

## РАСШИРЕНИЕ СПЕКТРА ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

### EXPANDING THE RANGE OF OF WELLNESS SERVICES

*E. Krug  
N. Fedukova  
N. Kostina*

#### Annotation

Services, including sports and recreation is growing rapidly and covers all age groups. The article presents an analysis of customer satisfaction, range and directions to expand the existing market range of wellness services.

**Keywords:** The range of wellness services, sports and recreation centers, customer satisfaction.

*Круг Элеонора Александровна  
Федюкова Наталья Владимировна  
Костина Надежда Викторовна  
Псковский Филиал  
Санкт-Петербургского  
экономического университета*

#### Аннотация

Сфера услуг, в т.ч. спортивно-оздоровительных стремительно развивается и охватывает все возрастные группы населения. В статье представлен анализ удовлетворенности клиентов ассортиментом и предложены направления по расширению существующего на рынке спектра оздоровительных услуг.

#### Ключевые слова:

Ассортимент оздоровительных услуг, спортивно-оздоровительные комплексы, удовлетворенность клиентов.

Общая цель оздоровительных мероприятий состоит в том, чтобы улучшить здоровье и оптимизировать физическое развитие людей. Оздоровительные услуги – это развитие физических, эстетических и нравственных качеств человеческой личности, организация общественно-полезной деятельности, досуга населения, профилактика заболеваний, воспитание подрастающего поколения, физическая и психоэмоциональная рекреация и реабилитация, зрелище, коммуникация и т.д.[2]

На распространение оздоровительных услуг влияют следующие факторы, табл. 1. [1]

Несмотря на быстрое развитие, Российский рынок оздоровительных услуг еще не достаточно насыщен и число потенциальных клиентов превосходит число посещающих. Для развития оздоровительных услуг большое значение имеет правильный выбор ценовой политики, уровень профессионализма специалистов оздоровительных организаций, что влияет на потребность в получении оздоровительных услуг населением. Также для решения данного вопроса необходима поддержка государства, решаемая через систему социальных программ, рассчитанных на обеспечение полноценными оздоровительными услугами малообеспеченных слоев населения.

Будущее любой страны невозможно без здоровых членов общества, понимание этого, привело к выработке единого мнения, о роли и месте физической культуры и спорта в здоровом образе жизни населения, использова-

нию массового спорта и оздоровительных систем в сохранении и укреплении здоровья граждан.

С целью поддержки государственной программы Псковской области "Развитие физической культуры и спорта" в 2015 году было выделено более 570 млн. рублей, из которых более 240 млн. рублей были привлечены из федерального бюджета. За счет субсидии из федерального бюджета в 2015 году был приобретен необходимый инвентарь для базовых видов спорта в Псковской области: легкой атлетики, велоспорта и стрельбы из лука. Спортивные федерации Псковской области (38) получили в качестве субсидий более 18 млн рублей. [4].

В области ощущим недостаток в специализированных спортивных сооружениях: стрельбищах, легкоатлетических манежах, велотреках, лыжных базах, спортивных залов для игр. Особенно остро стоит вопрос с обучением детей плаванию. Сейчас в г.Псков стоятся комплекс "Двойка", где будет большой бассейн, большой спортзал для спортивных игр. Также строится большой бассейн "Планка". В январе 2016г введен аквапарк "Акваполис". За счет средств областного бюджета была подготовлена проектно-сметная документация по строительству бассейна в Великих Луках. По предварительным данным, этот проект может быть реализован в 2017 году.

Для развития оздоровительных услуг остается недостаточным количество спортивных сооружений, особен-

Таблица 1.

Факторы, влияющие на развитие оздоровительных услуг.

Группа факторов	Характеристика	Подгруппы	Характеристика
Внешние	Носят общий характер, не подлежат контролю/влиянию со стороны организации	Общие внешние факторы	носят универсальный характер и оказывают влияние на перспективы развития всех отраслей и под отраслями спортивно-оздоровительного сервиса: рост благосостояния общества, развитие сферы транспорта, научно-техническое развитие общества и т.п.
		Специфические внешние факторы	носят более узкий, специфический характер: сезонность, степень доступности спортивных объектов, ценовой уровень воздействия на клиентов, ассортиментная политика предприятий и т.п.
Личностно-мотивационные	Носят субъективный характер, оказывают существенное влияние на поведение потребителей	Социально-демографические факторы	численность потребителей, половозрастной состав, численный состав семей, этап жизненного цикла развития семьи, уровень образования, и др.
		Социально-экономические факторы	общая емкость рынка оздоровительных услуг, средние денежные доходы на одну семью, общая структура доходов и расходов потребителей (в том числе расходы на отдых)
		Мотивационные факторы	тип личности, социальные роли и статус, менталитет потребителей, тип темперамента, особенности самореализации, образ жизни, др.
		Поведенческие факторы	степень информированности потребителей о услугах, отношение к услугам, степень приверженности, статус пользователя

Таблица 2.

