

Формирование системы обеспечения качества услуг проведения спортивно-зрелищных мероприятий

Е. А. Можелев

Соискатель,
mojelev2013@yandex.ru

Кафедра гостиничного и туристического менеджмента,
Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова,
Москва, Россия

Аннотация: В статье обобщены ключевые особенности услуг проведения спортивно-зрелищных мероприятий, обоснован их комплексный характер и уточнена сущность качества данных услуг. На основе результатов исследования автором статьи сформирована организационно-экономическая система обеспечения качества услуг проведения спортивно-зрелищных мероприятий.

Ключевые слова: спортивные услуги, услуги проведения спортивно-зрелищных мероприятий, качество услуг, система обеспечения качества, организационно-экономическая система.

Для цитирования: Можелев Е.А. Формирование системы обеспечения качества услуг проведения спортивно-зрелищных мероприятий. Путеводитель предпринимателя. 2023. Т. 16. № 1. С. 29–36. <https://doi.org/10.24182/2073-9885-2023-16-1-29-36>.

The formation of a system for assuring the quality of services for holding sports events

E. A. Mozhelev

Degree-seeking student,
mojelev2013@yandex.ru

Department of hotel and tourism management,
Plekhanov Russian University of Economics,
Moscow, Russia

Abstract: The article summarizes the key features of services for holding sports events, substantiates their complex nature and clarifies the essence of the quality of these services. Following on from the results of the research, the author of the article develops the organizational and economic system for assuring the quality of services for holding sports events.

Keywords: sports services, services for holding sports events, quality of services, quality assurance system, organizational and economic system.

For citation: Mozhelev E.A. The formation of a system for assuring the quality of services for holding sports events. Entrepreneur's Guide. 2023. T. 16. № 1. P. 29–36. <https://doi.org/10.24182/2073-9885-2023-16-1-29-36>.

Сфера услуг является одним из ведущих секторов в экономике не только развитых, но и развивающихся стран [2]. В последние годы наблюдается бурное развитие сферы спортивных услуг, о чем свидетельствуют следующие факторы: расширение перечня оказываемых спортивных услуг; рост количества спортивных мероприятий и их масштабов; увеличение числа потребителей спортивных услуг; рост общемировых доходов рынка спортивных услуг, составивших в 2021 году 355 млрд. долларов [10] и увеличившихся за десять лет на 230 млрд. долларов (на 184% по сравнению с показателем 2011 года). В свою очередь, в России за последние 5 лет (с 2017 по 2021 гг.) наблюдается следующая динамика показателей развития сферы спортивных услуг: количество спортивных организаций увеличилось на 5,5% (на 9605 ед.); количество социально-ориентированных некоммерческих организаций, оказывающих общественно полезные услуги в сфере спорта,

увеличилось на 44,3% (на 3400 ед.); число проведенных спортивных мероприятий выросло на 38% (на 3661 ед.); количество спортивных сооружений, в том числе используемых для проведения спортивно-зрелищных мероприятий, увеличилась на 13,5% (на 40 951 ед.); доходы от проведения спортивно-зрелищных мероприятий выросли на 52,5% (на 560,5 млн. руб.) [8]. Данные факторы способствуют накоплению у потребителей опыта предоставления спортивных услуг и обслуживания, что, в свою очередь, приводит к повышению требований потребителей к качеству услуг.

Одним из наиболее популярных видов спортивных услуг являются услуги проведения спортивно-зрелищных мероприятий, представляющие собой деятельность организаторов спортивных мероприятий, направленную на удовлетворение потребностей потребителей в спортивном зрелище. Помимо основных характеристик, присущих услугам, в том числе и спортивным, таких как неосвязаемость, неразрывность производства и потребления, непостоянство качества (изменчивость) и неспособность к хранению [4], услуги проведения спортивно-зрелищных мероприятий обладают некоторыми специфическими характеристиками:

- элемент новизны (каждое спортивно-зрелищное мероприятие уникально, его конечный результат является непредсказуемым);
- массовость потребления (услуга проведения спортивно-зрелищного мероприятия оказывается одновременно большой группе лиц как на спортивном сооружении, так и посредством онлайн-трансляций [6]);
- комплексный характер (услуга спортивно-зрелищного мероприятия потребляется неразрывно от дополнительных и сопутствующих услуг).

