спортивной организации самбо.

Обученная в полной мере нейронная сеть может фиксировать векторы по изменению разных процессов ведения физкультурно-спортивной деятельности и патриотическому воспитанию гораздо эффективнее и быстрее. Поэтому, продолжается улучшение алгоритмов по обучению сетей и создание классификаций оценок действий и результатов работников физкультурно-спортивной организации самбо применительно к масштабам реального времени, к обработке естественных языков, к распознаванию речи, сигналов и изображений, включая и создание моделей продвинутого интеллектуального интерфейса, который подстраивается под конкретных потребителей спортивных услуг самбо и конкретных мероприятий по патриотическому воспитанию. Среди главных прикладных задач, которые решаются в данном случае на основе нейронных сетей, - обеспечение извлечение информации из массивов данных, проведение диагностики уровня квалификации и компетентности работников физкультурно-спортивных организаций самбо, обеспечение контроля за надлежащим уровнем мотивации и ответственности данных работников, шифрование данных для выработки типовых решений по мотивации и обеспечению ответственности.

4. Подготовка базиса для принятия решений применительно к сложным социально-экономическим условиям функционирования физкультурно-спортивных организаций самбо (подсистемы организации и планирования ИСУ КСУ). Современные стандарты применительно к ИСУ КСУ связаны с созданием строго прописанных и определенных алгоритмов действий физкультурно-спортивных организаций самбо в разных ситуациях оказания спортивных услуг самбо и проведения мероприятий по патриотическому воспитанию. ИСУ КСУ также связаны с созданием «жестко» прописанных и определенных алгоритмов осуществления процессов оказания спортивных услуг самбо и, соответственно, планирования деятельности физкультурно-спортивной организации самбо. Алгоритмы здесь фиксируются в отдельных картах процессов, а также в рамках операционных процедур принятия решений. Если процессы - сложные и разветвленные, при этом выполнение операций связано с изменяющимися параметрами, то придется или прописывать возможные варианты реализации процессов оказания спортивных услуг самбо, или действовать в рамках экспертных решений исполнителя процесса.

В данном случае любые неопределенные ситуации будут приводить к сбоям или недостаточной эффективности процессов функционирования физкультурно-спортивной организации самбо. Выделение подсистем организации и планирования в рамках ИСУ КСУ позволит решить данные проблемы посредством применения инструментария предиктивной аналитики. За счет данного инструментария руководители и специалисты физкультурно-спортивной организации самбо могут проводить анализ и давать прогнозы для протекающих во времени процессов оказания спортивных услуг самбо, выявлять тенденции, а также предвидеть изменения в характере и в содержании мероприятий по патриотическому воспитанию молодежи. Как результат, физкультурно-спортивная организация самбо будет более эффективно и результативно планировать свою будущую деятельность.

Разработка и внедрение ИСУ КСУ затронет значительное число сфер деятельности физкультурно-спортивной организации самбо. Результатами

разработки и внедрения ИСУ КСУ будет улучшение качества спортивных услуг самбо, упрощение процессов принятия решений, а также повышение уровня эффективности деятельности физкультурно-спортивной организации самбо. Руководители физкультурно-спортивной организации самбо получат возможность уйти от восприятия физического прототипа применительно к проектированию цифровой формы спортивной услуги самбо. В свою очередь, тренеры и инструктора смогут применить инструменты цифровой деятельности, чтобы спроектировать новые процессы оказания спортивных услуг самбо с учетом текущих и перспективных потребностей потребителей, особенно молодежи. Здесь, информационные технологии позволят обеспечить встраивание управления качеством спортивных услуг самбо в процессы стратегического и инновационного развития и управление качеством спортивных услуг самбо в реальном времени.

Следует при этом отметить, что указанные цифровые технологии в определенной степени связаны с работниками физкультурно-спортивных организаций самбо, с их знаниями и способностями применительно к обеспечению нормального функционирования ИСУ КСУ. Поэтому ключевая проблема разработки и использования ИСУ КСУ – наличие у физкультурно-спортивной организации самбо квалифицированных и компетентных работников. В силу этого для успешной эксплуатации подобный системы специалист, обслуживающий ИСУ КСУ, должен иметь знания в сфере цифровых технологий, в свою очередь все привлеченные физкультурно-спортивной организации самбо ИТ-специалисты должен понимать возможности управления качеством спортивных услуг самбо.

Внедрение ИСУ КСУ расширяет возможности в сфере эффективного управления качеством спортивных услуг самбо за счет нейтрализации «человеческого фактора». При этом не следует связывать внедрение ИСУ КСУ с сокращением участия в управлении качеством спортивных услуг самбо конкретных специалистов. Внедрение ИСУ КСУ позволяет снять «рутину» с большинства задач управления качеством спортивных услуг самбо, которые ранее приходилось выполнять работникам физкультурно-спортивной организации

самбо. С построением ИСУ КСУ ключевой задачей следует считать задачу по перепроектированию процессов, а также процедур оказания спортивных услуг самбо так, чтобы и работники, и цифровые технологии вносили значительные вклад в повышение качества услуг.

Влияние ИСУ КСУ будет обусловливать изменение правил проведения оценки результатов управления качеством спортивных услуг самбо в сторону проведения непрерывных оценок. Непрерывность оценок связана с постоянным мониторингом большинства процессов по управления качеством спортивных услуг самбо для реализации целей по повышению уровня их эффективности и результативности. Необходимо понимать, что сегодня непрерывные оценки процессов управления качеством спортивных услуг самбо – в полной мере реализуемая процедура, так как при цифровизации показатели эффективности и результативности - объективны и доступны в рамках интернет-среды как форумы с отзывами, рейтинги физкультурно-спортивных организаций самбо. Это позволяет своевременно получать важную информацию о физкультурно-спортивной организации самбо в рамках реального времени

Отсюда, построение ИСУ КСУ позволяет решить следующие задачи:

- в режиме реального времени обеспечить получение, анализ, структурирование, обработку информации из внутренней и внешней среды, выработку и рекомендацию руководителям физкультурно-спортивной организации самбо варианты эффективных решений ситуационных проблем. Наконец, ИСУ КСУ позволит разработать и предложить методы, а также средства по реагированию на происходящие изменения в оценке результатов оказания спортивных услуг самбо и проведения мероприятий по патриотическому воспитанию для принятия соответствующих решений руководством физкультурно-спортивной организации самбо;

-провести оптимизацию функциональной и организационной структуры физкультурно-спортивной организации самбо по направлениям оказания спортивных услуг самбо, составу подразделений, количеству и составу работников с учетом, принятых руководством миссии, политики, стратегии и

целей своей развития;

-выбрать оптимальные технологии по проектированию и оказанию спортивных услуг самбо, по разработке и реализации мероприятий по патриотическому воспитанию;

-рационально управлять процессами проектирования и оказания спортивных услуг самбо на основе оптимальных технологий и процессов;

-эффективно управлять рисками, проводить анализ и использовать широкий спектр возможностей по развитию физкультурно-спортивных процессов и физкультурно-спортивной организации самбо в целом;

-нацелить физкультурно-спортивную организацию самбо на достижение высокого уровня результативности и эффективности процессов, провести мониторинг, обеспечить постоянные улучшения, которые важны для ИСУ КУСУ. Обеспечить требуемой уровень безопасности, медицинской и научно-методической поддержки оказания спортивных услуг самбо;

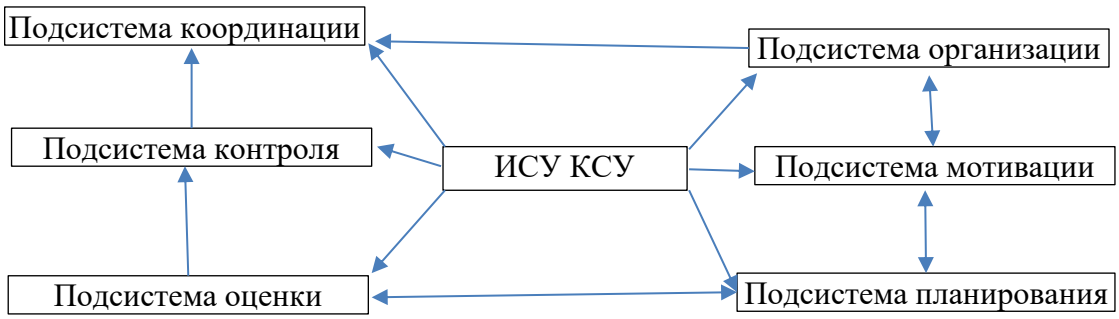
-обеспечить требуемой уровень инновационности для проектируемых и оказываемых спортивных услуг самбо, реализуемых мероприятий по патриотическому воспитанию;

-обеспечить получение, а также распространение, защиту информации о деятельности физкультурно-спортивной организации самбо, о потребителях спортивных услуг самбо;

-эффективно управлять возникающими несоответствиями в процессах оказания спортивных услуг самбо и соответствующими изменениями данных процессов на долгосрочную перспективу;

-устанавливать систему связей и формировать комплекс условий для эффективного и результативного взаимодействия физкультурно-спортивной организации самбо со всеми заинтересованными сторонами применительно к единому процессу проектирования и оказания качественных спортивных услуг самбо.

Далее на рисунке 7 приводится схема взаимосвязи между подсистемами ИСУ КСУ, базовой из которых является подсистемы планирования и оценки.



Примечание: разработано автором

Рисунок 7 - Структура подсистем ИСУ КСУ и связи между ними

Далее определим очередность этапов разработки подсистем ИСУ КСУ: контроль, координация, планирование, мотивация, организация деятельности по проектированию и оказанию спортивных услуг самбо, проведению мероприятий по патриотическому воспитанию.

Этапы разработки подсистем ИСУ КСУ физкультурно-спортивной организации самбо:

1. Этап описания. Здесь выявляются негативные и позитивные события в деятельности по оказанию спортивных услуг самбо и проведению мероприятий по патриотическому воспитанию молодежи (ответ: «что случилось?»). По факту этого проводится регистрация всех выявленных несоответствий применительно к процессам проектирования и оказания спортивных услуг самбо с минимальным уровнем анализа причин отклонений. Также происходит формальная реализация основных составляющих процессного управления качеством спортивных услуг самбо. Важно в рамках этого этапа установить уровень неполного соответствия реализуемых спортивных услуг самбо, мероприятий по патриотическому воспитанию текущим требованиям основных участников рынка (например, государства). Данный этап позволяет структурировать подсистему планирования;

2. Этап оценки. Оценка всех произошедших событий в деятельности по оказанию спортивных услуг самбо и проведению мероприятий по патриотическому воспитанию молодежи (ответ: «что, почему случилось?»). Здесь происходит регистрация, а также оценка всех выявленных несоответствий применительно к проведению последующего детального анализа причин

отклонений в качестве спортивных услуг самбо. На этом этапе в полной мере происходит реализация мероприятий процессного управления качеством спортивных услуг самбо. Также в рамках этого этапа устанавливается отсутствие или происходит формальная реализация всех возможных рисков при управлении процессами физкультурно-спортивной организации самбо. После структуризации данного этапа становится понятным уровень соответствия спортивных услуг самбо, мероприятий по патриотическому воспитанию молодежи текущим требованиям участников рынка (например, государства), степень несоответствия услуги и мероприятиям новым требованиям в среднесрочной и долгосрочной перспективе. Данный этап позволяет структурировать подсистему оценки и подсистему контроля и оценки.

3. Этап моделирования (предиктивный этап). Физкультурно-спортивная организация за счет ИСУ КСУ может получить навык предвидения событий в будущем (здесь ответ: «что, где, почему случится?», а также «что вероятнее всего произойдет?»). Поэтому важно внедрение инструментов организации процессов и соответствующего прогнозирования изменений в уровне качества спортивных услуг самбо. Здесь, в основном, происходит применение комплекса статистических методов при управлении процессами оказания спортивных услуг самбо и при проведении мероприятий по патриотическому воспитанию молодежи. В полной мере обеспечивается реализация функций по управлению рисками в процессах деятельности физкультурно-спортивной организации. ИСУ КСУ становится все в большей степени интегрирована в процессы стратегического управления физкультурно-спортивной организацией самбо. У организации формируется навык и способности обеспечивать соответствие качества спортивных услуг самбо текущим требованиям участников рынка, кроме этого, формируется потенциал спортивных услуг самбо для соответствия будущим требованиям участников рынка. Данный этап позволяет структурировать подсистему организации;

4. Этап создания предписаний. Проведение аналитики и последующее принятие решений будет производиться посредством создания моделей ситуаций

оказания спортивных услуг самбо в будущем (ИСУ КСУ становится системой, которая во все большей степени функционирует посредством использования «Больших Данных»). ИСУ КСУ становится интегрированной в процессы стратегического и оперативного управления деятельностью физкультурно-спортивной организации самбо. У организации расширяется перечень способностей по обеспечению соответствия и формированию конкурентных преимуществ для спортивных услуг самбо с учетом текущих требований участников рынка. Также физкультурно-спортивная организация самбо получает способность оперативной следовать за процессами происходящей трансформации рынка. Данный этап позволяет структурировать подсистему мотивации;

5. Когнитивный этап. В рамках данного этапа разработки ИСУ КСУ формируется в полной мере самообучающаяся и автоматизированная физкультурно-спортивная организация самбо (с использованием технологий искусственного интеллекта, компьютеризации, имитации человеческого мышления). Физкультурно-спортивная организация самбо становится в полной мере автоматизированной, предупреждающей, самокорректирующей, самообучающейся организацией. Все выполнение работниками действия в сфере обеспечения качества спортивных услуг самбо сопряжены с реализацией аналитических функций. Также у физкультурно-спортивной организации самбо создана система автоматизированной реализации мероприятий по управлению качеством спортивных услуг самбо в большинстве процессов деятельности организации. Физкультурно-спортивная организация самбо обладает способностями по определению рынка, по трансформации модели своей деятельности. Данный этап позволяет структурировать подсистему координации.

