

Павел СЕРЕНКОВ, Александр ХОРЛООГИЙН
 Pavel SERENKOV, Aleksandr KHORLOOGIYN

СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД К КАЧЕСТВУ ФИЗКУЛЬТУРНО- ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

SYSTEM APPROACH TO QUALITY OF SPORTS AND IMPROVING SERVICES

Relevance of increase in effectiveness of the organization of providing sports and improving services due to development and deployment of an effective quality management system in the organization is shown in article. Results of the analysis of process of providing sports and improving service and directly training process are presented. The practical importance of the developed technique of formation of the correct standard program of physical training of the consumer of sports and improving services is shown.

- Почему бизнес-сообщество неохотно инвестирует в расширение сферы оказания физкультурно-оздоровительных услуг?
- Какова основная организационно-техническая задача системы менеджмента качества тренажерных залов?
- Как построить эффективную модель программы подготовки клиента?

В условиях неуклонного роста конкуренции в сфере услуг определяющим фактором успеха организации становится качество предоставляемой услуги. Поэтому совершенно естественными являются внимание бизнес-сообщества к разработке методов, подходов, технологий менеджмента качества, применимых к услугам конкретного характера, и рост заинтересованности во внедрении систем менеджмента качества (СМК) как эффективного инструмента административного управления.



Ключевые слова: качество, услуги, физическое совершенствование, моделирование, программа подготовки.
Keywords: quality, services, physical enhancement, simulation, program of training.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

В качестве примера рассмотрим физкультурно-оздоровительные услуги, которые предназначены для повышения качества жизни человека. В Минске действует около 200 тренажерных залов, а потребность рынка услуг составляет порядка 600 залов. Городские власти готовы предоставить места для тренажерных залов в самых престижных районах города, однако бизнес не торопится вкладывать деньги в расширение этой сферы деятельности. Почему? Причина достаточно прагматична. До недавнего времени тренажерные залы посещали клиенты, которые осознанно и целенаправленно подходят к процессу тренировок: интересуется специальной литературой, могут квалифицированно ставить перед собой цели и задачи, анализировать методы и техники тренировок, определять необходимое техническое обеспечение. Собственно, тренажерные залы таким клиентам нужны больше для организационно-технического обеспечения процесса. Штатный тренер в этом случае выступает скорее в роли консультанта.

Сегодня спрос на физкультурно-оздоровительные услуги в тренажерных залах определяют клиенты совершенно иного типа. Это, как правило, рабочие, служащие, предприниматели, бизнесмены, которым «физика» процесса тренировок неинтересна. Они относятся к этому с позиций исключительно товарно-денежных отношений [1]. Есть желание и деньги улучшить качество жизни, например скорректировать фигуру, развить определенную группу мышц и т.п., — клиент обращается в тренажерный зал, формулирует свои потребности и надеется достигнуть поставленной цели за определенное время и фиксированные деньги.

В этом случае результат во многом зависит от тренерского персонала тренажерного зала. Необходим индивидуальный подход к планированию и организации тренировок, их мониторингу и коррекции. Но в условиях массового производства услуг индивидуальный подход к каждому клиенту в силу своего субъективизма неизбежно дает сбой. Как следствие, в последние годы резко увеличилось число жалоб клиентов, вплоть до выяснения отношений в суде. В силу специфики рассматриваемого вида услуг и реального состояния дел в этой сфере, клиент, как правило, признается правым. Поэтому опасения бизнес-сообщества в отношении расширения сферы оказания физкультурно-оздоровительных услуг вполне обоснованы.

Следует отметить, что такая ситуация характерна в целом для направлений деятельности, ориентированных на индивидуальный подход к клиенту. Переход на массовое обслуживание неизбежно делает организации проблемными с позиции обеспечения качества услуг. Очевидным решением данной проблемы представляется использование системного подхода, реализовать который можно в рамках СМК организации.

Основной организационно-технической задачей СМК тренажерных залов, на наш взгляд, является уменьшение доли индивидуальной составляющей услуги за счет увеличения так называемой массовой

части. Для этого руководству тренажерного зала следует:

- определить и зафиксировать виды физкультурно-оздоровительных услуг, на которые заявлен зал;
- реализовать в отношении каждого вида услуги подход как к бизнес-процессу, в отношении которого тренажерный зал развертывает комплекс управленческих процессов — формулирование целей, планирование, обеспечение, управление и улучшение.

