

Организационно-экономические условия обеспечения качества организации и оказания спортивных услуг (на примере спортивно-зрелищных мероприятий)

Е. А. Можелев

Аспирант,

mojelev2013@yandex.ru

*Кафедра индустрии гостеприимства, туризма и спорта,
Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова,
Москва, Россия*

Аннотация: Автором статьи уточнена сущность понятия «организационно-экономические условия обеспечения качества организации и оказания спортивных услуг», выявлены и описаны основные виды организационных и экономических условий обеспечения качества спортивных услуг на макроуровне (уровне страны) и микроуровне (уровне предприятий), на основе которых разработана система организационно-экономических условий обеспечения качества оказания спортивных услуг на примере спортивно-зрелищных мероприятий.

Ключевые слова: спортивные услуги, качество спортивных услуг, организационно-экономические условия, параметры качества спортивных услуг, спортивно-зрелищные мероприятия, спортивные сооружения.

Organizational and economic conditions for ensuring the quality of arrangement and provision of sports services (the case of sports events)

E. A. Mozhelev

Postgraduate student,

mojelev2013@yandex.ru

*Department of hospitality, tourism and sports industry,
Plekhanov Russian University of Economics,
Moscow, Russia*

Annotation: The author of the article specifies the essence of the concept «organizational and economic conditions for ensuring the quality of arrangement and provision of sports services» and what is more, identifies and describes the main types of organizational and economic conditions for ensuring the quality of sports services at the macro level (at country level) and micro level (at the level of certain organizations), with reference to which the system of organizational and economic conditions for ensuring the quality of arrangement and provision of sports services (the case of sports events) is developed.

Keywords: sports services, quality of sports services, organizational and economic conditions, sports services quality dimensions, sports events, sports facilities.

В настоящее время в сфере спортивных услуг наблюдается увеличение числа организаций, оказывающих спортивные услуги, расширение спектра оказываемых услуг, рост числа проводимых спортивно-зрелищных мероприятий, а также увеличение количества потребителей спортивных услуг. В связи с этим у потребителей возникает определенный опыт получения спортивных услуг и, следовательно, повышаются требования к их качеству.

Качество спортивных услуг представляет собой совокупность характеристик и показателей качества спортивных услуг, определяющих их способность удовлетворять спортивные потребно-

сти потребителя¹. Для того, чтобы удовлетворять потребности потребителя, спортивные услуги должны соответствовать требованиям стандартов и нормативной и технической документации. Обеспечение качества организации и оказания спортивных услуг представляет собой часть менеджмента качества, направленную на создание уверенности в том, что требования к качеству организации и оказания спортивных услуг будут выполнены². Для обеспечения качества необходима совокупность условий, которые осуществляют, с одной стороны, организационное, а с другой – организационно-экономическое обеспечение качества организации и оказания спортивных услуг.

Под организационно-экономическими условиями обеспечения качества организации и оказания спортивных услуг подразумевается совокупность форм организации взаимодействия всех участников процесса оказания данного вида услуг и структур на макроуровне и уровне отдельных организаций, оказывающих спортивные услуги, а также экономические условия обеспечения данного взаимодействия. Представляется целесообразным классифицировать организационно-экономические условия следующим образом: организационные условия (на макроуровне и уровне отдельных организаций) и экономические условия (на макроуровне и уровне отдельных организаций) (рис. 1).



Рис. 1. Организационно-экономические условия обеспечения качества организации и оказания спортивных услуг³

I. Организационные условия обеспечения качества оказания спортивных услуг на макроуровне, т. е. уровне страны или региона, включают в себя систему нормативно-правового регулирования и систему государственного контроля обеспечения качества.

Система нормативно-правового регулирования обеспечения качества организации и оказания спортивных услуг включает в себя множество нормативных актов и процедур, в числе которых: Федеральные законы и подзаконные акты, национальные стандарты, профессиональные стандарты, санитарные нормы и правила, строительные нормы и правила, а также различные требования к безопасности спортивных сооружений.

¹ 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. 50.

² ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

³ Разработано автором.

1.1. Федеральные законы и подзаконные акты.