Далее более подробно рассмотрим содержание базовой и первоочередной подсистемы оценки на основе расчета и анализа авторских показателей (приведенных в параграфе 2.3.) для трех физкультурно-спортивных организаций самбо. Следует отметить, что в результате функционирования ИСУ КСУ формируются для ее пользователей (руководства) аналитические документы, в которых отражается оценка показателей качества, удовлетворенности качеством,

управления качеством, эффективности реализации функций управления качеством, конкурентоспособности спортивных услуг, а также отдельно создается форма по указанным интегральным показателям оценки качества.

Прежде всего, проанализируем показатели качества спортивной услуги самбо за 2020-2022 гг. (таблица 6).

Данные таблицы 6 показывают близость показателей качества спортивной услуги самбо для трех рассматриваемых физкультурно-спортивных организаций самбо к интервалу позитивных значений. Например, при значительном улучшении уровня финансирования деятельности физкультурно-спортивных организаций самбо данный показатель качества безусловно станет позитивным.

Таблица 6 — Динамика показателя качества спортивной услуги по самбо за 2020-2022 гг.

Показатели	**Центр спорта и образования «Самбо-70»**			**Школа боевого самбо Н.И. Борисова**			**Московская школа единоборств**		
	2020	**2021**	**2022**	**2020**	**2021**	**2022**	**2020**	**2021**	**2022**
1. Оптимальность схемы организации разработки и оказания спортивных услуг потребителям	0,86	0,88	0,91	0,76	0,76	0,75	0,80	0,81	0,82
2. Рациональность схем ценообразования и ресурсного обеспечения процессов разработки и оказания спортивных услуг	0,91	0,88	0,90	0,77	0,78	0,82	0,82	0,83	0,82
3. Оптимальность состава и структуры государственных органов и органов саморегулирования рынка спортивных услуг в стране	0,95	0,95	0,96	0,95	0,95	0,96	0,95	0,95	0,96
4. Зависимость рынка спортивных услуг от поставщиков оборудования и тренажеров, прочей спортивной техники	0,90	0,90	0,90	0,90	0,90	0,90	0,90	0,90	0,90
5. Наличие и эффективность каналов поиска потребителей спортивных услуг	0,87	0,88	0,90	0,76	0,77	0,81	0,85	0,86	0,88
6. Имидж социальных услуг и здорового образа жизни в информационном пространстве	0,75	0,75	0,76	0,75	0,75	0,76	0,75	0,75	0,76
7. Обоснованность и разумность	0,84	0,84	0,84	0,84	0,84	0,84	0,84	0,84	0,84

продолжение таблицы 6

требований рынка, потребителей к спортивным услугам									
8. Достаточность уровня финансирование работ в части обеспечения качества спортивных услуг	0,77	0,78	0,80	0,70	0,72	0,74	0,75	0,75	0,75
9. Уровень наукоемкости в процессах разработки и оказания спортивных услуг	0,92	0,92	0,93	0,89	0,90	0,90	0,91	0,91	0,91
10. Уровень инновационности в процессах разработки и оказания спортивных услуг	0,88	0,90	0,91	0,86	0,88	0,90	0,85	0,85	0,85
11. Проработанность вопросов обеспечения материальной ответственности тренеров и инструкторов за разработку и оказание некачественных спортивных услуг	0,80	0,82	0,84	0,75	0,76	0,77	0,80	0,80	0,80
12. Проработанность вопросов обеспечения материального стимулирования тренеров и инструкторов за разработку и оказание спортивных услуг с высоким уровнем качества	0,88	0,89	0,89	0,77	0,78	0,78	0,82	0,83	0,83
13. Своевременность учета, анализа и регулирования затрат применительно к осуществлению процессов разработки и оказания качественных спортивных услуг	0,93	0,93	0,94	0,88	0,88	0,89	0,90	0,90	0,91
14. Полнота учета, анализа и регулирования затрат применительно к осуществлению процессов разработки и оказания качественных спортивных услуг	0,98	0,98	0,98	0,90	0,90	0,91	0,94	0,94	0,94
15. Достаточность профессиональной структуры и своевременности повышения квалификации тренеров и инструкторов	0,95	0,95	0,96	0,90	0,91	0,92	0,90	0,91	0,92
16. Достаточность социально-бытового обслуживания тренеров и инструкторов и достигнутого уровня их социальной защищенности	0,88	0,88	0,89	0,80	0,82	0,83	0,86	0,86	0,87
17. Оптимальность состояния межличностных и внутриколлективных отношений в спортивной организации	0,92	0,92	0,92	0,88	0,88	0,89	0,90	0,90	0,92
18. Позитивность морально-психологического климата в коллективе спортивной	0,93	0,93	0,94	0,88	0,88	0,89	0,91	0,91	0,92

продолжение таблицы 6

организации									
19. Своевременность разрешения большинства конфликтных ситуаций применительно к процессам разработки и оказания спортивных услуг	0,99	0,99	0,99	0,90	0,91	0,92	0,94	0,94	0,94
20. Комплексность характера разрешения большинства конфликтных ситуаций применительно к процессам разработки и оказания спортивных услуг	0,96	0,96	0,96	0,90	0,90	0,91	0,92	0,92	0,92
Итого	0,89	0,90	0,91	0,84	0,84	0,85	0,87	0,87	0,87

Далее дадим оценку уровня удовлетворенности качеством спортивной услуг самбо в 2020-2022 гг. (таблица 7).

Таблица 7 — Динамика показателя удовлетворенности качеством спортивной услуги по самбо за 2020-2022 гг.

Показатели	**Центр спорта и образования «Самбо-70»**			**Школа боевого самбо Н.И. Борисова**			**Московская школа единоборств**		
	2020	**2021**	**2022**	**2020**	**2021**	**2022**	**2020**	**2021**	**2022**
1. Проработанность пространственно-семантической компоненты популяризации спортивных услуг в обществе	0,90	0,91	0,91	0,80	0,81	0,81	0,85	0,85	0,86
2. Проработанность содержательно-методической компоненты популяризации спортивных услуг в обществе	0,95	0,95	0,96	0,84	0,84	0,84	0,90	0,91	0,91
3. Проработанность коммуникационно-организационной компоненты популяризации спортивных услуг в обществе	0,76	0,76	0,75	0,69	0,70	0,71	0,74	0,74	0,75
4. Итоговый уровень усвоения потребителями спортивных услуг гуманистических и культурно-воспитательных ценностей от занятий спортом и ведения здорового образа жизни	0,81	0,82	0,82	0,77	0,77	0,78	0,83	0,83	0,83
5. Эффективность функционирования спортивной системы распространения познаний в области занятий спортом и ведения здорового образа жизни	0,94	0,95	0,95	0,88	0,89	0,89	0,92	0,92	0,93
6. Эффективность функционирования культурно-воспитательной системы распространения познаний в области занятий спортом и ведения здорового	0,96	0,96	0,97	0,88	0,89	0,89	0,90	0,91	0,91

продолжение таблицы 7

образа жизни									
7. Возможность оценки влияния спортивных услуг на становление личности потребителей спортивных услуг, особенно молодого возраста	0,90	0,90	0,91	0,85	0,86	0,86	0	0,88	0,89
8. Оптимальность преодоления мер по преодолению недоверия общества и отдельных индивидов к популяризации необходимости и системности занятий спортом и ведения здорового образа жизни	0,78	0,78	0,79	0,70	0,72	0,72	0,78	0,78	0,78
9. Учет объективной потребности потребителей в обеспечении высокого уровня своего психического, физического ресурса, а также социального статуса при занятиях спортом и ведении здорового образа жизни	0,90	0,90	0,92	0,85	0,85	0,86	0,88	0,88	0,88
10. Оптимальности проектирования спортивных сооружений для нужд занятий спортом и ведения здорового образа жизни различных групп потребителей	0,92	0,93	0,94	0,92	0,93	0,94	0,92	0,93	0,94
11. Оптимальность обеспечения эффективности функционирования спортивных сооружений для нужд занятий спортом и ведения здорового образа жизни различных групп потребителей	0,98	0,98	0,98	0,90	0,90	0,91	0,93	0,93	0,94
12. Рациональность вопросов достижения спортивных результатов и мотивации потребителей к занятиям спортом и ведению здорового образа жизни	0,92	0,92	0,93	0,88	0,88	0,89	0,90	0,90	0,91
13. Мотивационная проработанность вопросов достижения спортивных результатов и мотивации потребителей к занятиям спортом и ведению здорового образа жизни	0,94	0,94	0,95	0,88	0,89	0,89	0,91	0,91	0,91
14. Доступность тренажеров и спортивного инвентаря для занятий спортом и ведения здорового образа жизни	0,92	0,92	0,94	0,90	0,90	0,91	0,92	0,92	0,92
15. Достаточность тренажеров и спортивного инвентаря для занятий спортом и ведения здорового образа жизни	0,98	0,98	0,98	0,90	0,92	0,92	0,90	0,90	0,90
16. Современность обновления тренажеров и спортивного инвентаря для занятий спортом и ведения здорового образа жизни	0,90	0,90	0,91	0,88	0,88	0,89	0,90	0,90	0,90

продолжение таблицы 7

17. Оперативность обновления тренажеров и спортивного инвентаря для занятий спортом и ведения здорового образа жизни	0,90	0,92	0,92	0,88	0,88	0,89	0,90	0,91	0,91
18. Оперативность расширения ассортимента спортивных услуг с учетом возникновения новых направлений занятий спортом и ведения здорового образа жизни	0,86	0,86	0,87	0,80	0,82	0,82	0,84	0,84	0,85
19. Качество решения вопросов проектирования спортивных услуг и разработки образовательных программ в области занятий спортом и ведения здорового образа жизни с учетом стратегических целей развития государства и общества	0,93	0,93	0,94	0,87	0,87	0,88	0,90	0,90	0,91
20. Проработанность вопросов проектирования спортивных услуг и разработки образовательных программ в области занятий спортом и ведения здорового образа жизни с учетом стратегических целей развития государства и общества	0,88	0,89	0,90	0,84	0,84	0,85	0,90	0,90	0,90
Итого	0,90	0,91	0,91	0,85	0,85	0,86	0,88	0,88	0,89

Данные таблицы 7 также показывают позитивный характер и близость к позитивному интервалу для рассматриваемых физкультурно-спортивных организаций самбо. При решении вопросов проработанности коммуникационно-организационной компоненты популяризации спортивных услуг в обществе, а также вопросов оптимальности преодоления мер по снижению уровня недоверия общества и отдельных индивидов к популяризации необходимости и системности занятий спортом и ведения здорового образа жизни физкультурно-спортивные организации самбо могут значительно повысить уровень удовлетворенности спортивными услугами самбо.

Далее в таблице 8 дадим оценку показателю управления качеством спортивных услуг самбо.

Таблица 8 — Динамика показателя управления качеством спортивной услуги по самбо за 2020-2022 гг.

Показатели	**Центр спорта и образования «Самбо-70»**			**Школа боевого самбо Н.И. Борисова**			**Московская школа единоборств**		
	2020	**2021**	**2022**	**2020**	**2021**	**2022**	**2020**	**2021**	**2022**
1. Рациональная организация работы тренеров и инструкторов	0,92	0,93	0,93	0,82	0,83	0,84	0,88	0,88	0,89
2. Рациональная организации мест для занятий спортом, включая и планирование посещений тренажерных залов	0,90	0,90	0,91	0,80	0,80	0,82	0,85	0,85	0,86
3. Рациональная организация режима работы, а также отдыха для тренеров и инструкторов	0,80	0,82	0,83	0,77	0,78	0,78	0,80	0,81	0,82
4. Нацеленность на распространение и реализацию передовых методов и приемов работы тренеров и инструкторов	0,90	0,92	0,93	0,85	0,85	0,86	0,88	0,88	0,89
5. Рациональность структуры управления спортивной организацией	0,84	0,85	0,86	0,75	0,76	0,77	0,80	0,81	0,82
6. Рациональность организации документооборота спортивной организации	0,77	0,78	0,80	0,70	0,72	0,72	0,75	0,76	0,76
7. Обеспечение динамичности и гибкости деятельности спортивной организации с точки зрения постоянного анализа рынка спортивных услуг	0,81	0,82	0,83	0,75	0,75	0,75	0,79	0,79	0,80
8. Рациональность ведения маркетинговой деятельности	0,70	0,72	0,73	0,65	0,65	0,66	0,68	0,68	0,70
9. Организация постоянной деятельности по совершенствованию спортивных услуг и повышению их качества	0,88	0,89	0,90	0,82	0,82	0,84	0,85	0,87	0,90
10. Обеспечение эффективного функционирования систем по качестве управления спортивными услугами на базе применения ИКТ	0,90	0,90	0,92	0,79	0,79	0,80	0,85	0,85	0,86
11. Обеспечение высокого уровня оперативности информации применительно к текущему и потенциальному качеству спортивных услуг	0,89	0,89	0,90	0,8	0,8	0,8	0,85	0,85	0,87
12. Своевременность принятия комплекса управленческих решений в части обеспечения качества спортивных услуг	0,80	0,82	0,84	0,74	0,75	0,76	0,80	0,80	0,81
Итого	0,84	0,85	0,87	0,77	0,78	0,78	0,82	0,82	0,83

Данные таблицы 8 показывают, что рассматриваемым физкультурно-спортивным организациям самбо предстоит еще много сделать для повышения уровня показателя управления качеством спортивных услуг самбо. Среди наиболее важных краткосрочных задач здесь необходимо указать на по важность повышения уровня рациональности организации документооборота, а также на важность повышения уровня рациональности ведения маркетинговой деятельности рассматриваемых физкультурно-спортивных организаций.