Комплексный характер услуг проведения спортивно-зрелищных мероприятий свидетельствует о том, что в процессе их оказания принимает участие большое количество субъектов, схема взаимодействия которых представлена на рисунке 1.

Важной особенностью данной схемы является наличие определенных разрывов во взаимодействии указанных субъектов вследствие отсутствия четкой регламентации всех процессов взаимодействия, а также отсутствия единого контролирующего органа, проводящего независимую оценку качества услуг проведения спортивно-зрелищных мероприятий, что, в свою очередь, отражается на качестве данных услуг.

На основе изучения сущности качества услуг [3, 5, 11], представляется целесообразным дать следующее определение качества спортивных услуг — это совокупность характеристик и показателей качества спортивных услуг, определяющих их способность удовлетворять спортивные потребности потребителей. В свою очередь, качество услуг проведения спортивно-зрелищных мероприятий представляет собой совокупность характеристик и показателей качества данных услуг, которые определяют их способность удовлетворять потребности потребителей в спортивном зрелище и доступности услуг. Для обеспечения качества услуг проведения спортивно-зрелищных мероприятий необходимо сформировать систему, включающую в себя основных участников и ключевые организационные и экономические элементы обеспечения качества данного вида спортивных услуг.

В системе обеспечения качества услуг проведения спортивно-зрелищных мероприятий целесообразно выделить две группы участников. Первая группа — это сами организации, оказывающие услуги проведения спортивно-зрелищных мероприятий. Вторая группа — организации и ведомства, внешние по отношению к организатору спортивно-зрелищных мероприятий, включающие в себя:

1. Организации и ведомства, разрабатывающие требования к качеству услуг проведения спортивно-зрелищных мероприятий: национальные стандарты, строительные нормы и правила, санитарно-эпидемиологические нормы и правила, требования к спортивным сооружениям.
2. Организации, ведомства и физические лица, контролирурующие соблюдение требований к качеству услуг проведения спортивно-зрелищных мероприятий: проведение независимой оценки качества услуг, контроль соблюдения национальных стандартов, строительных норм и правил, выполнения требований к спортивным сооружениям и т.д. (рис. 2).

