



ЗНАНИЕ – КАПИТАЛ!

№ 10

ОКТАБРЬ 2012

качество

ОБРАЗОВАНИЯ

**Собственные стандарты
в действии**

стр. 4

**ИКТ как способ
улучшения
качества**

стр. 50-59



ISSN 1815-2279

Евгения Михайлова

стр. 28

**Федеральный статус
дает массу возможностей,
но и накладывает обязательства**

ФИТНЕС-ИНДУСТРИЯ КАК ОБЪЕКТ КЛАССИФИКАЦИИ И ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

В этой статье впервые в России представлены общие подходы к классификации фитнес-клубов, которые разработаны группой представителей Национального сообщества профессиональных участников спортивно-оздоровительной индустрии. Сделано это с целью оценить качество профессиональной деятельности фитнес-клубов России, а точнее – качество спортивно-оздоровительных услуг, которые ими оказываются. По сути, это итог длительных дискуссий основных разработчиков классификации фитнес-клубов. Причем важно подчеркнуть, что качество услуг во многом зависит от профессиональных компетенций специалистов, работающих в фитнес-индустрии.

О терминологии

В России уже почти два десятилетия развивается спортивно-оздоровительная индустрия, которую чаще называют фитнес-индустрией. На наш взгляд, название «спортивно-оздоровительная индустрия» гораздо шире и точнее, чем «фитнес-индустрия». Но мы, чтобы добиться единой и понятной терминологии, в данной статье будем использовать термин «фитнес-индустрия».

Сегодня в России достаточно много названий для субъектов фитнес-индустрии: фитнес-клуб, фитнес-центр, фитнес-студия, спортивно-оздоровительный клуб, спортивный клуб и др.

Чтобы добиться единого и понятного толкования, мы вполне осознанно будем использовать понятие «фитнес-клуб», имея в виду все разнообразие приведенных выше субъектов фитнес-индустрии. Главное в данном случае – не название, а набор предоставляемых потребителям спортивно-оздоровительных услуг.

Зачем классифицировать фитнес-клубы?

Анализируя динамику развития российской фитнес-индустрии, необходимо отметить несколько основных тенденций:

- фитнес-индустрия развивается достаточно быстрыми темпами (сегодня в России функционирует более 2000 фитнес-клубов);
- продуктовая линейка фитнес-клубов постоянно изменяется и расширяется;
- в российском обществе постепенно формируется потребность в занятиях оздоровительным спортом;
- постепенно происходит разделение фитнес-клубов на разные сегменты, в первую очередь в зависимости от ценовой политики;
- государство пока практически не замечает развития фитнес-индустрии, не включая ее в сферу своих ключевых интересов.

Так как российская фитнес-индустрия сегодня представляет собой самостоятельный и полноценный сегмент

индустрии спорта, пришло время создать классификацию фитнес-клубов, что позволит очень четко и понятно расставить их по своим местам в отрасли.

В связи с этим возникает вопрос: зачем классифицировать фитнес-клубы? На наш взгляд, единая классификация в данной сфере позволит:

- более четко структурировать фитнес-индустрию;
- сформулировать важнейшие требования к деятельности фитнес-клубов, а впоследствии – оценивать качество предоставляемых ими услуг;
- определить и прописать конкретные критерии деятельности;
- выделить основные категории фитнес-клубов;
- создать систему оценки качества спортивно-оздоровительных услуг;
- ориентироваться потребителям спортивно-оздоровительных услуг в отношении мотивов и критериев выбора.

Классификация фитнес-клубов также будет способствовать развитию конкурентных отношений в индустрии, что в конечном итоге будет крайне выгодно потребителю спортивно-оздоровительных услуг.

Конкурентоспособность всей фитнес-индустрии напрямую связана с деятельностью каждого конкретного фитнес-клуба. Насущной проблемой для многих из них является подготовка квалифицированных кадров. Особенно это касается специалистов, которые занимаются вопросами маркетинга, технологий продаж и работы с клиентами. Именно такие программы сегодня являются наиболее востребованными в фитнес-индустрии.

Основные принципы классификации

Для того чтобы классификация давала полное представление о профессиональной деятельности различных фитнес-клубов, необходимо очень четко определить перечень требований, по которым они будут оцениваться. Фактически мы говорим о максимально возможном наборе опций, которыми может располагать фитнес-



Елена Дари



Владимир Леднев

клуб. Среди таких опций разработчики классификации выделяют следующие:

1. Здания и прилегающие к ним территории
2. Зона лобби и ритейла
3. Техническое оборудование и оснащение
4. Административные помещения
5. Фитнес-зоны и фитнес-помещения
6. Общественные помещения фитнес-клуба
7. Спортивное оборудование и инвентарь
8. Основные услуги фитнес-клуба
9. Дополнительные услуги
10. Безопасность
11. Требования к персоналу

Общие требования к персоналу касаются разных категорий специалистов, работающих в фитнес-клубах (менеджеры, тренерский состав, специалисты по маркетингу). Очень важно, чтобы в индустрии появлялось все больше работников, имеющих профессиональное образование в сфере спортивного менеджмента.

