



**АКТУАЛІЗАЦІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ
ПРОБЛЕМИ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ
ФІТНЕС-ПОСЛУГ В УКРАЇНІ**

Дутчак Мирослав, Малкова Дарія

Національний університет фізичного виховання і спорту України

Анотація

В статті раскрыто значення і своєчасність дальніших досліджень проблеми оцінювання якості фітнес-услуг в Україні. Определено цель и задачи этого исследования, его ожидаемую научную новизну и практическую значимость. Приведен анализ аналогичных работ зарубежных специалистов. Обобщены результаты научных изысканий, направленных на обеспечение качества услуг в гуманитарной сфере Украины (на материале образования, медицины и туризма).

Ключевые слова: фітнес-услуга; оцінювання якості; індикатори якості.

Annotation

The article reveals the importance and timeliness of carrying out further research of evaluating the quality of fitness services in Ukraine. There defined the purpose and objectives of this research, its expected scientific novelty and practical significance. The analysis of similar works by foreign specialists is done. We generalized the results of the scientific research aimed at providing the quality of services in the humanitarian sphere of Ukraine (based on education, medicine and tourism).

Keywords: fitness service; evaluating quality; indicators of quality.

Постановка наукової проблеми та її значення.

На сучасному етапі розвитку науки у сфері фізичної культури і спорту рухова активність оздоровчо-рекреаційної спрямованості розглядається як обов'язкова умова та генеруюча частина здорового способу життя. Саме рухова активність, з одного боку, спонукає особу до раціонального харчування, відмови від шкідливих звичок, підвищує стресостійкість, а з іншого, суттєво нівелює негативний вплив на людину чинників нездорового способу життя [5].

Сучасна парадигма оздоровчої рухової активності базується на концепції формування здоров'я особи шляхом залучення до здорового способу життя, ключовим чинником якого є рухова активність, концепції гуманізації процесу залучення особи до рухової активності; а також – на відповідних рекомендаціях ООН, ВООЗ, Ради Європи та Європейського Союзу й на передовому міжнародному досвіді [4].

З метою створення сприятливих умов для зміцнення здоров'я громадян як найвищої соціальної цінності, забезпечення права особи на оздоровчу рухову активність Указом Президента України від 9 грудня 2016 р. № 42



схвалено Національну стратегію з оздоровчої рухової активності в Україні на період до 2025 року «Рухова активність – здоровий спосіб життя – здорова нація» [11]. Серед основних завдань вказаної стратегії передбачено, зокрема, «запровадження системи оцінки якості послуг з оздоровчої рухової активності, що надаються відповідними суб'єктами господарської діяльності».

Вирішення цього завдання доцільним вбачається передусім для сфери фітнес-послуг, що являє собою складну і багатогранну структуру різних за формою і спрямованістю фізкультурно-спортивних організацій з надання платних послуг з використанням рухової активності у формі різних фітнес-програм. Центральною ланкою цієї структури є фітнес-клуби (фітнес-центри), що здійснюють виробництво послуг для споживачів, яких у фітнес-індустрії називають клієнтами [3, 9].

Зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. Дослідження виконувалося відповідно до плану наукової роботи Національного університету фізичного виховання і спорту України на 2016–2020 рр. за темою 3.15 «Теоретико-методологічні засади оздоровчо-рекреаційної рухової активності різних груп населення (номер державної реєстрації 0116U001630).

Мета дослідження: обґрунтувати доцільність та основні завдання подальшого вивчення особливостей оцінювання якості фітнес-послуг в Україні.

Методи дослідження: аналіз наукової літератури, інформаційних ресурсів мережі Інтернет і документальних джерел, передового зарубіжного та вітчизняного досвіду; системного аналізу; порівняння та зіставлення; теоретичного прогнозування та моделювання.