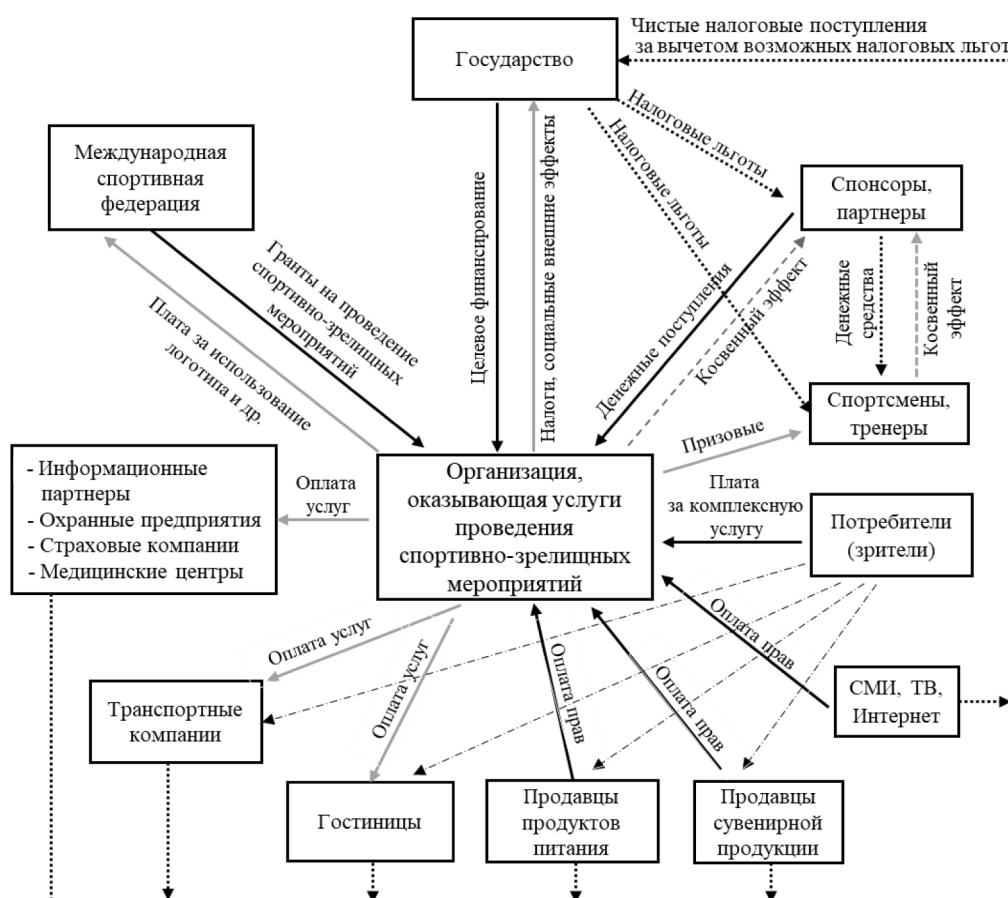


Рис. 1. Схема взаимодействия участников процесса оказания услуг проведения спортивно-зрелищных мероприятий ¹

В свою очередь, на микроуровне, т.е. на уровне самих организаторов спортивных мероприятий, обеспечение качества услуг заключается в создании системы менеджмента качества, ориентированной на ожидания потребителей [9], и назначении ответственных исполнителей, к задачам которых относится контроль проведения спортивно-зрелищных мероприятий (контроль соблюдения регламентов) и контроль обеспечения качества оказываемых организацией услуг (рис. 3).

Таким образом, обобщая данные, представленные на рисунках 3 и 4, представляется целесообразным представить основных участников системы обеспечения качества услуг проведения спортивно-зрелищных мероприятий в виде следующей схемы (рис. 4).

Исходя из определения качества услуг, под которым понимается степень соответствия совокупности характеристик услуг требованиям, предъявляемым к ним [1], а также на основе анализа деятельности участников системы обеспечения качества услуг проведения спортивно-зрелищных мероприятий, была сформирована организационно-экономическая система обеспечения качества услуг проведения спортивно-зрелищных мероприятий, под которой понимается совокупность разнообразных форм организации и взаимодействия всех элементов и участников процесса оказания услуг проведения спортивно-зрелищных мероприятий и структур на макро- и микроуровне, а также экономические методы обеспечения данного взаимодействия. Данная система включает в себя 4 подсистемы: подсистему нормативно-правового регулирования качества услуг; подсистему контроля обеспечения качества услуг; подсистему экономического стимулирования обеспечения качества услуг; подсистему материально-технического и финансового обеспечения организаций (рис. 5).

¹ Разработано автором.