Далее в таблице 9 дадим оценку показателя эффективности реализации функций управления качеством спортивных услуг самбо за 2020-2022 гг.

Таблица 9 — Динамика показателя эффективности реализации функций управления качеством спортивной услуги по самбо за 2020-2022 гг.

Показатели	**Центр спорта и образования «Самбо-70»**			**Школа боевого самбо Н.И. Борисова**			**Московская школа единоборств**		
	2020	**2021**	**2022**	**2020**	**2021**	**2022**	**2020**	**2021**	**2022**
планирование	0,87	0,88	0,89	0,76	0,77	0,80	0,84	0,85	0,87
организация	0,93	0,94	0,95	0,86	0,86	0,87	0,90	0,90	0,91
мотивация	0,85	0,85	0,86	0,80	0,80	0,80	0,82	0,83	0,85
контроль	0,85	0,85	0,86	0,77	0,78	0,78	0,81	0,82	0,83
координация	0,85	0,86	0,87	0,80	0,80	0,80	0,82	0,83	0,83
Итого	0,87	0,88	0,89	0,80	0,80	0,81	0,84	0,85	0,86

Данные таблицы 9 фиксируют близость показателя эффективности реализации функций управления качеством спортивных услуг самбо к позитивному диапазону значений, тем не менее, физкультурно-спортивным организация самбо необходимо усилить свою работу по более качественной реализации функций мотивации и координации.

Далее в таблице 10 дадим оценку показателя конкурентоспособности спортивной услуги самбо рассматриваемых физкультурно-спортивных организаций самбо за 2020-2022 гг.

Данные таблицы 10 показывают близость показателя конкурентоспобности спортивных услуг самбо к позитивному диапазону.

Таблица 10 — Динамика показателя конкурентоспобности спортивной услуги по самбо за 2020-2022 гг.

Показатели	**Центр спорта и образования «Самбо-70»**			**Школа боевого самбо Н.И. Борисова**			**Московская школа единоборств**		
	2020	**2021**	**2022**	**2020**	**2021**	**2022**	**2020**	**2021**	**2022**
1. Достаточность ресурсного потенциала	0,88	0,88	0,88	0,78	0,78	0,79	0,84	0,84	0,85
2. Разумность и достаточность цены	0,93	0,93	0,94	0,92	0,92	0,92	0,93	0,93	0,93
3. Оптимальность учета состояния социально-экономической среды	0,80	0,80	0,82	0,78	0,78	0,78	0,80	0,80	0,80
4. Понимание современных практик и возможностей сопровождения занятий спортом и ведения здорового образа жизни	0,96	0,96	0,96	0,90	0,90	0,90	0,92	0,92	0,93
5. Развитость инфраструктуры предоставления спортивных услуг	0,90	0,91	0,92	0,85	0,85	0,85	0,90	0,91	0,92
6. Развитость системы управления и системы принятия решения	0,88	0,88	0,89	0,80	0,80	0,80	0,84	0,84	0,85
7. Эффективность информационной политики	0,80	0,80	0,81	0,75	0,75	0,76	0,78	0,78	0,79
8. Своевременность мониторинга и контроля результатов работы, составления отчетности организации	0,83	0,83	0,84	0,75	0,75	0,76	0,80	0,80	0,80
9. Нацеленность физкультурно-спортивной организации на обеспечение усвоения потребителями спортивных услуг гуманистических, патриотических и культурно-воспитательных ценностей	0,97	0,97	0,98	0,90	0,90	0,90	0,94	0,94	0,95
10. Активность участия физкультурно-спортивной организации в проведении мониторинга и оценки влияния спортивных услуг на становление личности потребителей спортивных услуг	0,96	0,96	0,97	0,90	0,90	0,91	0,92	0,92	0,94
11. Оптимальность учета государственной политики физического и нравственного воспитания	0,97	0,97	0,97	0,92	0,93	0,93	0,95	0,95	0,95
12. Оптимальность учета объективной потребности потребителей в обеспечении высокого уровня своего психического, физического ресурса	0,91	0,91	0,91	0,82	0,83	0,83	0,90	0,90	0,90
13. Качество человеческих ресурсов физкультурно-спортивной организации	0,92	0,92	0,92	0,86	0,86	0,86	0,90	0,90	0,91
14. Достаточность ресурсов знаний работников физкультурно-спортивной организации	0,93	0,94	0,95	0,88	0,88	0,88	0,91	0,91	0,93
15. Рациональность и мотивационная проработанность физкультурно-спортивной организацией вопросов	0,86	0,86	0,86	0,78	0,79	0,80	0,82	0,83	0,83

продолжение таблицы 10

достижения спортивных результатов и мотивации потребителей									
16. Своевременность и эффективность обеспечения достижения физкультурно-спортивной организации спортивных результатов	0,95	0,95	0,95	0,88	0,89	0,90	0,92	0,92	0,94
17. Обеспечение минимального антропогенного воздействия физкультурно-спортивных организаций на внешнюю среду	0,90	0,90	0,90	0,82	0,83	0,84	0,88	0,88	0,88
18. Восприятие, показывающее репутационные и имиджевые достижения физкультурно-спортивной организации	0,82	0,82	0,84	0,76	0,76	0,76	0,80	0,80	0,80
19. Понимание тенденций построения интегрированных коммуникаций с потребителями	0,76	0,76	0,76	0,70	0,70	0,70	0,72	0,72	0,73
20. Способность физкультурно-спортивных организаций работать с органами государственного управления	0,90	0,90	0,92	0,88	0,88	0,88	0,85	0,85	0,85
Итого	0,89	0,89	0,90	0,83	0,83	0,84	0,87	0,87	0,87

В то же время рассматриваемым физкультурно-спортивным организациям самбо необходимо больше внимания уделить вопросам повышения эффективности информационной политики, а также вопросам улучшения восприятия репутационных и имиджевых достижений организаций, в том числе в части патриотического воспитания молодежи.

В таблице 11 представлена динамика интегральных показателей качества спортивной услуги самбо за 2020-2022 гг.

Данные таблицы 11 свидетельствуют о приемлемом для современных социально-экономических условий уровня управления качеством услуг рассматриваемых физкультурно-спортивных организаций самбо. Тем не менее, есть настоятельная необходимость в повышении данного уровня для улучшения физического и психического здоровья населения, а также для повышения эффективности работы федеральных и региональных органов власти по патриотическому воспитанию молодежи.

Таблица 11 — Динамика интегральных показателей спортивной услуги по самбо за 2020-2022 гг.

Показатели	**Центр спорта и образования «Самбо-70»**			**Школа боевого самбо Н.И. Борисова**			**Московская школа единоборств**		
	2020	**2021**	**2022**	**2020**	**2021**	**2022**	**2020**	**2021**	**2022**
Качество	0,89	0,90	0,91	0,84	0,84	0,85	0,87	0,87	0,87
Удовлетворенность качеством	0,90	0,91	0,91	0,85	0,85	0,86	0,88	0,88	0,89
Управление качеством	0,84	0,85	0,87	0,77	0,78	0,78	0,82	0,82	0,83
Эффективность реализации функций управления качеством	0,87	0,88	0,89	0,80	0,80	0,81	0,84	0,85	0,86
Конкурентоспобность	0,89	0,89	0,90	0,83	0,83	0,84	0,87	0,87	0,87

Перейдем далее к описанию основных программных мероприятий по управлению качеством физкультурно-спортивных услуг самбо.

3.3. Разработка программных мероприятий по управлению качеством физкультурно-спортивных организаций самбо

Представим обоснование выбора программно-целевого подхода к управлению качеством физкультурно-спортивных организаций самбо.

Достижение комплекса стратегических долгосрочных целей физкультурно-спортивных организаций самбо в отношении эффективного управления качеством услуг предполагает использование в качестве инструмента программно-целевой подход.

С указанных позиций будем понимать под программно-целевым подходом при управлении качеством спортивных услуг самбо такой подход, в рамках котором руководители физкультурно-спортивных организаций самбо ориентируются на достижение широкого спектра конечных результатов в логике осуществления поэтапных действий: от построения дерева целей, через разработку исполняющей адекватной программы, к реализации управляющей программы для организации. Базисом программно-целевого подхода выступает постановка системы целей в отношении развития спортивных услуг самбо. Кроме этого, следует указать на разработку разных вариантов достижения поставленных

целей. Также программно-целевой подход позволяет осуществить отбор для последующего формирования самых эффективных целевых программ развития и повышения качества спортивных услуг самбо с учетом ранее установленных в параграфе 3.2. изъянов в реализации соответствующих процессов.

Важно понимать, что программа развития спортивных услуг самбо будет представлять собой цельный и единый, а также завершенный комплекс логически увязанных и обоснованных мероприятий, нацеленных на достижение приоритетных целей по повышению эффективности управления качеством физкультурно-спортивной организации самбо. Также важно отметить, что главными принципами разработки программы повышения эффективности управления качеством спортивных услуг самбо будет ряд принципов, а именно:

-элементный принцип, связанный с выстраиванием системы сопровождения основных программных мероприятий;

-структурный принцип, связанный с настойкой системы управления физкультурно-спортивной организации самбо для соответствия ее поставленным целям и условиям осуществления программных мероприятий;

-функциональный принцип, связанный с передачей сотрудниками физкультурно-спортивной организации самбо ряда функций, необходимых для эффективного осуществления программных мероприятий, а также для принятия решений по всем видам ресурсного обеспечения деятельности физкультурно-спортивной организации

-принцип коммуникативности, связанный с соответствующим выстраиванием системы информационных потоков в физкультурно-спортивной организации для наиболее полного и своевременного отображения и анализа результатов осуществления отдельных программных мероприятий;

-интегративный принцип, связанный с пониманием важности получения синергетических эффектов от взаимодействий различных подразделений и сотрудников физкультурно-спортивной организации самбо при реализации программных мероприятий;

-целевой принцип, связанный с обеспечением понимания условий и

возможностей построения системы SMART-целей для физкультурно-спортивной организации при разработке и осуществлении программных мероприятий по повышению качества спортивных услуг самбо и эффективности мероприятий по патриотическому воспитанию молодежи;

-ресурсный принцип, связанный с выбором наиболее рационального подхода к процессам ресурсного обеспечения программных мероприятий, а также с осуществлением наиболее рациональных форм ресурсообмена между подразделениями физкультурно-спортивной организации самбо по критерию эффективности затрат, связанных с обеспечением качества спортивных услуг самбо.

Следует отметить, что четкость, а также конкретность в вопросах постановки целей выступает главным условием для реализации программно-целевого подхода к управлению качеством физкультурно-спортивной организации самбо. Во многом это связано с тем, что целью выступает определенное состояние и уровень эффективности управления качеством спортивных услуг самбо, выбранные как самый лучший из возможных вариантов, рассмотренных при постановке целей. В дальнейшем следует разработать программы мероприятий, которые уже имеют определение подцели управления качеством спортивных услуг самбо с точки зрения установления ресурсных потребностей и варианты по достижению физкультурно-спортивной организацией самбо указанных подцелей.

Отсюда, подцели следует считать этапами в рамках достижения основных целей. При этом из предложенных возможных способов по достижению подцелей следует выбрать самый оптимальный с точки зрения достижения требуемого качества для спортивных услуг самбо. При выполнении программных мероприятий по необходимости следует производить корректировку действий физкультурно-спортивной организации самбо. В течение долгого времени в практике управления качеством спортивных услуг самбо для реализации программно-целевого подхода применялось дерево целей, которое базируется на основных положениях теории графов. Здесь корнем дерева выступает главная

цель обеспечения качества физкультурно-спортивной организации, вершины уже представляют собой подцели. Также следует отметить, что подцели будут ранжироваться по различным уровням. Как результат, подцели для первого уровня, которые приводят к главной цели, будут состоять из подцелей для второго уровня обеспечения качества спортивных услуг самбо. Это позволит заранее установить последовательность реализации целей, что важно с точки зрения осуществления контроля реализации программы и, как следствие, для повышения уровня эффективности реализации функций по управлению качеством физкультурно-спортивных услуг самбо.

