

**Система показателей, используемых для оценки качества спортивных услуг
(на примере организации и проведения спортивно-зрелищных мероприятий)**

Научный руководитель – Зайцева Наталия Александровна

Можелев Евгений Андреевич

Аспирант

Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова, Москва, Россия

E-mail: mojelev2013@yandex.ru

В современной экономике сфера спортивных услуг считается одной из самых стабильных и быстро развивающихся отраслей, а ее доля в ВВП различных стран и регионов мира ежегодно растет. В Евросоюзе (ЕС) доля сферы спортивных услуг в общем ВВП ЕС составляет 2,2% (280 млрд. евро), а доля занятых в данной сфере составляет 2,7% от общей численности занятых в ЕС (5,8 млн.чел.) [5]. Глобальный рынок спортивных услуг оценивался в 2020 году в 750 млрд. долларов, а его доходы составили 180 млрд.долларов, большая часть которых генерируется организациями, оказывающими услуги проведения спортивно-зрелищных мероприятий (рис. 1).

В сервисной экономике наиболее важной составляющей выступает качество услуг. Процесс оказания спортивных услуг, в том числе услуг проведения спортивно-зрелищных мероприятий, не является четко регламентированным с точки зрения оценки качества их оказания.

Вопросы оценки качества услуг рассматривались в трудах российских и зарубежных авторов. В соответствии с методикой SERVQUAL, существует пять критериев качества услуг: надежность, материальные (неосязаемые) элементы услуги, отзывчивость, эмпатия и квалификация персонала [3]. Согласно методике MEQSS, параметрами, характеризующими качество организации и проведения спортивно-зрелищных мероприятий являются: качество игры, расширенное качество обслуживания, качество взаимодействия, качество физического окружения и качество конечного результата [4]. Проведенный анализ существующих подходов к оценке качества услуг позволил автору сделать вывод, что качество услуг рассматривается комплексно, не уделяя внимания такой составляющей как качество обслуживания.

Для оценки качества услуг проведения спортивно-зрелищных мероприятий автором предлагается использовать систему показателей, складывающуюся из трех составляющих: качество исполнения услуги, культура обслуживания и организация обслуживания [1]. Каждый показатель складывается из нескольких параметров:

1. Показатель качества исполнения услуги (П.к.и.) определяется параметрами надежности (степень соответствия графику проведения мероприятия), безопасности (безопасность места проведения спортивного мероприятия), доступности (доступность информации об оказываемых услугах, доступность взаимодействия с организаторами, территориальная доступность) и зрелищности (непредсказуемость конечного результата, качество выступления спортсменов) [2].

2. Показатель культуры обслуживания определяется компетентностью сотрудников, участвующих в проведении спортивно-зрелищного мероприятия, а также отношением обслуживающего персонала к потребителю (отзывчивость, доброжелательность, способность реагировать на просьбы).

3. Показатель организации обслуживания определяется параметрами, характеризующими скорость обслуживания (при проходе на спортивно-зрелищное мероприятие и в торговых точках), комфортность обслуживания (температура, шум, освещение, чистота три-

бун и помещений) и безопасность обслуживания (соблюдение санитарно-гигиенических требований).

Оценка качества услуг организации и проведения спортивно-зрелищных мероприятий состоит из нескольких этапов. На первом этапе, после оказания услуги, потребителям предлагается пройти анкетирование и выставить оценку каждому параметру по 5-балльной шкале: 5 баллов - параметр максимально выражен и сильно развит; 1 балл - параметр не выражен и не реализуется.

На втором этапе производится расчет каждого параметра качества услуг проведения спортивно-зрелищных мероприятий как отношение суммы баллов, выставленных потребителями определенному параметру, к общему количеству потребителей.

На третьем этапе определяется значимость каждого параметра, то есть его удельный вес в общем значении показателя качества услуги проведения спортивно-зрелищных мероприятий.

Четвертый этап подразумевает выполнение расчета общих показателей качества исполнения услуги, культуры обслуживания и организации обслуживания с учетом весовых коэффициентов параметров, полученных на предыдущем этапе.