Министерство спорта РФ	• Нормирование расходов средств при проведении спортивно-зрелищных мероприятий; финансирование и материально-техническое обеспечение организаторов	Разработка требований к качеству услуг проведения спортивно-зрелищных мероприятий
Министерство труда и социальной защиты РФ	• Координация разработки и утверждение профессиональных стандартов в спорте	
Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства РФ	• Разработка строительных норм, правил для спортивных сооружений, используемых в процессе оказания услуг проведения спортивно-зрелищных мероприятий	
Общероссийские спортивные федерации	• Разработка требований к объектам спорта (требования к сертификации); разработка дисциплинарного регламента для организаций, оказывающих услуги проведения спортивно-зрелищных мероприятий	
Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека	• Разработка санитарно-эпидемиологических норм и правил к размещению и эксплуатации объектов спорта	
Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки	• Определение лицензионных требований для организаций	
Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии	• Координация разработки и утверждение национальных стандартов	
Общероссийская антидопинговая организация	• Разработка общероссийских антидопинговых правил	
Объединения работодателей, профессиональные сообщества, саморегулируемые организации	• Разработка проектов профессиональных стандартов работников, оказывающих услуги проведения спортивно-зрелищных мероприятий	
<hr/>		
Общественный совет Министерства спорта РФ	• Проведение независимой оценки качества услуг проведения спортивно-зрелищных мероприятий	Контроль обеспечения качества услуг проведения спортивно-зрелищных мероприятий
Сотрудники Департамента градостроительной деятельности и архитектуры	• Контроль соблюдения строительных норм и правил при проектировании спортивных сооружений	
Контрольно-дисциплинарный комитет общероссийской спортивной федерации	• Контроль соблюдения организациями и участниками спортивных мероприятий дисциплинарного регламента	
Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии	• Контроль соблюдения требований национальных стандартов и технических регламентов	
Аккредитованные эксперты Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека	• Контроль соблюдения санитарно-эпидемиологических норм и правил	
Аккредитованные эксперты Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки	• Проведение процедуры лицензирования деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность в спорте	
Аккредитованные эксперты лабораторий общероссийской антидопинговой организации	• Контроль соблюдения антидопинговых правил	
Комиссия по допуску объектов спорта (полей, спортивных площадок)	• Контроль выполнения требований к качеству покрытий на объектах спорта, используемых в процессе оказания услуг проведения спортивно-зрелищных мероприятий	
Российский союз сертификационных центров спортивных сооружений и др.	• Проведение сертификации спортивных сооружений, оборудования, инвентаря	

Рис. 2. Организации, ведомства и физические лица, разрабатывающие требования к качеству услуг проведения спортивно-зрелищных мероприятий и осуществляющие контроль соблюдения данных требований ²

² Разработано автором.



Рис. 3. Обеспечение качества услуг проведения спортивно-зрелищных мероприятий на микроуровне ³

На основе анализа деятельности основных участников процесса обеспечения качества услуг проведения спортивно-зрелищных мероприятий, а также сформированной организационно-экономической системы, можно выделить некоторые ключевые особенности обеспечения качества данного вида спортивных услуг. Первая особенность заключается в комплексном осуществлении государственного контроля обеспечения качества услуг проведения спортивно-зрелищных мероприятий: контроль выполнения требований к эксплуатации спортивных сооружений, используемых при проведении спортивных мероприятий; контроль соблюдения санитарно-эпидемиологических требований организациями, оказывающими услуги общественного питания; контроль соблюдения лицензионных требований организациями, оказывающими транспортные услуги (осуществляющими перевозку участников мероприятий).

Вторая особенность обеспечения качества услуг проведения спортивно-зрелищных мероприятий заключается в отсутствии деятельности оказанию услуг проведения спортивно-зрелищных мероприятий в перечне видов деятельности, требующих получения лицензии. Однако деятельность организаций, осуществляющих спортивную подготовку в качестве основного вида деятельности и услуги проведения спортивных мероприятий в качестве сопутствующего вида деятельности, требует получения лицензии на осуществление образовательной деятельности по дополнительной общеобразовательной программе спортивной направленности.

Третья особенность связана с процедурой сертификации и заключается в том, что для получения права проводить официальные спортивно-зрелищные мероприятия спортивное сооружение должно быть внесено во Всероссийский реестр объектов спорта [7]. Для этого спортивному сооружению необходимо проходить процедуру добровольной сертификации, несмотря на отсутствие спортивных сооружений в перечне продукции и услуг, подлежащих обязательной сертификации.

³ Разработано автором.