Программно-целевой подход реализуется применительно к условиям наличия ряда социально-экономических, организационно-управленческих, культурно-воспитательных, спортивно-оздоровительных проблемных ситуаций, которые на настоящий момент времени не находят своего эффективного решения для реализации спортивных услуг (СУ) самбо.

Выбор программно-целевого подхода к управлению качеством физкультурно-спортивных организаций самбо обусловлен следующими основными преимуществами:

- индикативный характер программных мероприятий, сроки осуществления мероприятий находятся в непосредственной зависимости от уровня обеспеченности программных мероприятий необходимыми финансовыми и материальными ресурсами;

- системный характер ключевых целей и задач реализации программных мероприятий при решении сложных комплексных проблем регулирования и развития сферы СУ самбо;

- обеспечение единства методологических и методических подходов при решении задач долгосрочного развития сферы СУ самбо;

- возможности по концентрации ограниченных финансовых и материальных ресурсов при решении принципиальных вопросов регулирования и развития сферы СУ самбо (обеспечение ускоренного развития сферы СУ, реализации инвестиционных и инновационных проектов в соответствии с

приоритетными направлениями развития сферы СУ, разработка СУ с высоким уровнем добавленной стоимости и пр.);

- возникновение мультипликативных эффектов при целевом применении ограниченных ресурсов региональных бюджетов посредством дополнительного привлечения средств из внебюджетных источников;

- возможность обеспечения сочетания при государственном регулировании и развитии сферы СУ программно-целевого подхода и методов индикативного планирования;

- обеспечение реализации всех возможных форм общественного контроля, особенно в рамках формирования целей, задач и уточнения приоритетов программного развития участников сферы СУ и применения финансовых ресурсов из различных источников (экспертиза, формирование комиссий по реализации программ и проектов и пр.).

Среди недостатков реализации программно-целевого подхода к управлению качеством физкультурно-спортивных организаций самбо следует отметить:

- недостаточность осуществленных действий по обоснованию важности реализации программно-целевого подхода при решении конкретной проблемы функционирования сферы СУ;

- отсутствие эффективных систем по управлению программами со стороны исполнителей программ, а также отсутствие или недостаточная эффективность системы контроля над результатами программы, нацеленных на стимулирование потребления спортивных услуг населением.

Представим далее описание этапов разработки программы управления качеством для указанных в параграфе 3.2. физкультурно-спортивных организаций самбо. В частности, здесь можно указать на следующие важные этапы:

Этап 1. Разработка комплекса долгосрочных целей обеспечения качества физкультурно-спортивной организации самбо (реализация целей стратегического планирования). Базисом разработки системы долгосрочных целей управления качеством спортивных услуг самбо является планирование. Здесь, прежде всего,

важно разработать систему обоснованных планов обеспечения качества спортивных услуг самбо применительно к последующему представлению их руководителю физкультурно-спортивной организации самбо. Требуется значительное количество усилий от сотрудников физкультурно-спортивной организации самбо по разработке комплекса обоснованных и реальных целей управления качеством спортивных услуг самбо, а также целей проведения мероприятий по патриотическому воспитанию молодежи. Это достаточно сложно в современных условиях меняющейся внешней социально-экономической среды.

Следует также понимать, что процессы перспективного планирования – важный этап применительно к осуществлению успешной работы по повышению качества спортивных услуг самбо, поскольку подобное планирование осуществляется в рамках недостаточных данных для постановки адекватных целей. Отсюда, важным становится уровень профессионализма руководства физкультурно-спортивной организации самбо, а также сотрудников, ответственных за планирование. В рамках установления долгосрочных целей управления качеством спортивных услуг самбо важно знание ситуации, а также мнение компетентных профессионалов относительно данных ситуаций. Поэтому. Применительно к данному этапу важно провести форсайт-сессию или ряд развернутых совещаний по проблемам в области долгосрочного планирования мероприятий по управлению качеством спортивных услуг самбо. Все это должно привести к разработке стратегия управления качеством физкультурно-спортивной организации самбо по большинству направлений ее деятельности, в том числе по вопросам участия в мероприятиях патриотического воспитания молодежи. Современная практика отображает тот факт, что стратегия управления качеством физкультурно-спортивной организации не вырабатывается за короткий период времени, руководство должно решать указанные проблемы поэтапно.

Важно также провести разработку системы долгосрочных целей управления качеством спортивных услуг самбо снизу-вверх. В частности, можно предложить следующий алгоритм для современных физкультурно-спортивных организаций самбо:

-подробное и детальное обсуждение руководством физкультурно-спортивной организации самбо стратегических планов в сфере управления качеством спортивных услуг самбо и участия в мероприятиях патриотического воспитания молодежи с профильными подразделениями организации;

-рассмотрение замечаний, а также предложений по всем аспектам реализации возможных программных мероприятий в области управления качеством физкультурно-спортивной организации самбо;

-использование всех поступивших замечаний и предложений для дополнения, а также для расширения системы первоначальных планов управления качеством спортивных услуг самбо.

Опыт зарубежных физкультурно-спортивных организаций самбо показывает, что указанный подход применительно к разработке системы стратегических планов –самый разумный, так как он позволяет расширить и в большей степени обосновать перечень целей, которые стоят перед подразделениями физкультурно-спортивной организации самбо.

Этап 2. Проведение оценки организационной структуры, ответственной за управление качеством спортивных услуг самбо и принятие решений об участии физкультурно-спортивной организации самбо в мероприятиях по патриотическому воспитанию. Важно также на этом этапе зафиксировать все возможные механизмы реализации программы развития качества физкультурно-спортивной организации самбо. Сегодня является важным разработать оптимальную организационную структуру, составить комплекс положений о подразделениях, расписать функции данных подразделений при обеспечении качества спортивных услуг самбо. Также важно получить в рамках этапа 2 ответы на вопросы:

-корректно ли проведено распределение функциональных обязанностей? Насколько эффективно выполняют сотрудники свои обязанности по обеспечению качества спортивных услуг самбо?

-в полной ли мере соответствует организационная структура физкультурно-спортивной организации самбо требованиям потребителей спортивных услуг

самбо? Как можно быстро, с минимальным уровнем затрат провести реорганизацию оргструктуры для нацеливания на требования целевых аудиторий?

-участвуют ли сотрудники физкультурно-спортивной организации в постановке целей повышения эффективности управления качеством спортивных услуг самбо или руководство организации делает это самостоятельно на основе интуиции и собственного опыта? Насколько рационально выстроены двусторонние связи применительно к современной структуре управления качеством спортивных услуг самбо?

Важно помнить, что физкультурно-спортивная организация самбо не сможет работать с требуемым уровнем эффективности, если в организации нет понятного распределения обязанностей, а также не выстроена система персональной ответственности за результаты управления качеством спортивных услуг самбо.

Этап 3. Разработка системы целей управления качеством спортивных услуг самбо для структурных подразделений. Смыслом структуризации указанного этапа является то, что система целей должна быть сформулирована применительно к каждому уровню управления качеством спортивных услуг самбо, в том числе, по горизонтали управления. С учетом понимания того факта, что современные физкультурно-спортивные организации многоцелевые, в рамках данного этапа применительно к каждому уровню управления следует сформулировать все возможные цели для выбранной стратегии управления качеством и участия в мероприятиях по патриотическому воспитанию молодежи. Также важно выбрать главные цели управления качеством спортивных услуг самбо, в рамках которых и стоит проектировать физкультурно-спортивную организацию самбо. Здесь же для обеспечения координации целей важна оценка данных целей по вертикали управления (для построения системы SMART-целей и дерева целей управления качеством спортивных услуг самбо).

Этап 4. Доведение целей, а также перечня мероприятий по управлению качеством спортивных услуг самбо до конкретных подразделений через обоснование построения согласованного дерева целей. Суть указанного этапа

связана с выявлением взаимозависимых целей, которые реализуются применительно к каждому уровню управления физкультурно-спортивной организацией самбо. Как итог подобной работы –расширяется спектр возможностей для построения дерева целей. Осуществить подобную работу возможно при помощи экспертов по вопросам развития рынка спортивных услуг самбо, а также по вопросам организации мероприятий патриотического воспитания молодежи.

Этап 5. Доведение целей, а также перечня мероприятий по управлению качеством спортивных услуг самбо до всех работников физкультурно-спортивной организации самбо. В рамках данного этапа важно установить возможности по осуществлению сформулированных ранее целей для конкретных работников физкультурно-спортивной организации самбо. В отдельных случаях возможно будет необходимо выбранные цели в большей степени детализировать и уточнить для понимания. Только по факту достижения согласованности целей, конкретных мероприятий можно будет выбранные цели и мероприятия доводить до сотрудников физкультурно-спортивной организации самбо. Также все цели и мероприятия должны сопровождаться системой результатов, которые должны быть достигнуты от их реализации и осуществления. Также указанные результаты должны быть реальны и согласованы между собой.

Также следует учитывать, что реальная работа применительно к указанному направлению связана с широким обсуждением целей, мероприятиях и желаемых результатов на совещаниях.

Этап 6. Реализация системы целей, а также комплекса мероприятий по управлению качеством спортивных услуг самбо. Данный этап предполагает:

-закрепление поставленных целей обеспечения качеством спортивных услуг самбо за каждым работником физкультурно-спортивной организации самбо;

-фиксация наличия всех необходимых ресурсов для реализации системы целей и комплекса мероприятий;

-фиксация времени реализации программы развития качества

физкультурно-спортивной организации самбо и графика осуществления конкретных мероприятий;

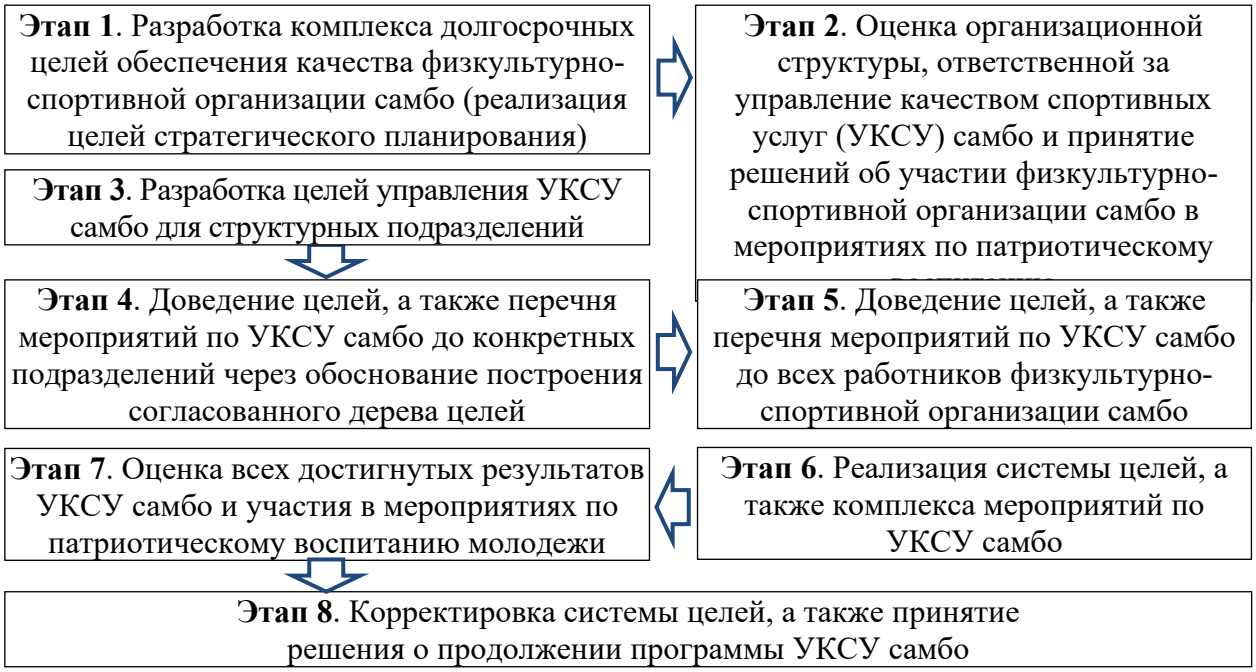
-контроль и мониторинг выполнения целей, исполнения мероприятий применительно ко всей системе по управлению качеством спортивных услуг самбо;

-обеспечение своевременности вмешательства применительно к процессам управления качеством спортивных услуг самбо на всех уровнях управления при возникновении сбоев или отклонений от запланированных результатов.

Этап 7. Оценка всех достигнутых результатов управления качеством спортивных услуг самбо и участия в мероприятиях по патриотическому воспитанию молодежи. Оценка всех достигнутых результатов производится снизу-вверх применительно к обеспечению выхода на достижение глобальных целей. Важно также проводить обсуждение полученных результатов на неформальном уровне в аспекте учета мнений работников физкультурно-спортивной организации самбо. Здесь возможна разработка специальных анкет, обрабатываемых при помощи ИСУ КСУ. Результаты такой обработки должны доводиться до всех участников программы развития спортивных услуг самбо, обсуждаться, повторно обрабатываться применительно к получению полного согласия работников.

Этап 8. Корректировка системы целей, а также принятие решения о продолжении программы управления качеством спортивных услуг самбо. Цели, ресурсное обеспечение должны быть скорректированы по факту установления уровня прогресса применительно к достижению поставленных целей. Фактически, в аспекте достигнутых целей и результатов выбранные в прошедшем периоде цели следует корректировать с учетом изменения обстоятельств функционирования физкультурно-спортивной организации самбо. Практически можно говорить об окончании цикла постановки целей, а также о переходе к осуществлению этапа 1.