Результати дослідження та їх обговорення. Фітнес-послуга – надзвичайно специфічний вид

послуги, оскільки вона нерозривно пов'язана зі здоров'ям клієнта, його фізичним, психічно-емоційним станом; крім того, такого роду послуга має нерозривний зв'язок з особою, яка надає цю послугу, а також результат цієї послуги буде спостерігатися не одразу. Враховуючи зазначене, фітнес-послуга має значний вплив на населення та має відповідати певним стандартам та критеріям [10].

Проблематика якості фітнес-послуг як сукупності її властивостей і характеристик для задоволення відповідних потреб клієнтів, була предметом окремих наукових досліджень.

Група вчених (М. Terzoglou, P. Papadopoulos, V. Koronas, A. Matsaridis [16]) досліджувала оцінку якості діяльності фітнес-центрів у місті Салоніки у Греції. Ними визначено, що один із десяти незадоволених клієнтів повідомляє про це адміністрацію центру, але кожний з них інформує про своє незадоволення рівнем обслуговування ще як мінімум сім своїх знайомих. Отже, першочерговим завданням клубу, який надає фітнес-послуги, є утримання та задоволення всіх своїх клієнтів, а вже потім – залучення нових. Окрім цього, грецькі вчені довели, що рівень освіти та характер професійної зайнятості клієнтів не впливають на відвідування фітнес-центрів. Проте, було встановлено, що частота занять клієнта у фітнес-центрі є основним критерієм з оцінки якості його послуг. У свою чергу, частота занять клієнта обумовлюється кваліфікацією фітнес-тренерів, відповідальністю персоналу, ввічливістю та швидкістю надання послуг.

Литовські фахівці E. Jasinskas, D. Reklaitiene, B. Svagzdiene [14] вивчали якість послуг, що надаються фітнес-центрами Каунаса. Було встановлено, що вибір моделі оцінки якості послуг напряму залежить від цілей дослідження, типу обслуговування, ситуації на ринку та багатьох інших чин-

ників. Одна і та ж модель оцінки не може бути прийнятною для всіх видів послуг. Для оцінки саме фітнес-послуг важливо зрозуміти, як клієнти сприймають якість обслуговування, які критерії вони використовують для оцінки якості, та як наявність чи відсутність певного сервісу можуть впливати на їх рішення та задоволення.

Зазначені вище науковці здійснили аналіз і встановили переваги та недоліки трьох різних моделей для оцінки якості послуг: моделі Беррі SERVQUAL; шкали оцінки якості обслуговування (SQAS); якості очікування споживачів (QUESC). Перевагою моделі SERVQUAL є вичерпна інформація для розрахунку різноманітних співвідношень оцінки якості. Такої можливості не передбачають моделі SQAS та QUESC. У свою чергу, перевага SQAS та QUESC полягає в їх простоті та зрозумілості, що дає змогу легко інтегрувати оцінку сприйняття та очікування відповідної якості фітнес-послуг. Обирати відповідну модель оцінки якості слід з урахування цілей і задач, які стоять перед досліджуванням.

На основі спеціального дослідження V. Pérez, C. Minguet, M. Freire [15] дійшли висновку про необхідність оцінювання якості послуг у сфері спорту як зовнішньо, так і внутрішньо. Перший підхід базується на об'єктивних і кількісних показниках, що фіксуються незалежними інституціями. А внутрішнє оцінювання якості послуг має відображати ступінь задоволеності клієнтів. Автори особливо підкреслили перспективність подальших наукових досліджень, спрямованих на пошук шляхів оцінювання якості фітнес-послуг з позиції саме їх споживачів.

Фахівцями Російської Федерації [9, 12] обґрунтовано модель якості фітнес-послуг, що включає дві частини «Політику якості» та «Структуру і зміст». Перша частина диференціюється



на шість блоків, зокрема п'ятий з них має назву «Контроль і оцінка якості». Вказаний блок містить лише узагальнені тематичні рекомендації для практики: 1) контроль діяльності департаментів і самоконтроль персоналу фітнес-центру; 2) отримання інформації від споживачів про якість послуг, отримання прямої оцінки рівня задоволеності клієнта з допомогою різних інструментів та побічної оцінки рівня задоволеності споживачів (відгуки у засобах масової інформації, соціальних мережах, товариствах споживачів тощо); 3) реєстрація контролю (оцінки) якості послуг. Друга частина має вісім блоків і завершальним з-поміж них є «Підготовка звітів з якості», де акумулюються такі напрями: результати внутрішнього контролю процесу виробництва послуги у відповідності до завдань контролю; оцінка клієнтів клубу; відгуки про послуги з джерел зовнішнього середовища.