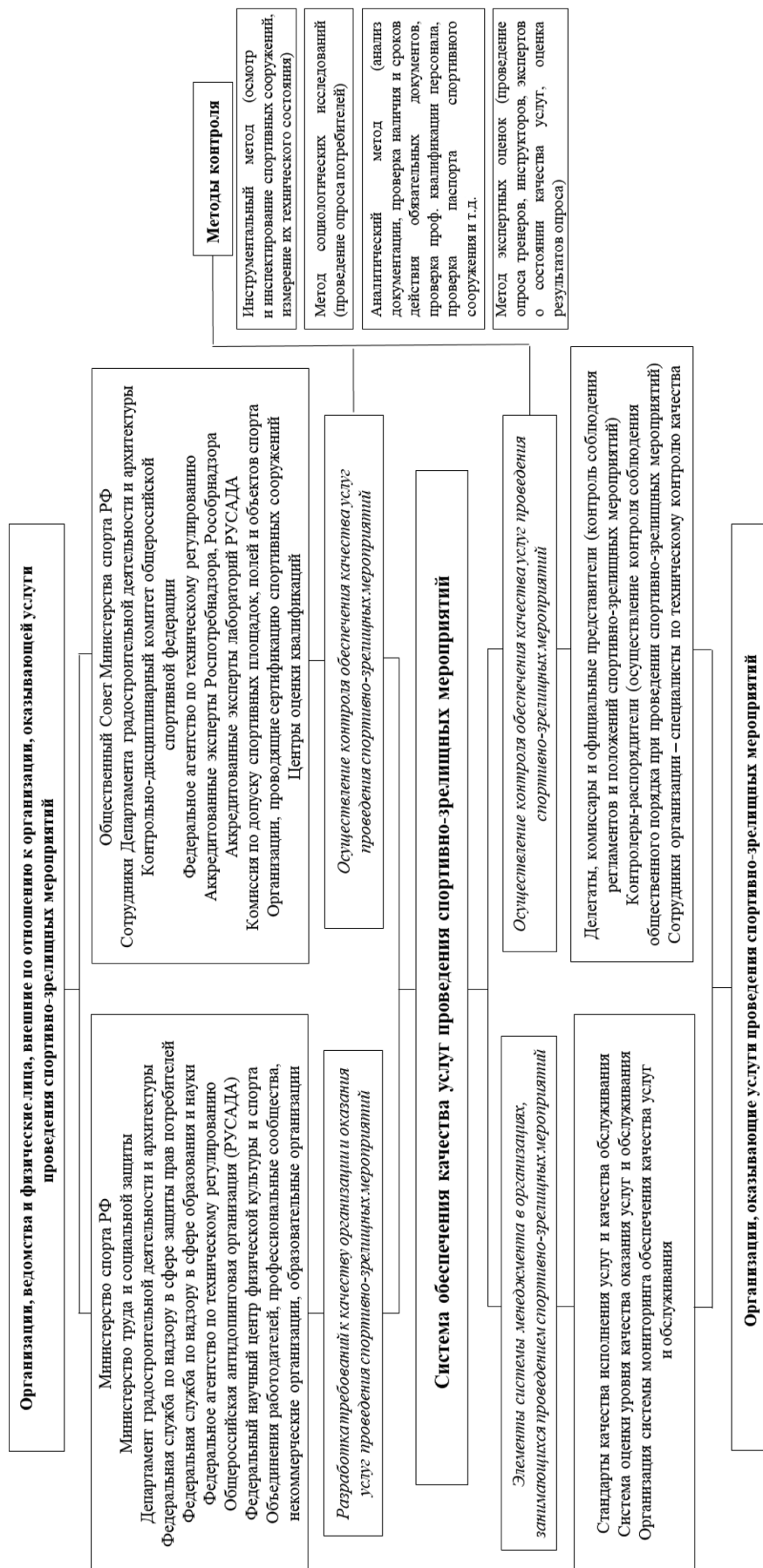


Рис. 4. Основные участники системы обеспечения качества услуг проведения спортивно-зрелищных мероприятий⁴

⁴ Разработано автором.