Основным нормативным актом в сфере физической культуры и спорта является Федеральный закон № 329 «О физической культуре и спорте в Российской Федерации», в котором устанавливаются основы (правовые, организационные, экономические и социальные) деятельности организаций, оказывающих спортивные услуги (табл. 1).

Таблица 1

Основные положения Федерального закона «О физической культуре и спорте в Российской Федерации», регулирующие деятельность организаций, оказывающих различные виды спортивных услуг ⁴

Вид спортивных услуг	Положения Федерального закона, регулирующие деятельность по оказанию данного вида спортивных услуг
Организация и проведение спортивно-зрелищных мероприятий	<ul style="list-style-type: none"> - Полномочия организаций, оказывающих услуги проведения спортивно-зрелищных мероприятий: определение порядка и условий проведения мероприятий, определение норм предоставления участникам мероприятий компенсационных выплат, исключительное право на использование наименования спортивно-зрелищного мероприятия и на трансляцию данного мероприятия, установление требований к продаже билетов; - Требования к безопасности при проведении спортивно-зрелищных мероприятий, обязательных к исполнению, за нарушение которых организаторы несут ответственность.
Проведение занятий по физической культуре и спорту и осуществление спортивной подготовки	<ul style="list-style-type: none"> - Перечень организаций, имеющих право проводить занятия по физической культуре и спорту и осуществлять спортивную подготовку; - Порядок и правила приема лиц в организации, оказывающие услуги проведения спортивной подготовки; - Права и обязанности организаций, осуществляющих спортивную подготовку и проведение занятий по физической культуре и спорту; - Требования к договору об оказании услуг по спортивной подготовке.
Предоставление физкультурных и спортивных сооружений населению	<ul style="list-style-type: none"> - Назначение спортивных сооружений: используются только для проведения физкультурных, спортивных и культурных мероприятий; - Требования к спортивным сооружениям, касающиеся необходимой инфраструктуры, систем безопасности и технического оборудования; - Обязанности собственников или пользователей спортивного сооружения: обеспечение надлежащего состояния инфраструктуры сооружения, технического оборудования в соответствии с требованиями безопасности при организации и проведении спортивно-зрелищных мероприятий.

Другим важным нормативным документом в области обеспечения качества спортивных услуг является Федеральный закон № 2300-1 «О защите прав потребителей», который регулирует отношения, возникающие в процессе оказания спортивной услуги между потребителем и исполнителем спортивной услуги, а также устанавливает право потребителя на получение качественной спортивной услуги, соответствующей договору и пригодную для целей, для которых она обычно предоставляется.

Одними из основных параметров качества спортивных услуг, в частности услуг проведения спортивно-зрелищных мероприятий, являются комфортность и безопасность условий оказания услуг, которые невозможно обеспечить без надлежащего поведения зрителей на трибунах. В связи с этим организаторам спортивно-зрелищных мероприятий необходимо осуществлять контроль соблюдения зрителями правил поведения при проведении спортивных мероприятий, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации №1156.

⁴ Разработано автором на основе Федерального закона № 329 «О физической культуре и спорте в Российской Федерации».

1.2. Государственные стандарты.

Стандартизация представляет собой деятельность по разработке, утверждению, изменению и применению документов по стандартизации, направленную на обеспечение безопасности услуг для жизни и здоровья потребителей, а также качества услуг. В Российской Федерации разработкой, согласованием и подготовкой к утверждению национальных стандартов в сфере спортивных услуг занимается Технический комитет по стандартизации 444 «Спортивные и туристские изделия, оборудование, инвентарь, физкультурные и спортивные услуги». Система стандартов в области качества спортивных услуг представлена на рисунке 2.



Рис. 2. Система государственных стандартов в области качества спортивных услуг ⁵

Как следует из рисунка 2, государственные стандарты в сфере спортивных услуг направлены на установление требований к спортивным услугам, системам менеджмента качества, а также требований безопасности услуг и спортивных сооружений, используемых в процессе их оказания. Данные стандарты отличаются добровольным характером их применения, однако стимулируют конкурирующие между собой организации обеспечивать оказание качественных услуг.