В свою очередь каждая из вышеперечисленных опций также отдельно описывается и состоит из различных элементов. Например, опция «Фитнес-зоны и фитнес-помещения» описана с помощью следующих характеристик: тренажерный зал, целевые зоны тренажерного зала, помещения (залы) для групповых занятий, помещения (залы) для индивидуальных занятий, бассейн, универсальная площадка (футбол, волейбол, баскетбол) и т.д.

Причем необходимо иметь в виду, что данные показатели также будут оцениваться по имеющемуся метражу, количеству (1, 2 или более залов) и разнообразию (например, спортивный бассейн или оздоровительный бассейн).

Предполагается, что общее количество оцениваемых показателей будет более 100. Это даст возможность объективно и аргументированно оценивать возможности фитнес-клубов для их последующей классификации.

Каждый фитнес-клуб, желающий найти свое место в данной классификации, будет оформлять специальный оценочный лист, который отметит имеющиеся возможности по каждому показателю в рамках основных опций, что позволит объективно оценить его потенциал.

Что дает классификация потребителям услуг?

Классификация фитнес-клубов, безусловно, будет представлять исключительный интерес для потребителей

спортивно-оздоровительных услуг. Она поможет клиентам разобраться в том огромном многообразии фитнес-клубов (центров, студий и т.д.), которые сегодня предлагают им свои услуги.

Важно, чтобы клиент при своем выборе фитнес-клуба хорошо понимал основные категории, наборы услуг и предоставляемое качество. Например, при выборе гостиницы он примерно понимает, что такое гостиница «5 звезд» и что такое гостиница «2 звезды». Что в этом случае может ожидать клиента: какая цена, какой набор услуг и возможное качество.

Возможно, в фитнес-индустрии и не получится выстроить все так, как в гостиничном бизнесе, но все-таки основные ориентиры для себя, для своего осознанного выбора клиент фитнес-клуба, безусловно, получит. В случае с классификацией фитнес-клубов, скорее всего, это будут не «звезды», а основные категории. Пока в данной классификации предполагается шесть категорий.

Крайне важным в классификации представляется следующий факт: попадание фитнес-клуба в первую категорию (самая высокая категория) не означает, что он самый лучший. Точно так же, как попадание фитнес-клуба в шестую категорию не означает, что он самый плохой. Категории характеризуют в первую очередь конкретный набор предоставляемых услуг, а не их качество. Когда клиент выбирает гостиницу «4 звезды» или гостиницу «2 звезды», это не означает, что он выбирает хорошую или плохую. Это означает, что он выбирает конкретный набор услуг, имеющий приемлемую для него цену. В случае выбора клиентом фитнес-клуба ему очень важно на входе знать, что он покупает (набор услуг) и по какой цене. Поэтому классификация фитнес-клубов в первую очередь предполагает расставить их по своим местам в зависимости от их возможностей, потенциала и предложений.

Классификация – признак развития индустрии

Сегодня индустрия достигла в своем развитии того уровня, когда требуется понятное и объективное сегментирование этого рынка. Классификация необходима как потребителям спортивно-оздоровительных услуг, так и самим клубам. Выделив четкие категории, мы поможем фитнес-клубам понять уровень требований для вхождения в каждую конкретную категорию. Владелец и менеджмент каждого клуба будут знать, что им необходимо сделать для того, чтобы перейти в более высокую категорию. Например, вместо одного зала для групповых занятий должно быть два, необходимо построить бассейн, приобрести дополнительно спортивное оборудование, открыть кафе или увеличить метраж тренажерного зала. Таким образом, руководители фитнес-клубов будут понимать, что им необходимо включить в стратегию своего развития, каково должно быть увеличение бюджета и, как следствие, на какие новые категории клиентов клуб может в дальнейшем рассчитывать.

Классификация, безусловно, повлияет на усиление конкурентной борьбы фитнес-клубов, так как каждый из них будет стремиться более конкретно определять свою целевую аудиторию и максимально ориентироваться именно на нее. Каждый участник рынка спортивно-оздоровительных услуг будет использовать классификацию фитнес-клубов по-своему. Фитнес-клубы будут учиты-

вать ее в своей стратегии развития. Потребителю она поможет ориентироваться на рынке спортивно-оздоровительных услуг, а государство (рано или поздно) постарается учитывать результаты этой классификации в своих надзорных и контрольных функциях на этом рынке. Постепенно объектом мониторинга и контроля в индустрии станет квалификация управленческих и тренерских кадров, работающих в российских фитнес-клубах. Оценка квалификации специалистов фитнес-индустрии возможна как на входе (при поступлении на работу), так и в процессе выполнения своих профессиональных обязанностей.