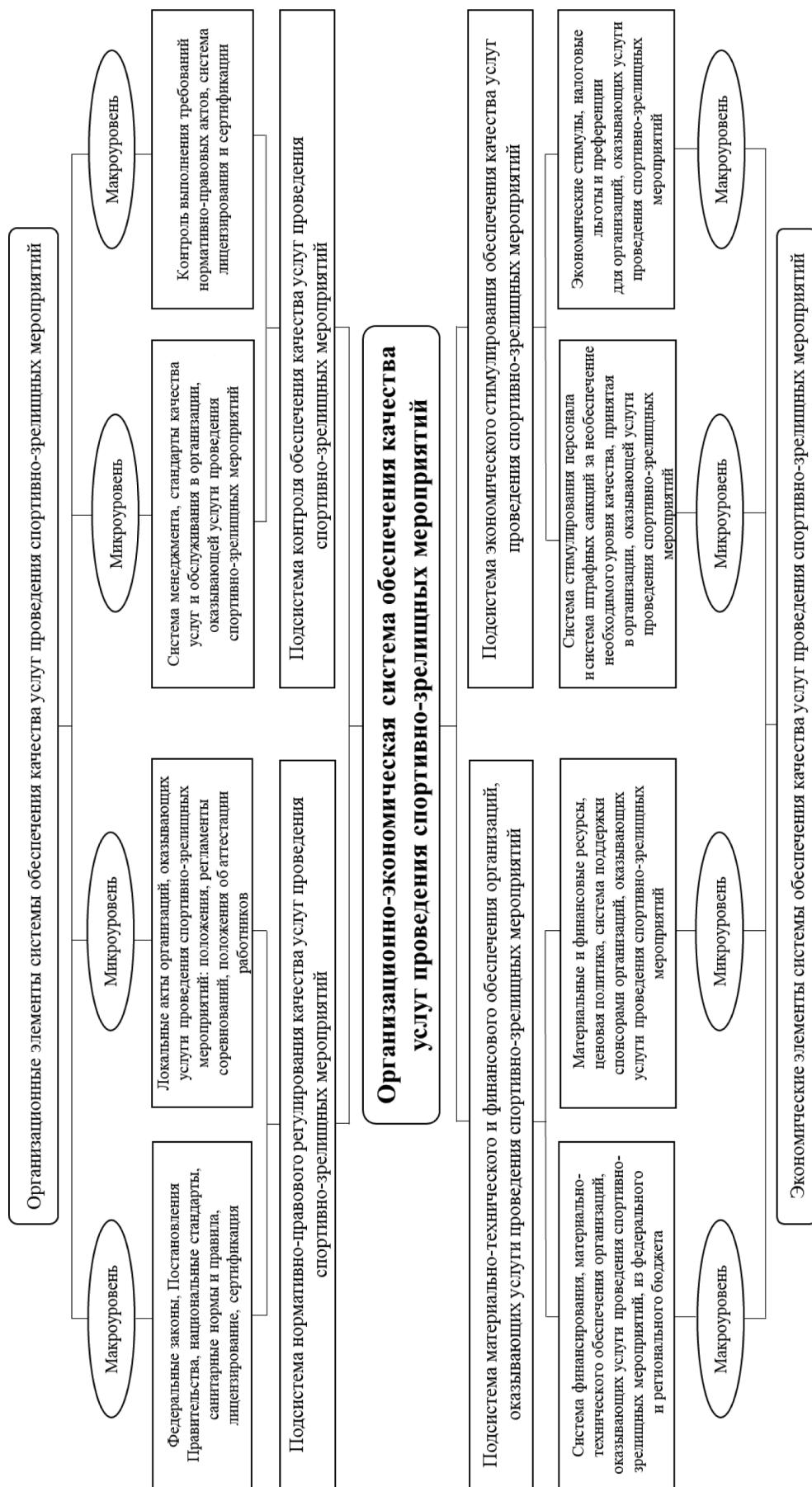


Рис. 5. Организационно-экономическая система обеспечения качества услуг проведения спортивно-зрелищных мероприятий

⁵ Разработано автором.