1.3. Процедура сертификации.

С процедурой стандартизации спортивных услуг тесно связана процедура сертификации, представляющая собой форму подтверждения соответствия спортивных услуг, оборудования, спортивных сооружений, используемых в процессе оказания спортивных услуг, требованиям качества и безопасности, установленным для них действующим стандартам и правилам. В Российской Федерации существуют две формы сертификации: обязательная (спортивная продукция и услуги, которые присутствуют в Едином перечне продукции, подлежащей обязательной сертификации) и добровольная (подтверждение соответствия определенным государственным стандартам и проводится по инициативе организаций с целью повышения качества спортивных услуг). Сертификация спортивных услуг и спортивных сооружений, используемых в процессе оказания спортивных услуг, осуществляется аккредитованными органами по сертификации: Российским союзом сертификационных центров спортивных сооружений; Российской ассоциацией спортивных сооружений; Группой компаний «СЕРКОНС».

⁵ Разработано автором.

1.4. Своды правил (санитарные и строительные нормы и правила)

Одними из важнейших параметров качества спортивных услуг, в том числе услуг организации и проведения спортивно-зрелищных мероприятий, являются:

- соответствие условий оказания услуг санитарно-гигиеническим и эпидемиологическим требованиям;
- соответствие спортивных сооружений, используемых в процессе оказания спортивных услуг, определенным правилам проектирования, разрабатываемым для каждого вида спортивного сооружения.

В рамках данного исследования автором обобщены основные санитарно-гигиенические требования и правила проектирования футбольных стадионов, являющихся наиболее распространенными объектами спорта, используемых в процессе оказания услуг проведения спортивно-зрелищных мероприятий (табл. 2).

Таблица 2

Основные санитарно-гигиенические требования и правила проектирования спортивных сооружений, используемых в процессе оказания спортивных услуг (на примере футбольных стадионов) ⁶

Свод правил	Требования	Описание требований
СП 2.1.2.3304-15 Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству и содержанию спортивных сооружений	Требования к размещению	<ul style="list-style-type: none"> - размещение за пределами промышленных производств, санитарно-защитных зон, автомагистралей, маршрутов взлета и посадки воздушного транспорта; - размещение на расстоянии, обеспечивающих нормативные уровни шума, излучения и содержания вредных веществ
	Требования к воздушно-тепловому режиму	<ul style="list-style-type: none"> - поддержание температуры в раздевалках на уровне 20–22°С; - поддержание температуры в помещениях спортивного сооружения на уровне 18–24°С; - поддержание относительной влажности воздуха на уровне 40–60%
СП 285.1325800.2016 Стадионы футбольные. Правила проектирования	Требования к размещению	- размещение на территории, достаточной для обеспечения безопасности движения всех посетителей и транспорта, включая стоянки специального транспорта
	Требования к помещениям для персонала, участвующего в оказании спортивных услуг	- наличие судейской раздевалки, помещений для делегата, инспектора матча и официальных лиц, комнаты для заполнения протокола, раздевалки для волонтеров, зоны для аккредитации СМИ, зоны интервью, помещений для комментаторов и операторов матча
	Требования к системам безопасности	<ul style="list-style-type: none"> - наличие систем безопасности и оборудования: система контроля и управления доступом, телевизионная охранная система, система экстренной связи, контрольно-пропускной пункт, рентгенотелевизионная установка, стационарный и ручные металлоискатели; - оснащение контрольно-пропускной системы ограждениями системы разделения потоков зрителей высотой не менее 1,2 м, выдерживающими горизонтальную нагрузку до 150 кг; - время эвакуации со стадиона должно составлять не более 4–4,5 мин., а общее число зрителей на 1 эвакуационный люк — не более 1000–1500 чел.

⁶ Разработано автором на основе СП 2.1.2.3304-15 Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству и содержанию спортивных сооружений и СП 285.1325800.2016 Стадионы футбольные. Правила проектирования.