Отже, на сучасному етапі розвитку науки накопичено певні знання щодо якості фітнес-послуг та її оцінювання: 1) якість фітнес-послуг – це важлива її характеристика, що передбачає досягнення визначених параметрів для забезпечення оздоровчо-рекреаційного ефекту; 2) оцінювання якості цих послуг передбачає функціонування внутрішньої та зовнішньої відповідної системи; 3) визначення рівня відповідності ключових характеристик фітнес-послуг до встановлених стандартів і критеріїв здійснюється з урахуванням національних особливостей розвитку фітнес-індустрії.

Для запровадження системи оцінювання якості послуг з оздоровчої рухової активності (на матеріалі фітнес-послуг) в Україні необхідним видається проведення спеціального дослідження. Це обумовлено наявністю протиріччя між запитами вітчизняної практики щодо проведення оцінки якості фітнес-послуг і

відсутністю відповідних, науково обґрунтованих організаційно-управлінських умов, що враховували б особливості сучасного етапу розвитку фітнес-індустрії в Україні.

Необхідність врахування вітчизняної специфіки у забезпеченні якості послуг у гуманітарній сфері підтверджена результатами досліджень в освіті [6, 7], медицині [2, 13] і туризмі [1, 8].

О.Є. Кулик [7] обґрунтував кваліметричну модель для оцінки управління якістю надання освітніх послуг загальноосвітніми навчальними закладами на основі інформаційних технологій, де факторами і параметрами стали визначені ним вісім груп індикаторів якості освітнього процесу: рівень дошкільної підготовки; управління навчальним закладом; навчальний процес; навчально-виховний процес; рівень науково-методичного забезпечення освітнього процесу; робота з професійного росту педагогічних працівників; інформаційне забезпечення та міжнародне співробітництво; матеріально-технічне забезпечення.

У «Концепції забезпечення якості вищої освіти» [6] зазначається, що в Україні шлях до поліпшення якості освіти – це істотні структурні зміни. Вони полягають не лише у простому додаванні ресурсів, але передусім мають на меті розвиток участі суспільства в забезпеченні якості освіти. Університетська автономія та прозорість вищої освіти, підтримана механізмами електронної демократії та високою академічною культурою всіх учасників процесу, мають стати гарантією успіху заходів забезпечення якості в системі вищої освіти.

Г.І. Хімичева та Н.А. Пономаренко [13] довели, що підвищити якість медичних послуг, оцінювати і контролювати їх під кутом зору споживача в Україні можливо за умов упровадження та моніторингу системи управління

якістю за вимогами ДСТУ ISO 9001:2009. Розроблено покровокий алгоритм, який дозволяє не тільки оцінити якість медичних послуг, а й розрахувати затрати на них пропорційно отриманим пацієнтом результатом.

У методичних рекомендаціях «Організація контролю якості медичної допомоги в закладах охорони здоров'я» [2] представлені методичні підходи до організації контролю якості медичної допомоги з використанням існуючих та адаптованих до сфери охорони здоров'я новітніх технологій контролю (внутрішнього аудиту, самооцінки системи управління якістю), а також до формування критеріїв якості медичної допомоги у відповідності до її компонентів.

С. Мельниченко [8] визначила особливості оцінювання якості обслуговування на туристичних підприємствах, сформулювала принципи управління якістю з урахуванням галузевої специфіки, апробувала методику «Гасмний покупець» у мережі туристичних офісів на території України та навела вимоги до управління якістю туристичних послуг.