Список литературы

1. Баку Е.П. Исследование и разработка методики оценки качества услуг / Е.П. Баку. Вестник науки, 2020. Т. 2. № 1. С. 113–117.
2. Восколович Н.А. Особенности развития сферы услуг в современных условиях / Н.А. Восколович. Социально-экономические проблемы развития отдельных отраслей сферы услуг: сборник статей, 2017. С. 8–24.
3. Демакова Е.А. Теоретико-методологические основы материального обеспечения социально значимого качества услуг общественного сектора: монография / Е.А. Демакова, А.Н. Чаплина, И.В. Кротова. — Красноярск: СФУ, 2017. 332 с.
4. Зайцева Н.А. Гостиничный менеджмент: учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева. — М.: ИНФРА-М, 2022. 352 с.
5. Колочева В.В. Управление качеством услуг: учебное пособие / В.В. Колочева. — Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2018. 99 с.
6. Косогорцев В.И. Подходы к классификации услуг физкультурно-спортивных организаций / В.И. Косогорцев. Российское предпринимательство, 2016. Т. 17. № 4. С. 573–584.
7. Паршков Ю.А. Стандарты качества физкультурно-оздоровительных услуг как инструменты организационно-управленческих инноваций / Ю.А. Паршков, Н.В. Фадеева. Актуальные проблемы авиации и космонавтики, 2017. Т. 3. № 13. С. 95–97.
8. Сведения о физической культуре и спорте за 2017–2021 гг. URL: <http://www.minsport.gov.ru/sport/physical-culture/statisticheskaya-inf/> (дата обращения: 02.02.2023). — Текст: электронный.
9. Чудновский А.Д. Организационно-экономические аспекты внедрения системы менеджмента качества на предприятиях сферы услуг / А.Д. Чудновский, В.С. Горин, Г.Р. Латфуллин, В.С. Ивановский, М.В. Мальцева. Инновации и инвестиции, 2018. № 7. С. 237–239.
10. Гуреева Е.А., Гончарова Н.Ю. Развитие массового спорта посредством исследования специфики целевых аудиторий. Ученые записки Российской академии предпринимательства. 2022. Т. 21. № 3. С. 82–88.
11. Global sports market – statistics and facts URL: <https://www.statista.com/> (дата обращения: 30.01.2023). — Текст: электронный.
12. The total quality approach to quality management URL: <https://www.academia.edu/36743394/> (дата обращения: 01.02.2023). — Текст: электронный.

References

1. Baku E.P. Research and development of a methodology for assessing the quality of services. Herald of Science. 2020. Volume 2. No. 1. P. 113–117.
2. Voskolovich N.A. Features of the development of the service sector in modern conditions / N.A. Voskolovich. Socio-economic problems of development of individual sectors of service industry: collected works, 2017. P. 8–24.
3. Demakova E.A. Theoretical and methodological foundations of material support for the socially significant quality of public sector services: monograph. E.A. Demakova, A.N. Chaplina, I.V. Krotova. — Krasnoyarsk: SFU, 2017. 332 p.
4. Zaitseva N.A. Hospitality Management: study guide / N.V. Dmitrieva, N.A. Zaitseva, S.V. Ogneva. — M.: INFRA-M, 2022. 352 p.
5. Kolocheva V.V. Service Quality Management: a study guide / V.V. Kolocheva. — Novosibirsk: NSTU, 2018. 99p.
6. Kosogortsev V.I. Approaches to the classification of services of physical culture and sports organizations / V. I. Kosogortsev. Russian entrepreneurship. 2016. Volume 17. No.4. P. 573–584.
7. Parshkov Y.A. Standards of quality of sports and health services as instruments of organizational and managerial innovations / Y.A. Parshkov, N.V. Fadeeva. Relevant problems of aviation and cosmonautics. 2017. Volume 3. No.13. P. 95–97.
8. Data on physical culture and sports» for the period from 2017 to 2021. URL: <http://www.minsport.gov.ru/sport/physical-culture/statisticheskaya-inf/> (date of access: 02.02.2023). — Text: electronic.
9. Chudnovsky A.D. Organizational and economic aspects of implementation of the quality management system at service enterprises / A.D. Chudnovsky, V.S. Gorin, G.R. Latfullin, V.S. Ivanovsky, M.V. Maltseva. Innovations and investments. 2018. No. 7. P. 237–239.
10. Gureeva E.A., Goncharova N.Yu. The development of mass sports through the study of the specifics of target audiences. Scientific notes of the Russian Academy of Entrepreneurship. 2022. T. 21. № 3. P. 82–88.
11. Global sports market – statistics and facts URL: <https://www.statista.com/> (date of access: 30.01.2023). — Text: electronic.
12. The total quality approach to quality management URL: <https://www.academia.edu/36743394/> (date of access: 01.02.2023). — Text: electronic.