Продолжение таблицы 2

Свод правил	Требования	Описание требований
	Требования к освещению	- минимальный уровень освещенности футбольного поля — 550 лк (люксов), максимальный — 2400 лк (люксов); требуемый уровень освещенности помещений внутри стадиона — 300 лк (люксов)
	Требования безопасности и комфортности нахождения потребителей на трибунах	- размещение трибун под навесами для защиты от осадков и воздействия прямых солнечных лучей; - разделение трибун на сектора, исключая свободное передвижение зрителей из одного сектора в другой; - места на трибунах должны обеспечивать беспрепятственный обзор поля (возвышение первого ряда трибуны над полем — не менее 1 м; угол подъема трибуны — не более 34 градусов); - минимальное расстояние между рядами на трибунах — не менее 80 см, а между центрами сидений одного ряда — не менее 60 см)
	Требования к зонам обслуживания потребителей	- наличие не менее 1 буфета на каждый ярус каждой трибуны; 1 кассового аппарата не менее, чем на 250 мест зрителей; не менее 1 торгового киоска для продажи сувенирной продукции на каждый ярус каждой трибуны; - наличие камеры хранения для имущества зрителей, которое не подлежит к проносу на стадион, из расчета 10% пропускной способности контрольно-пропускного пункта

Указанные в таблице 2 требования направлены на обеспечение необходимого уровня безопасности, комфортности и функциональности нахождения всех групп потребителей услуг проведения спортивно-зрелищных мероприятий.

1.5. Процедура лицензирования

Лицензирование представляет собой деятельность по предоставлению, приостановлению и прекращению действия специальных разрешений на право осуществления определенного вида деятельности. В сфере спортивных услуг получение лицензии требуется исключительно для организаций, оказывающих услуги спортивной подготовки (ДЮСШ, УОР, СДЮСШОР), поскольку данные организации осуществляют образовательную деятельность по дополнительным общеобразовательным программам спортивной направленности.

Лицензирование позволяет обеспечивать качество оказываемых услуг, поскольку для получения организацией, занимающейся оказанием спортивных услуг, лицензии требуется наличие определенной квалификации работающих в ней специалистов, использование соответствующего оборудования, а также соблюдение всех требований и предписаний, за нарушение которых данная лицензия у организации может быть отобрана контролирующим органом.

Система государственного контроля обеспечения качества оказания спортивных услуг включает в себя следующие процедуры: проведение независимой оценки качества оказания спортивных услуг; контроль соблюдения санитарно-эпидемиологических требований, строительных норм и правил; контроль соблюдения требований технических регламентов, стандартов и требований безопасности; проведение независимой оценки квалификации специалистов, оказывающих спортивные услуги.

II. На макроуровне экономические условия обеспечения качества оказания спортивных услуг включают в себя три системы: систему финансирования и материально-технического обеспечения, систему нормирования расходов средств и систему экономических стимулов (табл. 3).

Таблица 3

Экономические условия обеспечения качества оказания спортивных услуг
на макроуровне ⁷

Наименование системы	Сущность системы
Система финансирования, материально-технического и информационного обеспечения из федерального и регионального бюджетов	<ul style="list-style-type: none"> - финансирование проведения и участие в организации межрегиональных, всероссийских и международных спортивно-зрелищных мероприятий; - обеспечение организаций, оказывающих услуги спортивной подготовки, оборудованием, инвентарем, экипировкой; - строительство и реконструкцию объектов спорта, используемых в процессе оказания спортивных услуг; - информационное обеспечение организаций, оказывающих спортивные услуги, путем создания государственной информационной системы «Единая цифровая платформа «Физическая культура и спорт»»
Система нормирования расходов средств для организаций, оказывающих спортивные услуги	<ul style="list-style-type: none"> - нормы оплаты проживания участников всероссийских спортивных мероприятий — до 2000 рублей на 1 чел. в сутки, международных спортивных мероприятий — до 3500 рублей на 1 чел. в сутки; - нормы оплаты питания участников всероссийских спортивных мероприятий — до 1000 рублей на 1 чел. в сутки, международных спортивных мероприятий — до 1500 рублей на 1 чел. в сутки; - нормы оплаты работы спортивных судей: для главного судьи и помощников — от 750 до 850 рублей за 1 матч/игру (в зависимости от квалификационной категории); - нормы оплаты услуг по предоставлению спортивных сооружений: для открытых футбольных стадионов — до 4500 руб./час., для ледовых арен — до 11 000 руб./час.; - нормы оплаты услуг по обеспечению безопасности проведения спортивных мероприятий и соревнований — до 500 руб./час. на 1 сотрудника безопасности; - нормы оплаты информационно-технического обеспечения спортивно-зрелищных мероприятий — до 3,5 млн. руб. (в зависимости от категории)
Система экономических стимулов и налогообложения деятельности организаций, оказывающих спортивные услуги	<ul style="list-style-type: none"> - освобождение организаций, оказывающих услуги спортивной подготовки, услуги проведения спортивно-зрелищных мероприятий и услуги по предоставлению в аренду спортивных сооружений, от уплаты налога на добавленную стоимость (НДС); - доходы, полученные организаторами крупномасштабных спортивно-зрелищных мероприятий, не облагаются налогом на прибыль