Типовая модель бизнес-процесса оказания услуги конкретного вида представлена в виде «петли качества», которая отражает полный жизненный цикл услуги и, соответственно, все источники и аспекты потерь качества¹ [2]. Анализ источников потерь качества физкультурно-оздоровительных услуг позволил выявить самое слабое на сегодняшний день звено в цепи — этап проектирования и разработки.

Результатом наших изысканий стала концепция системы проектирования и разработки в рамках организационно-технической составляющей СМК процесса предоставления физкультурно-оздоровительных услуг в тренажерных залах [3]. Система включает в себя три подсистемы:

- идентификации индивидуальных целей клиента и соотнесения их с заявленными возможностями тренажерного зала;
- оценивания исходного состояния клиента в отношении вида физкультурно-оздоровительных услуг;
- двухуровневого формирования плана индивидуальной физической подготовки клиента.

Причем последняя является ключевой подсистемой, так как на ее выходе формируется конечный результат всей системы проектирования и разработки. Двухуровневое формирование плана индивидуальной физической подготовки клиента включает разработку:

- 1) программы подготовки на основе типовой программы (объективный подход);
- 2) индивидуального плана подготовки (субъективный подход).

После идентификации целей конкретного клиента и оценивания его исходного состояния в отношении конкретного вида физкультурно-оздоровительных услуг встает задача формирования индивидуальной программы подготовки на основе типовой программы. Для каждого конкретного вида физкультурно-оздоровительной услуги в тренажерном зале должна быть разработана и верифицирована типовая программа подготовки клиента, начальный уровень подготовленности которого — «Клиент — состояние 0» (рис. 1).

Предположим, исходное состояние клиента оценено, как 4 балла из 10. В данном случае индивидуальная программа для клиента, необходимая для достижения результата («Клиент — состояние «цель достигнута»), будет меньше по времени и интенсивности физической подготовки по сравнению с полной типовой программой, рассчитанной для клиента с исходным состо-

¹ ИСО 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования».

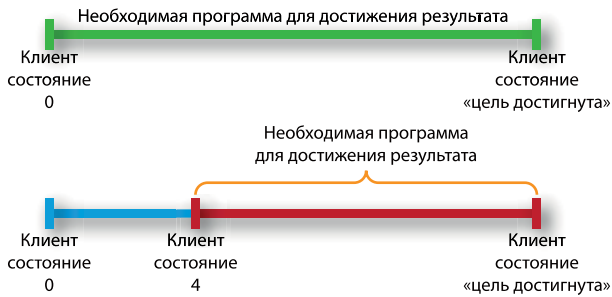


Рис. 1. Достижение цели в зависимости от состояния клиента

анием 0. С другой стороны, между ними прослеживается отношение «часть — целое».

План индивидуальной физической подготовки клиента разрабатывается (тренером, педагогом или инструктором) на основе программы подготовки клиента, сформированной на первом уровне.

МОДЕЛЬ ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ КЛИЕНТА

Очевидно, что наибольшую методическую сложность представляет задача формирования и представления программы подготовки клиента, сформированной на базе типовой программы подготовки для конкретного вида физкультурно-оздоровительной услуги.

В основу разработки модели реального процесса формирования программы физической подготовки и индивидуального плана тренировочных занятий положен упрощенный механистический подход, который предполагает, что достижение цели физической подготовки клиента функционально связано с:

- уровнем его начальной физической подготовленности;
- объемом физической работы, выполненной им за полный цикл тренировочного процесса.

В результате анализа тренировочного процесса были установлены основные требования к модели:

- универсальность в отношении широкого спектра физкультурно-оздоровительных услуг и целевых требований клиентов;
- фрактальность структуры модели в рамках полного цикла тренировочного процесса.

Классические подходы, теории и методики физического воспитания оперируют такими понятиями, как «микроцикл», «мезоцикл» и «макроцикл». Микроцикл — элементарный этап физической подготовки клиента, который включает в себя программу для отдельного тренировочного занятия, дня или недели. Мезоцикл включает программу этапов физической подготовки клиента (ряд микроциклов), его длительность примерно месяц. Макроцикл охватывает общую программу физической подготовки клиента, содержащую конечные цели его физического совершенствования, длительность этого цикла может составлять от полугода [4].