У туризмології обґрунтовано методику аналізу якості обслуговування споживачів на туристичному підприємстві, що передбачає аналіз «точок стикування» або «ключових інцидентів» (забезпечує фахівців туроператорів інформацією про те, що точно оцінює клієнт під час кожної фази пропонування туристичного продукту). Цей метод передбачає запровадження такої послідовності робіт: встановлення показників, що характеризують якість обслуговування клієнтів; оцінка ваги (значущості) обраних показників якості обслуговування з використанням опитування клієнтів; оцінка якості послуг за кожним показником на основі опитування споживачів; розрахунок середньої оцінки задоволеності споживачів якістю обслуговування за кожним



обраним показником; розрахунок середніх значень індексів задоволеності споживачів якістю послуг за кожним показником; розроблення висновків про можливі напрямки удосконалення якості обслуговування клієнтів [1].

У вітчизняній сфері фізичної культури і спорту не виявлено наукових, методичних і технологічних проектів з питань оцінювання якості оздоровчої рухової активності. Враховуючи зазначене, актуальним видається дослідження, спрямоване на наукове обґрунтування організаційно-управлінських умов оцінювання якості фітнес-послуг в Україні для підвищення рівня залученості осіб до занять оздоровчим фітнесом. Досягнення вказаної мети потребує вирішення таких завдань: узагальнити положення літературних джерел та інформаційних ресурсів Інтернет з наукових основ оцінювання якості фітнес-послуг в Україні; охарактеризувати особливості сучасного етапу організації та управління виробництвом і реалізацією фітнес-послуг в Україні; визначити систему індикаторів якості фітнес-послуг з урахуванням особливостей сучасного етапу організації та управління їх виробництвом й реалізацією в Україні; розробити та визначити ефективність організаційно-управлінських умов оцінювання якості фітнес-послуг в Україні.

Наукова новизна вказаного дослідження полягатиме в тому, що:

- вперше буде обґрунтовано організаційно-управлінські умови оцінювання якості фітнес-послуг в Україні з урахуванням особливостей сучасного етапу організації і управління виробництвом й реалізацією таких послуг та використанням визначеної системи відповідних індикаторів;
- вперше буде охарактеризовано особливості сучасного етапу організації та управління виробництвом й реалізацією фітнес-послуг в Україні;

- вперше буде визначено систему індикаторів якості фітнес-послуг з урахуванням особливостей сучасного етапу організації та управління їх виробництвом й реалізацією в Україні;

- буде доповнено наукову інформацію щодо фітнес-послуг як різновиду оздоровчо-рекреаційної рухової активності – ключового чинника здорового способу життя.

Практичне значення нашої роботи полягатиме у розробці рекомендацій для суб'єктів фітнес-індустрії щодо забезпечення організаційно-управлінських умов для оцінювання якості фітнес-послуг. Основні положення дисертаційної роботи планується використати для удосконалення навчальних дисциплін професійної та практичної підготовки здобувачів вищої освіти зі спеціальності «017 Фізична культура і спорт». Результати дослідження будуть упроваджені у практику роботи відповідних закладів фізичної культури і спорту та вищих навчальних закладів.

Висновки. Проблематика оцінювання якості послуг у фітнес-індустрії була предметом наукових досліджень окремих зарубіжних фахівців. Вони розглянули певні аспекти цього питання і вказали на специфічність відповідних процедур, що обумовлена національними особливостями організації та управління виробництвом й реалізацією фітнес-послуг. В Україні не виявлено системних досліджень організаційно-управлінських умов оцінювання якості фітнес-послуг, що актуалізує їх подальше проведення. Визначено завдання такого дослідження, його очікувану наукову новизну та практичну значимість.

Перспективи подальших досліджень полягають у проведенні теоретичного та емпіричного наукового обґрунтування організаційно-управлінських умов оцінювання якості фітнес-послуг в Україні.