Представленные в таблице 3 условия представляют собой экономические методы и условия обеспечения взаимодействия всех структур и участников процесса организации и оказания спортивных услуг на макроуровне.

Далее представляется целесообразным рассмотреть организационно-экономические условия обеспечения качества организации и оказания спортивных услуг на микроуровне, то есть на уровне организаций, оказывающих спортивные услуги.

III. На микроуровне (уровне отдельных организаций) организационные условия обеспечения качества оказания спортивных услуг включают в себя локальные акты организаций, оказывающих спортивные услуги (положения и регламенты спортивных мероприятий, положения об аттестации работников в организациях, оказывающих услуги спортивной подготовки), а также системы менеджмента и стандарты качества предоставления услуг и условий обслуживания в организациях, занимающихся оказанием спортивных услуг.

IV. Экономические условия обеспечения качества оказания спортивных услуг на микроуровне (уровне организаций) включают в себя систему спонсорской поддержки, систему стимулирования персонала за качественное оказание спортивных услуг, систему штрафных санкций для персонала,

⁷ Разработано автором.

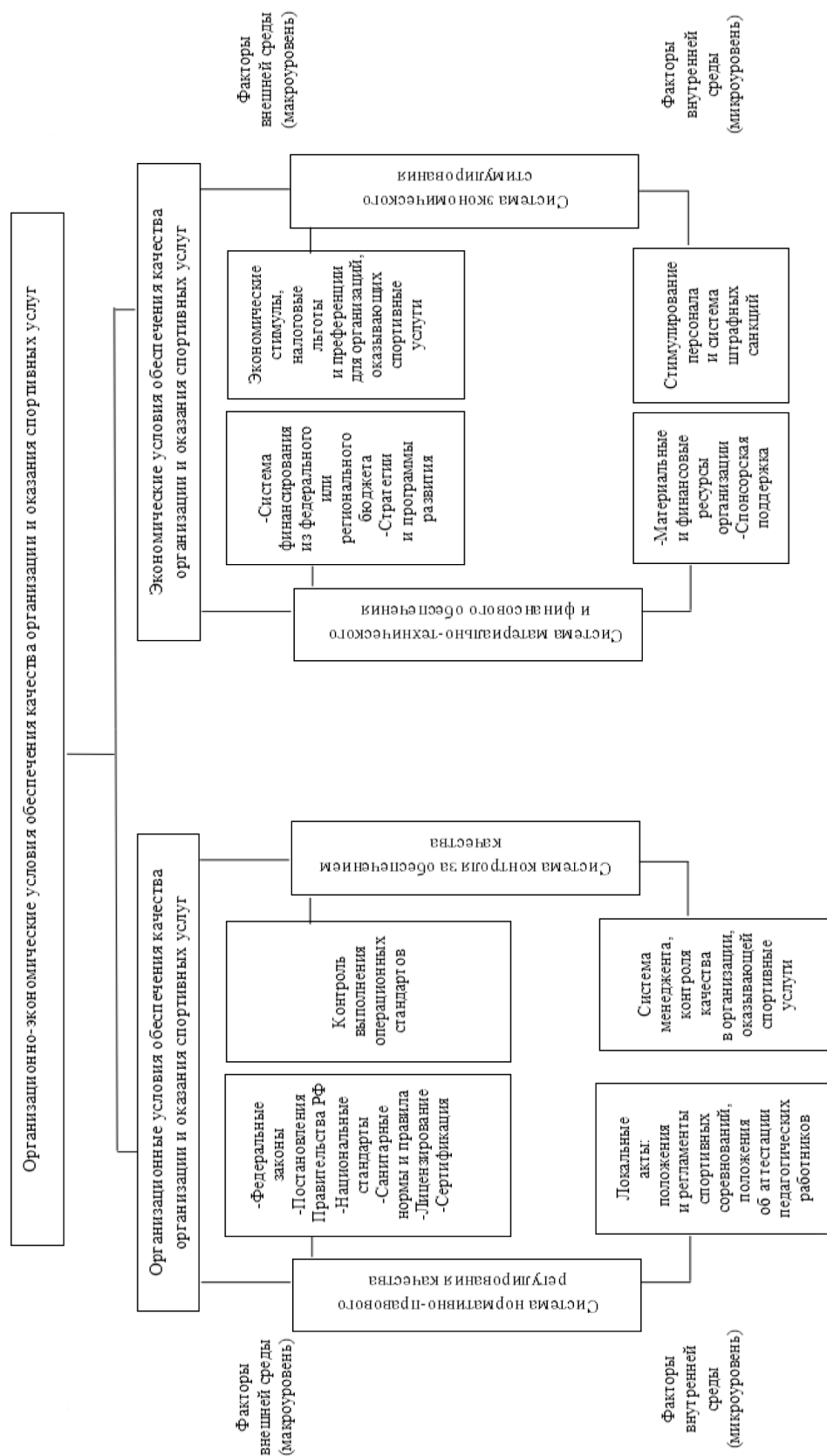


Рис. 3. Система организационно-экономических условий обеспечения качества организации и оказания спортивных услуг (разработано автором)

оказывающего спортивные услуги, систему финансового контроля обеспечения качества оказания спортивных услуг.

Совокупность всех организационных и экономических условий обеспечения качества оказания спортивных услуг можно представить в виде следующей системы (рис. 3).