С учетом того, что основным специфическим средством физического воспитания является физическое упражнение (далее — упражнение) и каждый микроцикл определен набором упражнений или тренировок,

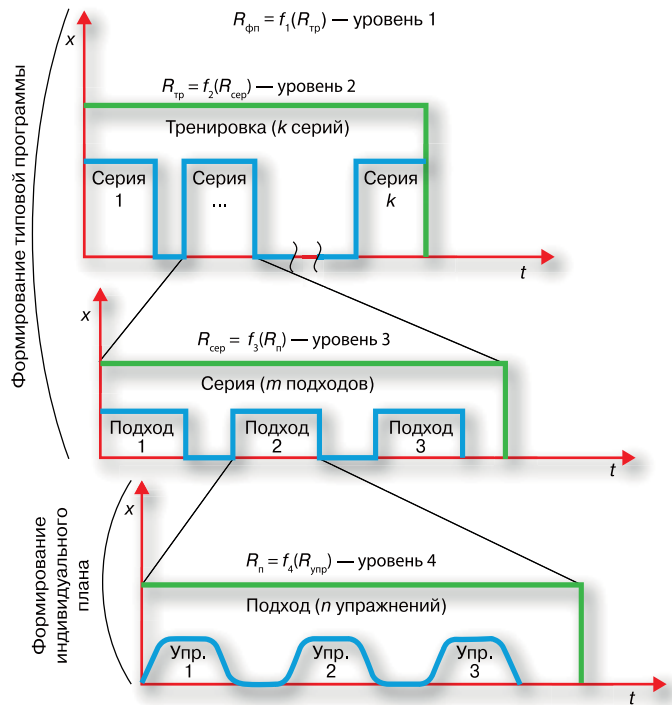


Рис. 2. Иерархическая структура процесса физической подготовки («механистическая» модель)

можно представить каждую тренировку как циклическую последовательность серий упражнений, серию — как последовательность подходов, а подход — как определенное число выполнения двигательного действия (упражнения).

Соответственно, можно отразить процесс физической подготовки в виде иерархической структуры циклов, где высшим — первым — уровнем будет непосредственно сам процесс физической подготовки, состоящий из последовательности (циклов) тренировок. В свою очередь, тренировка состоит из серий упражнений (уровень 2), серия — из подходов (уровень 3), подходы — из упражнений (уровень 4) (рис. 2).

Тогда результат физической подготовки $R_{фп}$ можно представить как функцию результата тренировок $R_{тр}$. Соответственно, $R_{тр}$ — функция результата серии подходов $R_{сер}$, $R_{сер}$ — функция результата подхода упражнений $R_{п}$, а $R_{п}$ — функция результата выполнения упражнения $R_{упр}$.

$$R_{фп} = f_1(R_{тр}) \rightarrow R_{тр} = f_2(R_{сер}) \rightarrow R_{сер} = f_3(R_{п}) \rightarrow R_{п} = f_4(R_{упр}). \quad (1)$$

Таким образом, $R_{фп}$ — это определенная функция, характеризующая наличием иерархически вложенных циклов.

$$R_{фп} = f_1(f_2(f_3(f_4(R_{упр})))) \quad (2)$$

Очевидно, что конечный результат зависит от результата выполненного упражнения, основными элементарными характеристиками которого являются амплитуда упражнения A ,

углы интенсивности нагружения α и разгружения β , продолжительность упражнения $t_{\text{упр}}$ и продолжительность отдыха $t_{\text{отдыха}}$:

$$R_{\text{упр}} = f(A, \alpha, \beta, t_{\text{упр}}, t_{\text{отдыха}}). \quad (3)$$

Каждый цикл упражнений сменяется временем отдыха. Таким образом, функция описания тренировки будет иметь импульсивный характер, где каждый импульс соответствует выполняемому подходу упражнений (рис. 3).

На основе типовой программы физической подготовки инструктором (тренером) разрабатывается индивидуальный план физической подготовки, который включает назначение определенного комплекса физических упражнений, интервалов и характера отдыха и т.д. в зависимости от типовых ситуаций физической подготовки клиента.

При анализе типовых ситуаций физической подготовки клиента тренажерного зала нами были выделены две основные, характерные для массового потребителя физкультурно-оздоровительной услуги:

1) клиент имеет ограничение по времени, т.е. приходя в тренажерный зал, он надеется достичь поставленной цели физического совершенствования за определенное время (три недели, месяц, полгода и т.д.);

2) клиент имеет ограничение по финансовым ресурсам, т.е. желает достичь определенного результата физического совершенствования, но при этом не обладает достаточными средствами. При этом у него отсутствует ограничение по времени, т.е. поставленные цели совершенствования должны быть достигнуты с наименьшими затратами, но жесткие временные рамки отсутствуют.