Література

1. Бедрадіна Г. К., Герасименко В. Г. Методика аналізу якості обслуговування споживачів на туристичному підприємстві // *Економіка Крима*. 2010. №1 (30). С. 178-183. URL: <http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/handle/123456789/2708> (дата звернення: 21.01.2017).
2. Вороненко Ю.В., Гойда Н.Г., Децик О.З. та ін. Організація контролю якості медичної допомоги в закладах охорони здоров'я: методичні рекомендації. К., 2010. 30 с.
3. Дутчак М.В., Мичуда Ю.П. Проблемы ресурсного обеспечения спорта для всех в современных условиях // *Наука и спорт: современные тенденции*. 2014. № 1 (Том 2). С. 91–98.
4. Дутчак М.В. Парадигма оздоровчої рухової активності: теоретичне обґрунтування і практичне застосування // *Теорія і методика фізичного виховання і спорту*. 2015. № 2. С. 44–52.
5. Имас Е.В., Дутчак М.В., Трачук С.В. Стратегии и рекомендации по здоровому образу жизни и двигательной активности: сб. материалов ВОЗ. К.: НУФВСУ, изд-во «Олимп. лит.», 2013. 528 с.
6. Концепції забезпечення якості вищої освіти. URL: http://dovira.eu/images/QA_concept_Final.pdf (дата звернення: 20.01.2017).
7. Кулик О.Є. Вибір системи індикаторів для оцінки якості надання освітніх послуг навчальними закладами // *Scientific Journal «ScienceRise»*. 2015. №7/1(12). С. 47-53.
8. Мельниченко С. Методика дослідження якості обслуговування на туристичних підприємствах // *Вісник КНТЕУ*. 2012. № 1. С. 24-33.
9. Смирнов С.И. Организационно-педагогические факто-



- ры управления сферой фитнес-услуг: автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04; Национальный государственный университет физической культуры, спорта и здоровья имени П.Ф. Лесгафта. Санкт-Петербург», 2013. 19 с.
10. Степанова К.В. Кабинетные исследования отечественного рынка фитнес-услуг//В сборнике «Актуальные проблемы науки, экономики и образования XXI века». 2012. С. 340–346. URL: <http://bgscience.ru/lib/10898/> (дата звернення: 17.01.2017).
 11. Указ Президента України від 9 лютого 2016 р. № 42 «Про Національну стратегію з оздоровчої рухової активності в Україні на період до 2025 року «Рухова активність – здоровий спосіб життя – здорова нація»//База даних «Законодавство України»/ВР України. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/42/2016> (дата звернення: 17.01.2017).
 12. Филипов С.С., Антонова Н.И., Смирнов С.И. Менеджмент в сфере фитнес-услуг: организационно-правовые аспекты. М.: Советский спорт, 2015. 256 с.
 13. Хімичева Г.І., Пономаренко Н.А. Контроль і оцінка якості медичних послуг за вимогами ДСТУ ISO 9001:2009// Восточно-Европейский журнал передовых технологий. 2010. № 3/4 (45). С. 33–36.
 14. Jasinskas E., Reklaitiene D., Svagzdiene B. Evaluation of Service Quality in Fitness Centres//Transformation in Business & Economics. 2013. Vol 12. No1 (28). P. 108-124. URL: https://www.researchgate.net/publication/282203906_Evaluation_of_service_quality_in_fitness_centres (дата звернення: 20.01.2017).
 15. Pérez V., Minguet C., Freire M. Sport management services: the dimensions of quality// URL: Journal of Human Sport and Exercise. 2010. Vol. V. No II. P. 295–306. URL: <http://www.redalyc.org/pdf/3010/301023512016.pdf> (дата звернення: 18.01.2017).
 16. Terzoglou M., Papadopoulos P., Koronas V. Matsaridis A. Quality assessment of private fitness centers in eastern Thessaloniki//Studies in Physical Culture and Tourism. 2012. Vol. 19. No 4. P. 196–200. URL: http://www.wbc.poznan.pl/Content/245655/8_Studies_2012_4_196.pdf (дата звернення: 19.01.2017).