Таким образом, организационно-экономические условия обеспечения качества организации и оказания спортивных услуг представляют собой совокупность условий, которые являются необходимыми для обеспечения качества спортивных услуг. Деятельность по созданию таких условий нацелена на совершенствование нормативно-правовой базы обеспечения качества спортивных услуг, формирование оптимальной структуры управления организациями, оказывающими спортивные услуги, и стимулирование экономической активности всех элементов процесса организации и оказания спортивных услуг.

Список литературы

1. ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
2. Можелев Е.А. Методические подходы к разработке системы показателей оценки качества спортивных услуг (на примере спортивно-зрелищных мероприятий). Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса. Т. 7. № 2. 2021. С. 48–50.
3. Свод правил СП 2.1.2.3304-15 Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству и содержанию объектов спорта.
4. Свод правил СП 285.1325800.2016 Стадионы футбольные. Правила проектирования.
5. Федеральный закон «О физической культуре и спорте в Российской Федерации» от 04.12.2007 № 329-ФЗ.

References

1. GOST R ISO 9000-2015 Sistemy menedzhmenta kachestva. Osnovnye polozheniya i slovar'.
2. Mozhelev E.A. Metodicheskie podkhody k razrabotke sistemy pokazatelei otsenki kachestva sportivnykh uslug (na primere sportivno-zrelischnykh meropriyatii). Nauchnyi rezul'tat. Tekhnologii biznesa i servisa. 2021. T. 7. № 2. S. 48–50.
3. Svod pravil SP 2.1.2.3304-15 Sanitarno-epidemiologicheskie trebovaniya k razmeshcheniyu, ustroystvu i soderzhaniyu ob'ektov sporta.
4. Svod pravil SP 285.1325800.2016 Stadiony futbol'nye. Pravila proektirovaniya.
5. Federal'nyi zakon «O fizicheskoi kul'ture i sporte v Rossiiskoi Federatsii» ot 04.12.2007 № 329-FZ.