Оценка качества спортивно-оздоровительных услуг

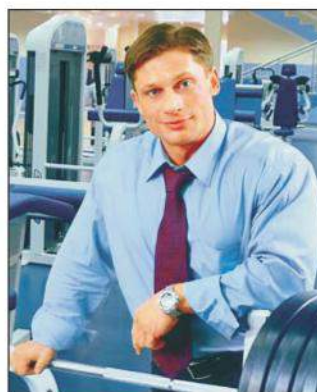
Следующим шагом в развитии классификации фитнес-клубов будет переход от количественных оценок их профессиональной деятельности к качественным. Сегодня в классификации предусматривается, что возможности каждого фитнес-клуба будут описаны в оценочном листе, после чего он получит определенное количество баллов по каждому показателю своей деятельности и, таким образом, найдет свое достойное место в классификации, попав в конкретную категорию фитнес-клубов. Но в таком виде классификация позволяет всего лишь констатировать определенные факты деятельности фитнес-клуба: наличие бассейна, рекреационной зоны, громкая связь для радиовещания и т.д.

Планируется, что в дальнейшем система критериев и показателей данной классификации позволит оценивать качество самих предоставляемых спортивно-оздоровительных услуг. Таким образом, количественная картина деятельности фитнес-клуба дополнится ее качественной оценкой. Безусловно, это будет интересно как самим фитнес-клубам, так и их клиентам.

Оценка качества спортивно-оздоровительных услуг со временем будет представлять интерес и для государства, которое может и должно влиять на гарантии качества оказываемых услуг. Государство совместно с профессиональным сообществом может вырабатывать требования, предъявляемые к подготовке кадров в фитнес-индустрии. Именно такая система позволит в будущем оценивать деятельность фитнес-клубов и, возможно, принимать непопулярные решения по их закрытию в случаях несоблюдения соответствующих норм и правил. Хотя в этом случае возникает разумный вопрос: а судьи кто?

Роль профессионального фитнес-сообщества в подготовке кадров для индустрии

На сегодняшний день в России во многих сферах профессиональной деятельности государство передает функции надзора и контроля саморегулируемым организациям. Именно поэтому в фитнес-индустрии взять на себя эти вопросы может профессиональное сообщество, объединяющее основных участников этого рынка. Такой организацией, например, может выступить Национальное сообщество профессиональных участников спортивно-оздоровительной индустрии, которое и является разработчиком данной классификации фитнес-клубов.



Юрий Мельников



Елена Силина

Среди основных направлений деятельности этой организации: содействие развитию спортивно-оздоровительной индустрии, содействие постоянному повышению качества и эффективности фитнес-программ в спортивно-оздоровительных центрах, организация взаимного сотрудничества между заинтересованными лицами профессиональной деятельности, содействие в повышении профессионального уровня членов национально-го сообщества и т.д.

Отдельной задачей, решаемой профессиональным фитнес-сообществом должна стать разработка требований к квалификации работников фитнес-индустрии. Это должно касаться различных категорий работников, исходя из их функциональных обязанностей. Причем сообщество помимо предъявляемых требований должно помогать фитнес-клубам в поиске качественных программ подготовки своих специалистов. Особое внимание при этом необходимо уделять программам повышения квалификации.

В сообществе может быть создан экспертный совет, в который войдут самые видные представители фитнес-индустрии, обладающие большим опытом, авторитетом и безупречной репутацией. Именно они будут оценивать качество спортивно-оздоровительных услуг в фитнес-клубах, что позволит в дальнейшем усилить конкурентоспособность каждого отдельного фитнес-клуба и всей фитнес-индустрии в целом. Конечно, очень важно работу, связанную с сегментацией рынка спортивно-оздоровительных услуг, с использованием классификации фитнес-клубов, организовать вместе с государством, что позволит придать ей высокий статус, необходимую прозрачность и исключительную важность. Это было бы хорошим признаком налаживания партнерских отношений государства и фитнес-индустрии.

Елена Дари,
член Совета Партнерства «Национальное сообщество профессиональных участников спортивно-оздоровительной индустрии» (НП «Национальное фитнес-сообщество»)
Владимир Леднев,
первый проректор Московского финансово-промышленного университета «Синергия», зав. кафедрой спортивного менеджмента
Юрий Мельников,
член Совета Национального фитнес-сообщества
Елена Силина,
президент Национального фитнес-сообщества, зав. кафедрой менеджмента в фитнес-индустрии МФПУ «Синергия»