Все вышесказанное отображено на рисунке 8.



Примечание: разработано автором

Рисунок 8 — Этапы разработки программы управления качеством физкультурно-спортивных организаций самбо

С нашей точки зрения, все рассмотренные в параграфе 3.2. физкультурно-спортивные организации самбо должны определить плановый период в 3 года осуществления программных мероприятий по управлению качеством спортивных услуг по разделам (направлениям): социально-экономическое, организационно-управленческое, культурно-воспитательное, спортивно-оздоровительное. Дадим далее краткое описание разделов (направлений) программы повышения эффективности управления качеством услуг, рассмотренных в параграфе 3.2. физкультурно-спортивных организаций самбо.

Цель программы – обеспечить создание и расширение спектра условий, которые обеспечивают эффективное развитие спортивных услуг самбо применительно к утверждению принципов ведения здорового образа жизни, а также оптимального решения современных социальных проблем нашей страны на основе средств физической культуры спорта.

Задачи программы:

-обеспечение укрепления системы по подготовке и повышению квалификации педагогических, научных и управленческих кадров, которые

необходимы для повышения качества спортивных услуг самбо;

-обеспечение роста доли населения, особенно молодежи, которые ориентированы на потребление спортивных услуг самбо;

-обеспечение укрепления материально-технической базы, а также развитие инфраструктурного комплекса физкультурно-спортивных организаций самбо;

-обеспечение активного участия физкультурно-спортивных организаций самбо в разработке и проведении соревнований, комплекса массовых мероприятий, связанные с осуществлением поддержки и популяризации спортивных услуг самбо, патриотического воспитания молодежи;

-обеспечение активного участия физкультурно-спортивных организаций самбо в совершенствовании нормативно-правовой базы, которая связана с поддержкой процессов стабильного развития спортивных услуг самбо, включая и рекреационные и массовые формы самбо;

-обеспечение развития научно-методического базиса спортивных услуг самбо применительно к цифровизации основных социально-экономических процессов в обществе и в экономике;

-обеспечение создания системы по информационному сопровождению спортивных услуг самбо для целевых групп.

Ожидаемые результаты осуществления мероприятий программы:

-рост количества занимающихся самбо на 15%;

-укрепление и расширение состава материально-технической базы оказания спортивных услуг самбо в пользу новых видов спортинвентаря и новых помещений на 10%;

-увеличение количества, а также профессионального уровня тренерского и преподавательского состава, оказывающего спортивные услуга самбо на 15%;

-рост целевой аудитории, а также объема информационных сообщений о спортивных результатах занимающихся для популяризации в обществе спортивных услуг самбо и патриотического воспитания молодежи на 20%;

-формирование эффективной системы медицинского, научно-методического, психологического и медико-биологического обеспечения занятий

спортивными услугами самбо;

-увеличение количества мероприятий по патриотическому воспитанию, в которых приняли участие физкультурно-спортивные организации самбо на 20%.

Социально-экономический раздел программы повышения эффективности управления качеством спортивных услуг самбо.

-разработка форм активного участия физкультурно-спортивных организаций самбо в разработке государственных программ комплексного финансового обеспечения самбо и постепенный отказ от участия организаций в программах адресной поддержки как несфокусированных программ на проблемах качественного оказания спортивных услуг самбо;

-проведение активной работы по привлечению ресурсных средств из бюджетных и внебюджетных источников через рациональное взаимодействие с органами государственного управления спортом и корпоративными институциональными структурами;

-активное участие в развитии форм государственно-частного партнерства применительно к нахождению условий и возможностей повышения уровня качества спортивных услуг самбо, активная разработке и продвижение рациональных схем взаимодействий с партнерами по реализуемым проектам;

-организация целевой работы применительно к меценатам, спонсорам, выдающимся выпускникам физкультурно-спортивных организаций самбо, активное участие в разработке комплекса спонсорских пакетов, обеспечение продвижения комплекса спортивных услуг самбо и гарантий достижения спортивных результатов, результатов по патриотическому воспитанию молодежи с широким спектром участников национальной экономики;

-активное участие в разработке программ обеспечения социальной защищенности работников сферы оказания спортивных услуг самбо, обеспечение популяризации работы тренером, инструктором.

Организационно-управленческий раздел программы повышения эффективности управления качеством спортивных услуг самбо.

-обеспечение эффективного взаимодействия физкультурно-спортивных

организаций самбо с учебными заведениями соответствующей специализации для нацеливания их на совершенствование программ бакалаврской, магистерской, средне-специальной подготовки тренеров и инструкторов, программ профпереподготовки и повышения квалификации для тренеров и инструкторов, оказывающих спортивные услуги самбо в условиях цифровой среды;

-обеспечение участия работников физкультурно-спортивных организаций самбо в комплексе обучающих программ ведущих вузов и ведущих организаций самбо для популяризации наиболее эффективных практик оказания спортивных услуг самбо и реализации мероприятий по патриотическому воспитанию;

-обеспечение стажировок работников физкультурно-спортивных организаций самбо в рамках сборных команд России по самбо, Федеральных и региональных центрах самбо, ведущих клубов России;

-обеспечение разработки и внедрения адекватной системы по мотивации (материальной и моральной) тренеров, инструментов и прочих работников физкультурно-спортивных организаций самбо в аспекте достигнутых потребителями спортивных услуг самбо спортивных результатов и уровня патриотической поддержки страны;

-активное участие в разработке системы по аттестации тренеров, инструментов и прочих работников физкультурно-спортивных организаций самбо для формирования в последующем кадрового резерва управленческого звена для данных организаций.

Культурно-воспитательный раздел программы повышения эффективности управления качеством спортивных услуг самбо.

-активное участие в формировании и реализации социально-общественных программ создания общественного позитивного мнения о занятиях спортивными услугами самбо и участии в мероприятиях по патриотическому воспитанию;

-активное участие в разработке и реализации мероприятий по обеспечению зрелищности занятий спортивными услугами самбо, а также зрелищности проводимых соревнований;

-разработка системы эффективного информационного обеспечения

проводимых занятий спортивными услугами самбо, проводимых мероприятий, в том числе, выстраивание отношений с социальными сетями и электронными СМИ;

-обеспечение эффективного использования инструментов маркетинга, обеспечение брендирования спортивных услуг самбо, активизация PR-усилий для привлечения внимания к физкультурно-спортивной организации самбо;

-осуществление регулярных выпусков и широкого распространения информационных материалов по реализуемым спортивным услугам самбо, реализуемым мероприятиям по патриотическому воспитанию молодежи.

Спортивно-оздоровительный раздел программы повышения эффективности управления качеством спортивных услуг самбо.

-активное участие в разработке предложений, связанных с корректировкой федерального стандарта по спортивной подготовке в области самбо для обеспечения совершенствования работы с потребителями спортивных услуг самбо, для улучшения качества проводимых мероприятий по патриотическому воспитанию молодежи;

-активное участие в разработке инновационных видов инвентаря и экипировки с производителями данной продукции, а также с научно-исследовательскими институтами, нацеленными на решение проблем повышения эффективности и результативности занятий спортом;

-активное участие в программах повышения качества медицинского, научно-методического, психологического и медико-биологического обеспечения занятий спортивными услугами самбо;

-активное участие в разработке программ по повышению силового уровня подготовки и выносливости потребителей спортивных услуг самбо для обеспечения для них норм и правил следования здоровому образу жизни и полноценному физическому и психическому развитию;

-активное участие в разработке мобильного приложения «Электронный дневник занимающегося самбо» для обеспечения условий и возможностей отслеживания

своих спортивных достижений и обмена опытом участия в мероприятиях патриотического воспитания.

Выводы по главе 3

1. В настоящее время в сфере физкультуры и спорта России остро стоит проблема, связанная с ограниченностью ресурсов. В диссертации вопрос оптимизации использования ресурсного потенциала физкультурно-спортивными организациями рассмотрен на примере организаций самбо. В данной связи появляется настоятельная необходимость в проведении регулярной оценки уровня эффективности применения ресурсного потенциала физкультурно-спортивной организации самбо для реализации целей по выявлению резервов повышения устойчивости и экономического роста.

2. Оценка уровня эффективности применения ресурсного потенциала основана на выборе самых эффективных методов и принципов управления качеством спортивных услуг, приводящих к обеспечению дальнейшего роста и увеличения объемов ресурсов физкультурно-спортивной организации самбо. Наиболее эффективное применение разных видов ресурсов будет позволять достигать положительных социально-экономических результатов деятельности физкультурно-спортивных организаций самбо, в том числе и в сфере патриотического воспитания молодежи.

3. Ключевым условием для достижения высокого уровня, а также стабильности параметров качества спортивных услуг самбо выступает рациональное построение и осуществление взаимодействий между подсистемами ИСУ КСУ (информационной системы управления качеством спортивных услуг). Базисом для эффективного управления качеством услуг физкультурно-спортивной организации самбо, которая работает в рамках принципов построения ИСУ КСУ – это обеспечение акцента на процессах разработки и предоставления спортивных услуг самбо, а не исключительно на возможных результатах.

4. Разработка и внедрение ИСУ КСУ затронет значительное число сфер

деятельности физкультурно-спортивной организации самбо. Результатами разработки и внедрения ИСУ КСУ будет улучшение качества спортивных услуг самбо, упрощение процессов принятия решений, а также повышение уровня эффективности деятельности физкультурно-спортивной организации самбо. Руководители физкультурно-спортивной организации самбо получат возможность уйти от восприятия физического прототипа применительно к проектированию цифровой формы спортивной услуги самбо. В свою очередь, тренеры и инструктора смогут применить инструменты цифровой деятельности, чтобы спроектировать новые процессы оказания спортивных услуг самбо с учетом текущих и перспективных потребностей потребителей, особенно молодежи. Здесь, информационные технологии позволят обеспечить встраивание управления качеством спортивных услуг самбо в процессы стратегического и инновационного развития и управление качеством спортивных услуг самбо в реальном времени.

5. Программа развития спортивных услуг самбо будет представлять собой цельный и единый, а также завершенный комплекс логически увязанных и обоснованных мероприятий, нацеленных на достижение приоритетных целей по повышению эффективности управления качеством физкультурно-спортивной организации самбо.

6. Все физкультурно-спортивные организации самбо должны определить плановый период в 3 года осуществления программных мероприятий по управлению качеством спортивных услуг по разделам (направлениям): социально-экономическое, организационно-управленческое, культурно-воспитательное, спортивно-оздоровительное.

Цель программы – обеспечить создание и расширение спектра условий, которые обеспечивают эффективное развитие спортивных услуг самбо применительно к утверждению принципов ведения здорового образа жизни, а также оптимального решения современных социальных проблем нашей страны на основе средств физической культуры спорта.

7. Предложенный в диссертации программно-целевой подход к управлению качеством спортивных услуг позволит учесть системный

характер ключевых целей и задач реализации программных мероприятий при решении сложных комплексных проблем регулирования и развития сферы спортивных услуг; возможности концентрации ограниченных финансовых и материальных ресурсов при обеспечении ускоренного развития отрасли; а также приведет к возникновению мультипликативных эффектов при целевом применении ограниченных ресурсов и обеспечении реализации различных форм общественного контроля.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

1. Спортивные услуги выступают ключевым способом общения между людьми, проведения активного досуга, могут рассматриваться как альтернатива вредным пристрастиям и привычкам, праздному образу жизни. Оказание спортивных услуг направлено на обеспечение достижения спортивных результатов, связано с проведением спортивно-зрелищных мероприятий и может рассматриваться как часть молодежной и патриотической политики в стране.

2. Конкурентоспособность спортивных услуг в диссертации выбрана в качестве одного из критериев многофакторного управления качеством спортивных услуг, учитывающего улучшение физического, психического и социального здоровья, а также экономического и культурного уровня. Конкурентоспособность спортивной услуги раскрывается через систему социально-экономических, организационно-управленческих, культурно-воспитательных, спортивно-оздоровительных факторов. На основе выделенной в диссертации системы факторов сформирована методология многофакторного управления качеством спортивных услуг для получения положительных эффектов на всех уровнях управления путем повышения конкурентоспособности спортивных услуг.

3. В связи с тем, что управление качеством спортивных услуг традиционно осуществляется на национальном, региональном и организационном уровнях управления, в диссертации предложена иерархическая модель управления качеством, которая состоит в обеспечении интеграции целей, задач, принципов, критериев и методов управления качеством спортивных услуг на различных уровнях управления, а также учитывает специфику деятельности спортивных организаций и их структурных подразделений по управлению качеством спортивных услуг. В состав иерархической модели включаются социально-экономические, организационно-управленческие, культурно-воспитательные и спортивно-оздоровительные критерии управления. Так, например, культурно-

воспитательным критериям относится уровень социально-ответственного поведения при продвижении здорового образа жизни и при реализации мероприятий патриотического воспитания, а к спортивно-оздоровительным - уровень удовлетворенности потребителей спортивных услуг действиями спортивных организаций по решению проблем укрепления физического и психического здоровья. Концептуальная модель служит инструментом балансирования интересов организаций, занятых в сфере регулирования и оказания спортивных услуг. В процессе перехода от существующего состояния к желаемому плановому состоянию согласование параметров модели по уровням иерархии обеспечит максимальное следование запланированной траектории развития сферы спортивных услуг России.