Достичь необходимого тренирующего и развивающего эффекта при занятиях в тренажерном зале можно лишь при комплексном воздействии нагрузок с соблюдением основных принципов физического воспитания: индивидуальности, систематичности и постепенности дозирования нагрузок, обеспечивающих повышение функциональных возможностей организма клиента [4, 5].

Такой подход позволит ограничить влияние субъективной составляющей на процесс предоставления услуги за счет того, что достижение положительного результата физической подготовки будет обусловлено наличием элементов физической подготовки, управление которыми не требует вмешательства инструктора (тренера). С этой точки зрения для организаций, предоставляющих физ-

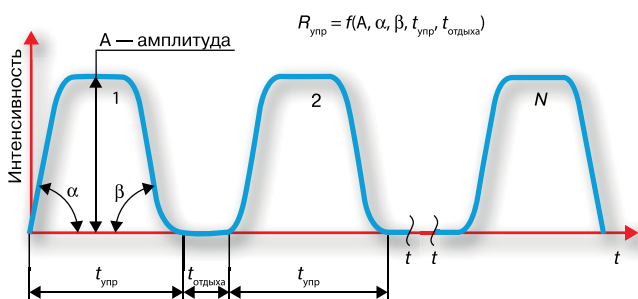


Рис. 3. «Механистическая» модель подхода как элементарного модуля модели процесса физической подготовки

культурно-оздоровительные услуги, снижается вероятность потери клиентов из-за невозможности обеспечить качество услуги, в том числе и оптимальный уровень «цена — качество».

ПРЕДЛОЖЕННАЯ МОДЕЛЬ ПРОЦЕССА ФОРМИРОВАНИЯ ТИПОВОЙ ПРОГРАММЫ ФИЗИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ И ИНДИВИДУАЛЬНОГО ПЛАНА ТРЕНИРОВОЧНЫХ ЗАНЯТИЙ ПОЗВОЛИТ ОБЕСПЕЧИТЬ КАЧЕСТВЕННОЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ФИЗКУЛЬТУРНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ И СДЕЛАТЬ ЭТУ СФЕРУ ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОЙ ДЛЯ БИЗНЕСА.



СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Чайка И.И. Конкурентная борьба предприятий — это соревнование систем управления качеством // Стандарты и качество. — 1996. — № 12. — С. 55—59.
2. Серенков П.С., Курьян А.Г., Соломахо В.Л. Методы менеджмента качества. Методология описания сети. — Мн.: БНТУ, 2006. — 484 с.
3. Хорлоогийн А.С. Определение концепции качества физического совершенствования человека в контексте качества жизни // Методы и приборы измерений. — 2011. — № 2. — С. 152—158.
4. Матвеев Л.П. Общая теория спорта и ее прикладные аспекты. — 4-е изд., испр. и доп. — СПб.: Лань, 2005. — 384 с.
5. Макарова Г.А. Спортивная медицина. — М.: Советский спорт, 2002. — 478 с.

LIST OF REFERENCES

1. Chayka I.I. Competitive struggle of organizations is a contest of quality management systems // Standards and Quality. — 1996. — N 12. — P. 55—59.
2. Serenkov P.S., Kur'yan A.G., Solomakho V.L. Methods of quality management. Network description methodology. — Minsk: BNTU, 2006. — 484 p.
3. Khorloogiyn A.S. Determining the concept of quality of human physical perfection in the context of quality of life // Devices and methods of measurements. — 2011. — N 2. — P. 152—158.
4. Matveev L.P. General theory of sport and its applications. — 4th ed., revised and extended. — SPb.: Lan, 2005. — 384 p.
5. Makarova G.A. Sports medicine. — M.: Soviet Sport, 2002. — 478 p.



Павел Степанович СЕРЕНКОВ — доктор технических наук, профессор, заведующий кафедрой «Стандартизация, метрология и информационные системы» Белорусского национального технического университета (БНТУ);

Александр Сутаевич ХОРЛООГИЙН — старший преподаватель кафедры «Стандартизация, метрология и информационные системы» БНТУ

Pavel Stepanovich SERENKOV — Doctor of Technical Sciences, Professor, Head of the Department of Standardization, Metrology and Information systems at the Belarusian National Technical University (BNTU);

Aleksandr Sutaevich KHORLOOGIYN — Senior Lecturer of the Department of Standardization, Metrology and Information Systems at BNTU