На заключительном этапе рассчитывается общий показатель качества услуг организации и проведения спортивно-зрелищных мероприятий по формуле:

$$П.к.у. = w(П.к.и.) * К(П.к.и.) + w(П.к.о.) * К(П.к.о.) + w(П.о.о.) * К(П.о.о.) \quad 1)$$

Где:

К(П.к.и.), К(П.к.о.), К(П.о.о.) - значение показателей качества исполнения услуг, культуры обслуживания и организации обслуживания; w(П.к.и.), w(П.к.о.), w(П.о.о.) - значимость показателей качества исполнения услуг, культуры обслуживания и организации обслуживания в общем значении показателя качества услуга организации и проведения спортивно-зрелищных мероприятий.

Оценка качества услуг проведения спортивных мероприятий нацелена на определение предпочтений потребителей в отношении качества данной спортивной услуги, а также на разработку рекомендаций для его повышения. Предоставление качественной спортивной услуги выступает одним из наиболее важных факторов ее конкурентоспособности.

Источники и литература

- 1) Зайцева Н.А. Менеджмент в сфере услуг: туризм и гостиничное дело. М.: Академия, 2013. - 288 с.
- 2) Можелев Е.А. Особенности спортивно-зрелищных мероприятий и показатели оценки качества их организации и проведения // Российские регионы: взгляд в будущее. 2020. №5-3. С.56-63.
- 3) Parasuraman P.A. SERVQUAL: A multiple-item Scale for mesuring consumer perceptions of service quality / A.P. Parasuraman, L. L. Berry, V.A. Zeithaml // Journal of Retailing. - 1988. - Vol.64. - No.1. - P.12-41.
- 4) Yong J.K. Assessment of event quality in major spectator sports / J.K. Yong, J.J.Zhang, K.Cattani // Journal of Service Theory and Practice. - 2011. - Vol.21. - No.3. - P. 304-322.
- 5) The statistics portal: <https://www.statista.com>.

Иллюстрации

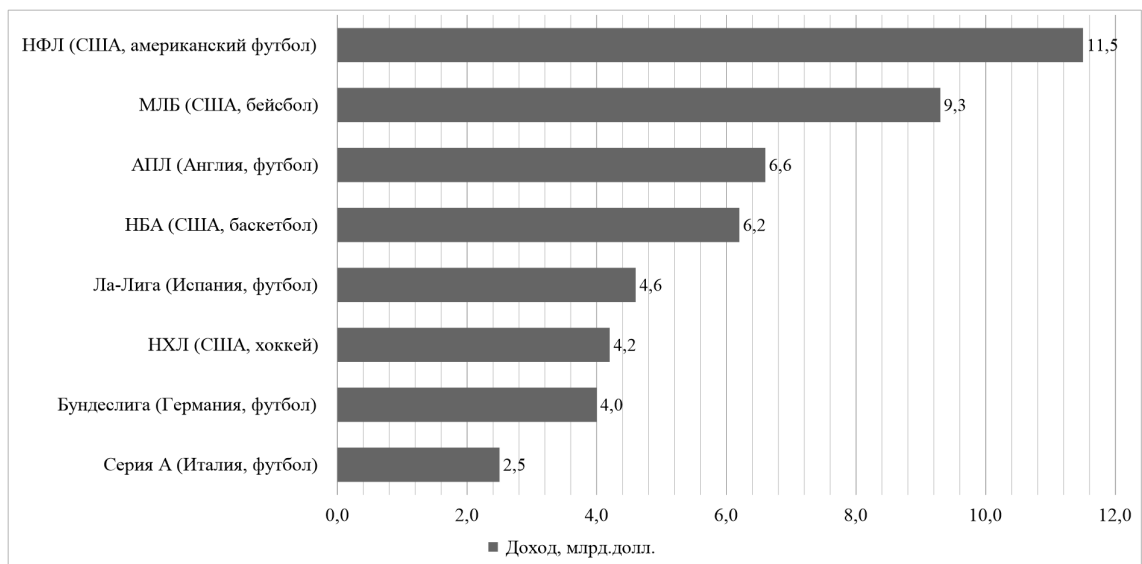


Рис. 1. Доходы организаций, оказывающих услуги проведения спортивно-зрелищных мероприятий. Источник: составлено автором по [5]