4. Анализ зарубежного и отечественного опыта управления качеством спортивных услуг и патриотического воспитания молодежи позволил выявить основные недостаткам отечественного опыта, к которым относятся:

- отсутствие проведения на регулярной основе оценки фактического спроса населения на различные спортивные объекты, что приводит к неэффективности использования ресурсной базы развития рынка спортивных услуг;

- не завершен процесс гармонизация законодательства РФ по вопросам физической культуры и спорта, и совершенствования научно-методического, материально-технического и медицинского обеспечения процессов качественного оказания спортивных услуг;

- наличие неравномерной загрузки объектов спортивной инфраструктуры в отдельных регионах, что свидетельствует о неэффективности мер стимулирования занятий спортом и ведения здорового образа жизни в ряде субъектов РФ.

5. В диссертации на основе анализа факторов конкурентоспособности физкультурно-спортивной организации предложен авторский механизм управления качеством спортивных услуг на уровне физкультурно-спортивной организации с выделением следующих блоков: социально-экономический,

организационно-управленческий, культурно-воспитательный, спортивно-оздоровительный. Структуризация блоков механизма управления качеством спортивных услуг позволяет обеспечить эффективность мер по регулированию и саморегулированию деятельности участников сферы спортивных услуг с учетом стратегических приоритетов улучшения качества и комфортности жизни населения в регионах и территориях России, способствовать самореализации и личностному росту потребителей услуг спортивных организаций, воспитанию высокой культуры и патриотизма средствами.

6. Социально-экономический блок механизма ориентирован на максимизацию рентабельности физкультурно-спортивных организаций от реализации спортивных услуг высокого качества и на удовлетворение потребностей населения в спортивных услугах высокого качества, обеспечивающих достижение ожидаемого спортивного результата. Организационно-управленческий блок направлен на повышение эффективности управления процессами оказания спортивных услуг и, в частности, управления качеством этих услуг, а также на повышение их имиджа и популяризацию услуг у населения. Культурно-воспитательный блок направлен на формирование у населения и участников сферы спортивных услуг высоких стандартов культуры и патриотизма, а также на повышение эффективности процессов обучения в сфере спортивных услуг. Спортивно-оздоровительный блок направлен на улучшение физического, психического и социального здоровья у населения и участников сферы спортивных услуг.

7. На основе анализа существующих методик по определению критериев и показателей оценки эффективности управления качеством спортивных услуг в диссертации выявлено, что для целей обеспечения более фокусированного понимания условий и возможностей управления качеством спортивных услуг требуется использование дополнительных показателей на уровне физкультурно-спортивных организаций. В работе предложена система следующих авторских показателей:

- локальный показатель качества спортивной услуги по фактору управления качеством;
- интегральный показатель качества спортивной услуги по всем факторам управления качеством;
- локальный показатель удовлетворенности качеством спортивной услуги по фактору управления качеством;
- интегральный показатель удовлетворенности качеством спортивной услуги по всем факторам управления качеством;
- локальный показатель управления качеством спортивных услуг по основному фактору управления качеством;
- интегральный показатель управления качеством спортивной услуги по всем факторам управления качеством;
- локальный показатель эффективности реализации функции управления качеством спортивной услуги;
- интегральный показатель эффективности реализации функции управления качеством спортивной услуги;
- локальный показатель конкурентоспособности спортивной услуги;
- интегральный показатель конкурентоспособности спортивной услуги по всем факторам управления качеством.

Использование авторской системы показателей позволит лучше понять ресурсные возможности, возможности цифровой экономики, условия реализации программно-целевого подхода при выборе способов повышения качества спортивных услуг физкультурно-спортивных организаций самбо.

8. В Российской Федерации в настоящий момент самбо является наиболее массовым и популярным видом спорта, связанным с патриотическим воспитанием. В диссертации ресурсный потенциал физкультурно-спортивной организации самбо рассматривается применительно к двум позициям: как совокупность интеллектуальных и материальных ресурсов, которые обладают качественными и количественными характеристиками, влияющими на разработку

и оказание потребителям конкурентоспособных и качественных спортивных услуг; как комплекс способностей и навыков по эффективному управлению и использованию финансовых и материальных ресурсов физкультурно-спортивной организации самбо.

9. Вопросы применения цифровых технологий в управлении качеством услуг физкультурно-спортивной организации самбо целесообразно решать путем разработки и внедрения информационной системы управления качеством спортивных услуг (далее – ИСУ КСУ), которая в соответствии с функциями управления будет состоять из ряда подсистем, а именно: планирование, организация, мотивация, контроль, координация. Предложены основные направления применения ИСУ КСУ: обеспечение статистического управления качеством спортивных услуг самбо и мероприятиями по патриотическому воспитанию; проведение анализа видов, а также последствий потенциальных случаев некачественного оказания спортивных услуг самбо; проведение анализа систем наблюдения за осуществлением мероприятий физкультурно-спортивной деятельности; осуществление управления ценообразованием, а также управления ресурсами физкультурно-спортивной деятельности; обеспечение эффективного обслуживания материально-технической и научно-методической базы деятельности физкультурно-спортивной организации самбо.

10. В диссертации выделены ключевые функции подсистем ИСУ КСУ: проведение сбора, регистрации, оценки, анализа данных (подсистема планирования); осуществление подтверждения соответствия деятельности физкультурно-спортивной организации самбо в области продвижения здорового образа жизни и патриотического воспитания молодежи требованиям государственных, отраслевых, других локальных документов, а также требованиям договоров и соглашений с потребителями, техническим условиям оказания спортивных услуг самбо (подсистема контроля и оценки); осуществление мониторинга, контроля и анализа результатов деятельности персонала физкультурно-спортивной организации самбо в части их взаимодействий с потребителями и участия в мероприятиях патриотического

воспитания (подсистемы мотивации); подготовка базиса для принятия решений применительно к сложным социально-экономическим условиям функционирования физкультурно-спортивных организаций самбо (подсистемы организации и координации).

11. Внедрение ИСУ КСУ позволяет снять «рутину» с большинства задач управления качеством спортивных услуг самбо, которые ранее приходилось выполнять работникам физкультурно-спортивной организации самбо. Влияние ИСУ КСУ будет обусловливать изменение правил проведения оценки результатов управления качеством спортивных услуг самбо в сторону проведения непрерывных оценок. В результате функционирования ИСУ КСУ формируются для ее пользователей (руководства) аналитические документы, в которых отражается оценка показателей качества, удовлетворенности качеством, управления качеством, эффективности реализации функций управления качеством, конкурентоспособности спортивных услуг, а также отдельно создается форма по указанным интегральным показателям оценки качества.

12. Все рассмотренные физкультурно-спортивные организации самбо должны определить плановый период в 3 года осуществления программных мероприятий по управлению качеством спортивных услуг. Цель программы – обеспечить создание и расширение спектра условий, которые обеспечивают эффективное развитие спортивных услуг самбо применительно к утверждению принципов ведения здорового образа жизни, а также оптимального решения современных социальных проблем нашей страны на основе средств физической культуры спорта.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

I. Нормативно-правовые документы

1. Федеральный закон «О физической культуре и спорте в Российской Федерации» от 04.12.2007 N 329-ФЗ. - URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_73038/ (дата обращения 26.12.2022)

2. Постановление Правительства РФ «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие физической культуры и спорта» от 15.04.2014 N 302. - URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_162179/ (дата обращения 26.12.2022)

3. Постановление Правительства РФ «Об утверждении Положения о Всероссийском физкультурно-спортивном комплексе «Готов к труду и обороне» от 11.06.2014 № 540. - URL: https://base.garant.ru/70675222/(дата обращения 26.12.2022)

4. Распоряжение Правительства РФ «Об утверждении Стратегии развития спортивной индустрии до 2035 года» от 03.06.2019 N 1188-р. - URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_326728/ (дата обращения 26.12.2022)

5. Распоряжение Правительства РФ «Об утверждении перечня официальных физкультурных мероприятий и спортивных мероприятий, подлежащих обязательному ежегодному включению в Единый календарный план межрегиональных, всероссийских и международных физкультурных мероприятий, и спортивных мероприятий, а также в планы физкультурных мероприятий и спортивных мероприятий субъектов Российской Федерации и муниципальных образований» от 24.11.2015 №2390-р - URL: https://base.garant.ru/71261104/ (дата обращения 26.12.2022).

6. Федеральная целевая программа «Развитие физической культуры и спорта в Российской Федерации на 2006 - 2015 годы», утверждена Постановлением Правительства Российской Федерации от 11 января 2006 г.

№27. - URL: http://docs.cntd.ru/document/901963760 (дата обращения 26.12.2022).

7. ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. - URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_195013/ (дата обращения 20.10.2022).

8. ГОСТ Р 52024-2003. Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Общие требования. - URL: http://docs.cntd.ru/document/1200031619 (дата обращения 26.12.2022).

9. ГОСТ Р 55529-2013. Объекты спорта. Требования безопасности при проведении спортивных и физкультурных мероприятий. Методы испытаний. - URL: http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=ÜTN&n=22855#091 31756976972807(дата обращения 26.12.2022)

II. Книги, учебники, учебные пособия

10. Азоев Г.Л., Челенков А.П. Конкурентные преимущества фирмы. – М.: ОАО «Типография «Новости». - 2015. – С. 125.

11. Алексеев С.В. Спортивный маркетинг. Правовое регулирование: учебник для вузов / под ред. П.В. Крашенинникова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право. - 2015. - 647 с.

12. Алешин В.В., Переверзин И.И. Менеджмент и маркетинг на европейских стадионах. — М.: Советский спорт, 1999. - 239 с.

13. Андрюхина Т.В., Третьякова Н.В., Кетриш Е.В. Организация обслуживания в физкультурно-оздоровительном сервисе: учебное пособие. - Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та. - 2018. - 218 с.

14. Антонов Г.Д., Иванова О.П., Тумин В.М., Костромин П.А. Конкурентоспособность организаций и территорий. - М.: Изд-во НИЦ ИНФРА-М. 2023. - 375 с.

15. Аристова Л.В. Система менеджмента качества как механизм обеспечения эффективной деятельности организаций сферы физической культуры и спорта. - М.: Ассоциация спортивного инжиниринга. - 2013. – 439 с.

16. Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. Управление качеством: Учеб. - М.: ИНФРА-М. - 2000. – 211 с.

17. Быков В.А., Комаров Е.И. Управление конкурентоспособностью. – М.: РИОР. - 2018. - 242 с.

18. Галкин В. В. Экономика и управление физической культурой и спортом: учебное пособие для вузов. - Ростов-на-Дону: Феникс. - 2012. – 441 с.

19. Енченко И.В. Менеджмент физкультурно-оздоровительных услуг: учебное пособие. - Санкт-Петербург: Национальный государственный университет физической культуры, спорта и здоровья им. П. Ф. Лесгафта. - 2019. – 92 с.

20. Ильченко С.В., Кивит Е.А., Оришев А.Б. Кадровая политика предприятия. М.: ООО «Самполиграфист». - 2015. – 115 с.

21. Иняц Н. Малая энциклопедия качества / под. ред. Ю.В. Василькова, Н.Н. Аниськиной. – М.: Стандарты и качество. - 2003. – 222 с.

22. Курочкина А.Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум. - М.: Юрайт. - 2018. - 172 с.

23. Магомедов Ш.Ш., Беспалова Г. Е. Управление качеством продукции. - М.: Изд-во Дашков и Ко. - 2020. - 334 с.

24. Обожина Д. А. Управление физкультурно-спортивной организацией: учебное пособие. Екатеринбург: Издательство Уральского федерального университета. - 2017. – 282 с.

25. Палей С.М., Адлер Ю.П., Загребельный В.Н. Англо-русский словарь по менеджменту качества и оценке соответствия. - М.: Деловое совершенство. - 2004. – 352 с.

26. Починкин А.В. Менеджмент в сфере физической культуры и спорта: учебное пособие. - М.: Спорт. - 2017. - 384 с.

27. Пузыня Т.А., Смирнова Е.Ю., Степанов А.А., Шитова Л.Ш. Технологии сферы сервиса на примере спортивно-оздоровительных услуг: учебное пособие. – М.: Перо. - 2018. - 86 с.

28. Росенко С.И., Мяконьков В.Б. Социально-психологические основы

спортивного маркетинга. – СПб.: Национальный государственный университет физической культуры, спорта и здоровья имени П. Ф. Лесгафта. - 2019. - 144 с.

29. РиВелл Дж. Б. Главное о качестве. Справочник от А до Я / под ред. В.Л. Шпера. — М.: Стандарты и качество. - 2006. – 231 с.

30. Советов Б.Я., Яковлев С.А. Моделирование систем. М.: Высшая шк. - 2001– 343 с.

31. Тюлин А.Е., Чурсин А.А. Управление конкурентоспособностью продукции. - М.: Изд-во НИЦ ИНФРА-М. - 2022. - 215 с.

32. Управление качеством продукции: Справочник / под ред. В.В. Бойцова, А.В. Гличева - М.: Издательство стандартов. - 2002. – 463 с.

