

ВИЯВЛЕННЯ СПЕЦИФІКИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ СПОРТИВНОГО КОМПЛЕКСУ

Постановка проблеми та цілі магістерського дослідження. Розвиток та успіх будь-якої сучасної організації визначається багатьма факторами як зовнішнього, так і внутрішнього середовища. Сьогодні в Україні відкривається все більше спортивних клубів різної цільової та клієнтської спрямованості. Практично кожна людина із середнім доходом може задовольнити свій попит на спортивно-оздоровчі послуги [1, с.12]. Однак, XXI століття по праву називають століттям якості.

В даний час досягнення високої якості і постійне вдосконалення всіх сторін діяльності є стратегічними завданнями кожної ефективно діючої організації. В умовах ринку і конкуренції все більшого значення набуває аспект якості спортивної послуги. Адже тільки якість спортивних послуг при всьому їх різноманітті може залучити споживача і забезпечити отримання прибутку. Саме тому я виділяю проблемою свого дослідження ефективне управління якістю функціонування спортивного комплексу.

Результати дослідження. При дослідженні принципів управління якістю в спортивному комплексі я виділив основні управлінські функції: взаємодія з зовнішнім середовищем; політика і планування якості; навчання та мотивація персоналу. Розглянемо детальніше кожен із них.

Процес управління якістю починається і закінчується взаємодією з зовнішнім середовищем [2, с.32]. Взаємодія з зовнішнім середовищем в основному складається в спілкуванні та налагодженні ділових зв'язків з постачальниками спортивних товарів та інвентарю, продуктів спортивного харчування, а також у створенні і підтримці зворотного зв'язку з потенційними клієнтами, спонсорами, міської та районної адміністрацій та безконфліктному співіснування з сусідніми структурами. Основні фактори зовнішнього середовища, в більшій мірі, що впливають на якість: споживачі і замовники; науково-технічний прогрес і

досягнення конкурентів; постачальники матеріалів і комплектуючих виробів (тренажерів та іншої техніки); державні та законодавчі органи. Я планую працювати з перевіреними часом постачальниками спортивних товарів, проведенням різноманітних акцій для потенційних клієнтів, використанню ефективної реклами, закупівлі спортивного обладнання з Німеччини та інше.

На мою думку, політика і планування якості - це основна функція для роботи з управління якістю спортивного комплексу. Завжди слід пам'ятати, що від грамотного складання плану, систематизації, визначення цілей і завдань багато в чому залежать функціонування спортивного клубу, його прибутковість і рівень якості надаваних населенню послуг [3, с.41]. В умовах економічної нестабільності та постійною зміною курсу валют, основним напрямком політики якості я обираю випередження конкурентів в області якості спортивних послуг шляхом їх постійного вдосконалення, а також додавання нових послуг: відкриття тенісного корту, класу йоги, проведення відкритих майстер-класів з відомими українськими спортсменами.

В процесі досліджень я виявив, що навчання і мотивація персоналу є невід'ємною частиною управління якістю спортивного комплексу. Керівник спортивного клубу, орієнтований на результат у вигляді високоякісних послуг і стабільного прибутку, завжди має приділяти увагу якості роботи персоналу. Саме тому я планую приділяти велику увагу підбору персоналу перед відкриттям спортивного комплексу та підвищення кваліфікації працівників шляхом проходження різноманітних тренінгів та курсів, а також обмін досвідом з іноземними фахівцями шляхом майстер-класів.

Висновки. Мною була дослідження та вивчена загальна специфіка управління якістю, а також визначені характеристики якості послуг стосовно функціонування спортивних комплексів. Я вважаю, що для ефективного управління якістю спортивного комплексу необхідно поєднати уміло поєднати три основних аспекти: взаємодія з зовнішнім середовищем; політика і планування якості; навчання та мотивація персоналу. Реалізація даних заходів - це заключна функція циклу управління якістю. Систематично повинна проводитися оцінка якості, що дозволяє визначити відповідність показників діяльності і результатів у сфері якості їх запланованим значенням, а також проведення поліпшуючих або коригувальних дій для подальшого поліпшення якості послуг.

Список літератури:

1. Аронов, Г.З. Організаційно-педагогічне управління підприємницькою діяльністю в сфері фізичної культури / Г.З. Аронов. - СПб .: Вид-во «Олімп-СПб», 2008. - 230с.
2. Овсянко Д. В. Управління якістю. СПб.: Вид-во «Вища школа менеджменту», 2011.
3. Ребрин Ю.І. Управління якістю: Навчальний посібник. Таганрог: Вид-во ТРТУ, 2004. 174с.