33. Фатхутдинов Р. А. Конкурентоспособность организации. - М.: Эксмо. - 2014 – 544 с.

34. Филиппов С.С. Менеджмент физической культуры и спорта: учебник. – М.: Юрайт. - 2017. - 242 с.

35. Чудновский А.Д., Савченко-Бельский В.Ю., Мальцева М.В., Кормишова А.В. Основы менеджмента качества товаров и услуг. – М.: КноРус. - 2021. – 80 с.

36. Buhler A. Nufer G. Relationship marketing in sports. - Oxford: ButterworthHeinemann. - 2010.

37. Szymanski, S. Playbooks and Checkbooks: An Introduction to the Economics of Modern Sports. Princeton, NJ: Princeton University Press. - 2009.

38. The Oxford Handbook of Sports Economics / Eds.: L.H. Kahane, St. Shmanske. Vol. 1. The Economics of Sports. Oxford University Press. - 2012.

III. Монографии

39. Аронов Г.З. Управление качеством в сфере услуг физической культуры: монография. - Санкт-Петербург: Олимп-СПб.. - 2008. - 175 с.

40. Вырщиков А.Н., Кусмарцев М.Б. Патриотическое воспитание молодежи в современном Российском обществе: монография. - Волгоград: Авторское перо. - 2006. - 172 с.

41. Карпова Г.А., Шарафанова Е.Е., Морозов М.М. Сервис и туризм в условиях цифровизации российской экономики: монография / под ред. Г.А. Карповой - Санкт-Петербург: Изд-во Санкт-Петербургского гос. экономического ун-та. - 2018. - 176 с.

42. Протасова Л.Г., Плиска О.В. Управление качеством в сфере услуг: монография. - Изд-во Урал. гос. экон. ун-та. - 2010. – 176 с.

43. Хорева Л.В., Архипов А.В., Волошинова М.В. Сервисная экономика: международные рынки услуг и инновации: монография - Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный экономический университет. - 2018. - 145 с.

44. Шарафанова Е.Е., Полухина А.Н., Рукомойникова В.П., Безденежных Т.И., Оборин М.С. Инновационные подходы к обеспечению экономической безопасности туристско-рекреационной сферы: монография - Йошкор-Ола: Поволжский гос. технологический ун-т. - 2018. - 214 с.

IV. Диссертации и авторефераты диссертаций

45. Агапова Г.В. Патриотическое воспитание молодежи и подготовка ее к службе в Вооруженных Силах Российской Федерации в региональной системе профессионального образования: дис. ... д-ра пед. наук: 13.00.01. - Елец. - 2009. - 433 с.

46. Акимов А.С. Маркетинг физкультурно-спортивных услуг крупного стадиона: на примере ОАО ОК "Лужники": диссертация ... кандидата педагогических наук: 13.00.04. - Москва. - 2010. - 145 с.

47. Горовых Э.И. Планирование социально-экономической эффективности услуг спортивной подготовки в области футбола: диссертация ... кандидата экономических наук: 08.00.05. - Санкт-Петербург. - 2019. - 165 с.

48. Иванов А.А. Формирование и эффективность развития маркетинговых организационных структур по продвижению спортивных товаров и услуг на рынок: диссертация ... кандидата экономических наук: 08.00.05. - Санкт-Петербург. - 2015. - с.

49. Кадочкина Ю.А. Современные тенденции развития организационно-

экономических форм хозяйствования в сфере спортивно-оздоровительных услуг: автореферат дис. ... кандидата экономических наук: 08.00.05. - Санкт-Петербург. - 2015. - 21 с.

50. Луговских Н.Б. Формирование организационно-управленческого механизма предоставления спортивно-зрелищных услуг: автореферат дис. ... кандидата экономических наук: 08.00.05. - Москва. - 2013. - 23 с.

51. Микаэлян С.И. Организационно-педагогические условия развития менеджмента в профессиональном боксе: диссертация ... кандидата педагогических наук: 13.00.04. -Санкт-Петербург. - 2011. - 155 с.

52. Ногуманов Р.У. Управление инфраструктурой сферы спортивных услуг: диссертация ... кандидата экономических наук: 08.00.08. - Казань. - 2019. - 169 с.

53. Таймазова Е.В. Формирование экономического механизма спонсорства спортивно-зрелищных услуг в России: автореферат дис. ... кандидата экономических наук: 08.00.05. - Санкт-Петербург. - 2015. - 17 с

54. Хомко Е.В. Организационно-экономический механизм повышения эффективности и качества образовательных услуг в сфере физической культуры и спорта: автореферат дис. ... кандидата экономических наук: 08.00.05. - Санкт-Петербург. - 2015. - 16 с.

55. Шамхалов А.М. Совершенствование управления в сфере спортивных услуг: диссертация ... кандидата экономических наук: 08.00.05. - Санкт-Петербург. - 2020. - 155 с.

V. Статьи, тезисы докладов

56. Абрамов А.В. Современный российский патриотизм: каков он? // Вестник МГОУ. - 2013. - № 4. - С. 1-13.

57. Авосина М. Н., Кулбаев А. Т., Закиров Т. Р., Заппаров И. И. Подходы к оценке качества услуг в сфере физической культуры и спорта / В сборнике: Современные проблемы и перспективы развития системы подготовки спортивного резерва в преддверии XXXI Олимпийских игр в Рио-Де-Жанейро. Всероссийская научно-практическая конференция с международным

участием. Поволжская ГАФКСиТ. - 2015. С. 503-505.

58. Агеева Г.Ф. К вопросу о влиянии качества физкультурно-спортивных услуг образовательных учреждений на приобретение услуги потребителями / В сборнике: Физическая культура, спорт, туризм: научно-методическое сопровождение. материалы Всероссийской научно-практической конференции с международным участием. - 2016. - С. 207-210.

59. Агеева Г.Ф., Сафиуллина А.А. Влияние качества физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг образовательных учреждений на покупку услуги косвенными потребителями // Концепт. - 2014. - № Т20. - С. 4501-4505.

60. Агеева Г.Ф., Сафиуллина А.А. Эффективность программы улучшения качества дополнительных физкультурно-спортивных услуг в образовательном учреждении // Современные наукоемкие технологии. - 2018. - № 3. - С. 117-122.

61. Адаева Н.В. К пониманию сущности патриотизма и патриотического воспитания учащейся молодежи // Человек и образование. - 2012 - № 1. - С. 130-135.

62. Акимов А.С. Оценка качества физкультурно-спортивных услуг крупного стадиона // Теория и практика физической культуры. - 2010. - № 7. - С. 64.

63. Аронов Г.З. Функции управления качеством в сфере услуг физической культуры // Ученые записки университета им. П.Ф. Лесгафта. - 2012. - № 9(91). - С. 22-27.

64. Аронов Г.З. Применение причинно-следственной диаграммы (диаграммы Исикавы) для оценки и контроля качества спортивных услуг // Экономика и управление: анализ тенденций и перспектив развития. - 2012. - № 1-2. - С. 7-11.

65. Багиев Б.И. Оценка качества физкультурно-спортивных услуг, предоставляемых физкультурно-спортивными организациями / В сборнике: Актуальные проблемы теории и практики физической культуры, спорта и туризма. Материалы V Всероссийской научно-практической конференции молодых ученых, аспирантов, магистрантов и студентов. Поволжская

государственная академия физической культуры, спорта и туризма. - 2017. - С. 175-179

66. Белова Т.А., Любченко Т. Б. Система менеджмента качества как основа повышения доходности и конкурентоспособности спортивной услуги / В сборнике: Связи с общественностью в спорте: образование, тенденции, международный опыт. материалы 1 Всероссийской научно-практической конференции. Кубанский государственный университет физической культуры, спорта и туризма. - 2008. - С. 14-16.

67. Быков А.К. Программно-проектный подход в патриотическом воспитании: проблемы и перспективы реализации // Мир образования - образование в мире. - 2014. - №1. - С. 117-124.

68. Верзилин Д.Н., Горовых Э.И. Обоснование стратегических ориентиров для разработки и реализации государственной политики в сфере физической культуры и спорта // Теория и практика общественного развития. - 2018. - № 9 (127). - С. 49-55.

69. Войтик Е.А. Концепции раскрытия темы "Спорт как элемент здорового образа жизни" в современных российских СМИ // Вестник АГУ. Серия 2: Филология и искусствоведение. - 2013. - №4 (128). - С. 184-190.

70. Вяльцева Е.Д. Управленческий анализ и эффективный менеджмент в спорте / В сборнике: Сборник научных трудов ВГИФК 2014-2018 гг., Воронеж. -2018. - С. 73-78.

71. Гараникова Л.Ф., Каракетов П.Г., Воронова А.А. Совершенствование управления качеством в сфере оказания спортивных услуг для детей // Вестник Тверского государственного технического университета. Серия: Науки об обществе и гуманитарные науки. - 2020. - № 3 (22). - С. 114-117.

72. Дроботов С.Е. Свойства физкультурно-спортивных услуг и их пригодность для измерения качества / В сборнике: Актуальные проблемы и перспективы теории и практики физической культуры, спорта, туризма и двигательной рекреации в современном мире. материалы Всероссийской научно-практической конференции. ФГБОУ ВО «Челябинский государственный

университет». - 2016. - С. 134-138.

73. Дроботов С.Е. Проблемы развития сферы физкультурно-спортивных услуг в условиях глобализации // Журнал правовых и экономических исследований. - 2013. - №2. - С.184-190

74. Енченко И. В. Анализ показателей развития физической культуры и спорта в регионах России // Физическая культура. Спорт. Туризм. Двигательная рекреация. - 2019. - Т. 4. - № 3. - С. 63-71.

75. Енченко И. В. Развитие сферы физической культуры и спорта в Российской Федерации // Ученые записки Крымского федерального университета имени В. И. Вернадского. Экономика и управление. - 2019. - Т. 5. - №24. - С. 36-48.

76. Жердев А.Е. Оцениваем качество спортивных услуг // Российское предпринимательство. - 2010. - № 1-2. - С. 149-157.

77. Журавкова Ю.А., Покровская Н.Н. Социологический анализ факторов, влияющих на оценку качества физкультурно-оздоровительных услуг (на примере спортивного комплекса "Политехник") / В сборнике: Технологии PR и рекламы в современном обществе. Материалы Всероссийской научно-практической конференции. - 2020. - С. 331-337.

78. Дюйзен Е.Ю. К вопросу о сущности, составе и роли ресурсного потенциала организации // Российское предпринимательство. - 2013. - № 11 (233). – С.58-62.

79. Завьялов П.С. Конкурентоспособность и маркетинг // Российский экономический журнал. – 2016. – № 12. - С. 50-58.

80. Зуев В.Н., Милованова Н.Г., Грамотин Д.В. Региональные исследования качества физкультурно-оздоровительных услуг, предоставляемых физкультурно-спортивными организациями // Теория и практика физической культуры. - 2015. - № 4. - С. 42-45.

81. Иванов Р.А. Спортивные услуги, как продукт маркетинговой деятельности спортивных организаций / В сборнике: Дни науки студентов Владимирского государственного университета имени Александра

Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых. Сборник материалов научно-практических конференций. - 2019. - С. 3122-3128.

82. Ипполитова Т.Д., Букова А.А. Роль некоммерческих организаций в спортивном менеджменте // Молодой ученый. - 2016. - №6. - С. 440-442.

83. Исмагилова Л., Гилева Т. Управление развитием современных предприятий: проблемы и перспективы // Экономика и управление. – 2017. – №2. – С. 75.

84. Кимяева С.И., Осокин Д.А. Самбо как универсальное спортивное единоборство, совершенствующее морально-волевые и физические способности курсантов СПСА – филиала СПБН ГПС МЧС России // SCIENCE TIME. - 2015. - №11 (23). - С. 418-424.

85. Карпова Г.А., Быков А.Ю. Услуги в системе задач социальной политики государства / В сборнике: Актуальные проблемы развития сферы услуг. Под ред. Ю. В. Долматеня, В. А. Ткачева. Санкт-Петербург. - 2017. - С. 56-62.

86. Карпова Г.А., Ткачев В.А. Общественное здоровье как стратегический приоритет социальной политики России // Журнал правовых и экономических исследований. - 2019. - № 3. - С. 13-17.

87. Колегова К. С., Левшина В. В., Фадеева Н. В. Квалиметрическая оценка качества спортивно-оздоровительных услуг // Вестник Алтайской академии экономики и права. - 2019. - № 5-3. - С. 64-69.

88. Коростелев О.В. Совершенствование спортивно-патриотического воспитания молодежи // Инновации и инвестиции. - 2023. - № 1. - С. 305-308.

89. Коростелев О.В. Спорт и патриотическое воспитание: социальные, нравственные и экономические аспекты / Актуальные проблемы развития туризма: Материалы международной научно-практической конференции, РУС «ГЦОЛИФК». – 2023. - С. 215-221.

90. Коростелев О.В. Управление качеством как фактор повышения эффективности спортивных услуг // Индустриальная экономика. – 2021. - Т.3. - №4. - С. 272-275.

91. Коростелев О.В., Захаров Г.В. Развитие образовательной среды в условиях цифровой трансформации // Инновации и инвестиции. – 2021. - №12. - С. 86-89.

92. Кроливецкий Э.Н., Сажнева Л.П. Прогнозные оценки достижения стратегических целей предпринимательскими структурами // Журнал правовых и экономических исследований. - 2019. - № 4. - С. 211-214.

93. Круглова Т.Э., Крылова А.Т., Миролюбова К.Н. Спортивный менеджер - современный взгляд / В сборнике: Материалы итоговой научно-практической конференции профессорско-преподавательского состава Национального государственного Университета физической культуры, спорта и здоровья им. П.Ф. Лесгафта, Санкт-Петербург. - 2020. - С. 154-157.

94. Кузнецов И. С. Показатели качества физкультурно-спортивных услуг // Спорт: экономика, право, управление. - 2005. - № 1. - С. 19-21.

95. Кузьмичева Е.В. Качество услуг как основной фактор повышения эффективности спортивного сооружения // В сборнике: Россия и Европа: связь культуры и экономики. Материалы XXVIII международной научно-практической конференции. Прага. - 2020. - С. 155-156.

96. Кузьмичева Е.В. Спортивные сооружения: услуги, качество, социальная эффективность / В сборнике: Фундаментальные и прикладные исследования физической культуры, спорта, олимпизма: традиции и инновации ГЦОЛИФК 1918-2017. - 2017. - С. 231-236.

97. Леднев В.А. Индустрия спорта: обучение предпринимательству и менеджменту // Современная конкуренция. - 2017. - Т. 11. - № 4 (64). - С. 45-62.

98. Леднев В.А., Братков К.И. Предпринимательство в индустрии спорта: возможности, ожидания и результаты // Современная конкуренция. - 2019. -Т. 13. -№ 1 (73). -С. 120-130.

99. Малинин А.М., Аронов Г.З. Муниципальная политика в сфере физической культуры: организационные и правовые основы // Проблемы современной экономики. - 2017. - № 3. - С. 233.

100. Матвеева А.А., Акцораева Н.Г. Возможности использования инновационных методов оценки качества в сфере оказания спортивных услуг (на примере ООО "спорткомплекс ИСКО") // Академическая публицистика. -2019. - № 10. - С. 54-58.

101. Можелев Е.А. Методические подходы к разработке системы показателей оценки качества спортивных услуг (на примере спортивно-зрелищных мероприятий) // Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса. - 2021. - Т. 7. - № 2. - С. 48-58.

102. Можелев Е.А. Организационно-экономические условия обеспечения качества организации и оказания спортивных услуг (на примере спортивно-зрелищных мероприятий) // Путеводитель предпринимателя. - 2021. - Т. 14. - № 4. - С. 175-183.

103. Можелев Е.А. Формирование системы обеспечения качества услуг проведения спортивно-зрелищных мероприятий // Путеводитель предпринимателя. - 2023. - Т. 16. - № 1. - С. 29-36.

104. Морозова Н.С., Савватеева Н.В. Организационно-экономический механизм повышения качества услуг в сфере туризма в условиях новой нормальности // Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса. - 2022. - Т. 8. - № 3. - С. 78-87.

105. Мухутдинова Д.Э., Натапова Н.В. Анализ качества предоставления физкультурно-спортивных услуг города Казань // Теория и практика современной науки. - 2020. - № 6 (60). - С. 243-246.

106. Мызрова К.А., Рожкова Е.В., Триль Т.Г. Клиентская лояльность - инструмент для оценки качества спортивно-оздоровительных услуг в современный период // Конкурентоспособность в глобальном мире: экономика, наука, технологии. - 2017. - № 3-3 (34). - С. 101-103.

107. Николаева Т.И., Урясьева Т.И. Разработка подходов к анализу ресурсного потенциала торговой организации с целью выбора конкурентной стратегии // Торгово-экономический журнал. - 2017. - № 1. – С. 35-48.

108. Омаров М.М. Роль аудита маркетинговой деятельности в

определении проблем и точек роста компаний в стратегической перспективе / В сборнике: Актуальные проблемы менеджмента: менеджмент как важнейший фактор экономического роста и подъема уровня жизни в регионах материалы международной научно-практической конференции. Санкт-Петербургский государственный университет. - 2019. - С. 274-277.

109. Омаров М.М., Емельянов С.А. Instagram - площадка для продвижения личного бренда и компании / В сборнике: Экономический рост России: проблемы и стратегические перспективы Сборник материалов Всероссийской научно-практической конференции с международным участием. Отв. ред. М.М. Омаров. 2019. С. 104-107.

110. Орлов Е.М., Коновалова Т.Г. Подходы к определению качества физкультурно-спортивных услуг / В сборнике: Проблемы развития экономики и предпринимательства. Сборник научных трудов XIX всероссийской научно-практической конференции. - 2022. - С. 92-94.

111. Пшенник Ю. Управлять качеством или конкурентоспособностью? // Стандарты и качество. - 2002. - № 1. - С. 66

112. Ревенко Н.Л. Гражданско-патриотическое воспитание патриотическое воспитание молодежи: содержание и роль, методика // Приложение к журналу «Среднее профессиональное образование». - 2022. - № 5. - С. 57-68.

113. Росенко С.И., Юферова А. Реализация программы развития физической культуры и спорта в муниципальных образованиях / В сборнике: Управление человеческими ресурсами в сфере физической культуры, спорта и здорового образа жизни сборник научных статей Всероссийской научно-практической конференции с международным участием. Национальный государственный университет физической культуры, спорта и здоровья им. П.Ф. Лесгафта. - 2019. - С. 53-56.

114. Семилетова А.А., Колесова И.С. Обеспечение качества услуг в спортивно-оздоровительном сервисе / В сборнике: Проблемы качества физкультурно-оздоровительной и здоровьесберегающей деятельности

образовательных организаций. сборник статей 11-й Всероссийской научно-практической конференции. Екатеринбург. - 2021. - С. 127-130.

115. Сидоров И.А. Анализ конкурентоспособности организации и её конкурентов // Журнал «У». Экономика. Управление. Финансы. - 2017. - С. 65-67.

116. Смирнова О.А., Шадчнева П.С., Перепелкин В.А. Сравнительный анализ расходов стран по проведению чемпионата мира по футболу // Известия Института систем управления СГЭУ. - 2019. - Т. 19. - -№ 1. - С. 184-186.

117. Степанова О.Н. Показатели качества физкультурно-спортивных услуг как основа создания системы их сертификации // Спорт: экономика, право, управление. - 2004. - № 3. - С. 16-20.

118. Степанова О.Н., Латушкина Е.Н. Диагностический инструментарий мониторинга удовлетворённости потребителей качеством физкультурно-спортивных услуг // Теория и практика физической культуры. - 2019. - № 5. - С. 44-46.

119. Степанова О.Н., Латушкина Е.Н. Спортивный менеджмент: целеполагание в коммуникативной деятельности физкультурно-спортивных организаций / В сборнике: Современные векторы развития образования: актуальные проблемы и перспективные решения. Сборник научных трудов XI Международной научно-практической конференции. - 2019. - С. 83-88.

120. Степанова О.Н. Концепция маркетинга в сфере физической культуры и спорта // Маркетинг. - 2017. - № 6. - С. 75.

121. Табункова М.П. О некоторых проблемах оценки качества спортивно - оздоровительных услуг, оказываемых в фитнес-клубах / Материалы научной и научно-методической конференции профессорско-преподавательского состава Кубанского государственного университета физической культуры, спорта и туризма. - 2017. - № 1. - С. 154.

122. Таймазов А.В., Богданов Е.И. Институциональные подходы к формированию вновь созданной стоимости в экономических системах

«Спорт» и «Туризм» // Вестник Национальной академии туризма. - 2014. - №2. - С. 45-49.

123. Тарасенко А.А., Фомиченко С.В., Воеводина С.С., Козлов В.А. Управление качеством услуг в области физической культуры и спорта // Физическая культура, спорт - наука и практика. - 2016. - № 2. - С. 32-37.

124. Федюнин Д.В., Безпалов В.В., Кутыркина Л.В., Автономова С.А., Петушкова Е.В. Анализ эффективности медиарилейшнз в системе коммуникационного менеджмента российских вузов // Управление экономическими системами: электронный научный журнал. - 2017. - № 11 (105). - С. 26.

125. Филиппов С.С., Близневский А. Ю. Применение программно-целевого метода в управлении развитием физической культуры и спорта // Ученые записки университета им. П.Ф. Лесгафта. - 2017. - № 2. - С. 15.

126. Филоненко Н. В. Развитие платных услуг физической культуры и спорта в бюджетных физкультурно-спортивных комплексах: мнение экспертов // Ученые записки Российской Академии предпринимательства. - 2016. - №48. - С.251-259.

127. Ханнанов И.Ф., Агеева Г.Ф. Исследование качества услуг физкультурно-спортивной организации по концептуальной модели SERVQUAL / В сборнике: Физическая культура и спорт в системе образования России: инновации и перспективы развития. Материалы Всероссийской научно-практической конференции с международным участием. ООО «Золотое сечение». - 2013. - С. 307-309.

128. Хорева Л.В., Волошинова М.В., Петров А.Н. Бережливые инновации в сфере услуг // Информационно-экономические аспекты стандартизации и технического регулирования. - 2019. - № 3 (49). - С. 8.

129. Цзинь Ю. Тенденции и прогноз в сфере спортивных услуг в Российской Федерации // Молодой ученый. - 2022. - №19 (414). - С.207-210.

130. Чистяков В.А., Пригода Г.А. Конкурентность как важнейшее средство обеспечения качества спортивных услуг / В сборнике: Научные

исследования и разработки в спорте. Вестник аспирантуры и докторантуры. Санкт-Петербургская государственная академия физической культуры им. П. Ф. Лесгафта. - 2005. - С. 147-154.

131. Чудновский А.Д., Горин В.С., Латфуллин Г.Р., Ивановский В.С., Мальцева М.В. Формирование механизмов управления качеством и удовлетворенностью потребителей на предприятиях сферы услуг // Инновации и инвестиции. - 2018. - № 12. - С. 257-259.

132. Чудновский А.Д., Горин В.С., Богданова Т.В., Ивановский В.С., Карп М.В., Межевов А.Д. Особенности влияния факторов внешней среды на организации сферы услуг // Инновации и инвестиции. - 2018. - № 8. - С. 279-281.

133. Шишлов Д.Г., Черненко-Фролова Е.В. Современные проблемы формирования и использования прибыли в организациях, оказывающих спортивные услуги в РФ / В сборнике: Современные проблемы экономического развития предприятий, отраслей, комплексов, территорий Материалы международной научно-практической конференции. - 2018. - С.284-290.

134. Шкардун В. Интегральная оценка конкурентоспособности предприятия // Маркетинг в России и за рубежом. 2015 - №4. – С.21.

135. Groonroos C. Strategic Marketing in the Service Sector // Journal of Marketing. - 1989. - № 8. - P. 72-81.

136. Mikaelyan V.V., Mikaelyan S.I., Filippov S.S. Comparative analysis of amateur and professional boxing systems: procedural and legal aspects // Theory and Practice of Physical Culture. - 2016. - № 4. - P. 9.

137. Parasuraman A., Zeithaml V., Berry L. Reassessement of expectations as a comparasion standard in measuring service quality: implications for further research // Journal of Marketing. - 1994. - № 58. - P. 111 -124

VI. Электронные ресурсы

138. Всероссийский реестр видов спорта. [Электронный ресурс] - URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_109655/ (дата обращения

26.12.2022).

139. Международная хартия физического воспитания и спорта. Туристско-спортивный союз России. [Электронный ресурс] - URL: http://www.tssr.ru/main/docs/programs/454/ (дата обращения: 26.12.2022).

140. Мониторинг и оценка деятельности структурного подразделения организации. [Электронный ресурс] - URL: https://www.sites.google.com /site/monitoringpodrazdelenia/04-razdel-2-2-izucenie-operativnoj-ocenki-rezultativnosti-deatelnosti-strukturnogo-podrazdelenia-predpriatia/12-metod-parnogo-sravnenia (дата обращения 29.12.2022).

141. Спорт высоких капвложений. Как меняется модель финансирования отрасли. [Электронный ресурс] - URL: http://prohotel.ru/news-218711/0/ (дата обращения: 08.05.2022).

142. Ткач А. Особенности PR-коммуникации в сфере спорта (на примере единоборств). [Электронный ресурс] - URL: http://vernsky.ru/pubs/5290 (дата обращения 26.12.2022).

143. Федеральная служба государственной статистики РФ. [Электронный ресурс] - URL: https://rosstat.gov.ru/ (дата обращения – 25.12.2022).

144. Федерация самбо России. [Электронный ресурс] - URL: https://sambo.ru/ (дата обращения – 11.02.2023).

145. Центр спорта и образования «Самбо-70». [Электронный ресурс] - URL: https://sambo70.mossport.ru/about/ (дата обращения 13.02.2023).

146. McChesney R. Media Made Sport: A History of Sports Coverage in the U.S. [Электронный ресурс] - URL: http://www.ux1.eiu.edu/jjgisondi/MediaMade.pdf (дата обращения 24.03.2020).

147. United Nations Development Programme: Human Development Report 2010. Life Expectancy Index 2012. [Электронный ресурс] - URL: http://hdr.undp.org/ (дата обращения 07.12.19).