Классификация оздоровительных и спортивных организаций г.Псков по размеру и специализации.

Характеристика организации в зависимости от количества услуг	Размер организации в зависимости от количества одновременно занимающихся клиентов		
	малые (до 50 человек)	среднее (от 50 до 100 человек)	крупные (свыше 100 человек)
Специализированные предприятия	Барс	Оазис, Универсант	Электрон
Предприятия со смешанным ассортиментом услуг	---	Гелеопарк	---

но в сельской местности, несмотря на то, что наблюдается устойчивая тенденция роста инфраструктуры спорта.

Оздоровительные услуги в г. Пскове оказывают в основном малые (до 50 одновременно занимающихся клиентов) и средние предприятия (до 100 одновременно занимающихся клиентов). Обладая большей мобильностью, они имеют широкие возможности для гибкого реагирования на изменения рыночной конъюнктуры и более эффективны в условиях локального рынка.

В табл. 2 представлен перечень услуг, которые предлагают спортивно-оздоровительные организации г. Пскова.

По результатам собственного наблюдения можно сделать вывод, что в спортивных комплексах: "Электрон" и "Оазис" более широкий ассортимент услуг, а в комплексах "Универсант" и "Барс" ассортимент предоставляемых услуг уже. Перечень услуг, представляемых в спортивно-оздоровительных организациях г. Пскова представлен в табл. 3.

В целом можно сделать вывод, что в г. Псков действует четыре крупных спортивных комплекса, которые оказывают населению различного рода оздоровительные услуги. Также, на рынке присутствует множество более мелких предприятий, оказывающих ограниченный спектр оздоровительных услуг таких (тренажерный зал, фитнес).

Таблица 3.

Перечень услуг, представляемых в спортивно-оздоровительных организациях г. Пскова.

Предлагаемые услуги	Электрон	Оазис	Универсант	Барс
Фитнес услуги	+	+	-	-
Наличие спортивных секций	+	-	-	-
Фитнес для детей	-	+	-	-
Зал спортивных игр	+	-	-	-
Услуги персонального тренера	+	+	-	+
Бассейн	+	+	+	+
Детский бассейн	+	-	-	-
Гидромассажёры	+	+	-	-
Тренажёрный зал	+	+	+	+
Аквааэробика	+	+	+	+
Детские группы по плаванию	+	-	+	+
Салон красоты	-	+	-	-
Солярий	-	+	-	-
Кафе, бар	+	+	-	-
Сауна	+	+	-	-
Массаж	-	+	+	-
Зал единоборств	+	-	-	-
Прокат спортивного инвентаря	+	-	-	-
Аренда бани	-	+	-	-
Спа-процедуры	-	+	-	-
Итого услуг в организации	13	14	5	4
Рейтинг	II	I	III	IV

В исследовании, проводимом на рынке оздоровительных услуг г.Пскова приняло участие 207 чел. (с учетом генеральной совокупности 207571 человек, доверительной вероятности 85%, доверительном интервале 5 %).

Как показало исследование, большинство респондентов считают свой уровень здоровья удовлетворительным (75%). Более здоровыми считают себя мужчины (37%), основной возраст которых составил 18–35 лет. Совершенно здоровые женщины составили только 11% опрошенных, средний возраст которых составил 25 лет.

Изучение целей посещения респондентами спортивно-оздоровительных комплексов показало, что для 40% мужчин главное – это поддержание здоровья, для 48% женщин – это улучшение телосложения. Чуть менее популярным был ответ о том, что мужчины посещают бассейн с целью снять усталость (14%), а женщины для общения с друзьями (7%).

Основной контингент анализируемых предприятий, составляют клиенты возрастом 35–45 лет, посещающие оздоровительный комплекс 2 раза в неделю. Данные о частоте посещения и возраста респондентов приведены в табл. 4.

Таблица 4.

Двухфакторная матрица частоты посещения и возраста респондентов, %.

Частота посещения	Возраст, лет							Итого
	до 15	15-25	25-35	35-45	45-55	55-65	от 65	
Первый раз	-	2	-	4	2	2	-	10
1 раз в неделю	-	2	2	2	4	2	4	16
2-3 раза в месяц	2	2	4	2	2	2	2	16
8 раз в месяц	6	4	6	10	6	8	4	44
12 раз в месяц	-	2	2	2	2	-	-	8
Каждый день	-	-	2	4	-	-	-	6
Итого	8	12	16	24	16	14	10	100

Наименьший контингент составляют дети (до 15 лет) и пожилые лица, старше 65 лет (10%). По мнению клиентов старше 55 лет, их посещение было бы гораздо чаще, если организовали бы специализированные группы для пожилых людей.

В процессе исследования, были выявлены группы недовольных респондентов: беременные женщины и лица, старше 55 лет. Респонденты отмечают, что на рынке не хватает услуги "аквааэробика для беременных", которая есть в других городах, а в спортивно-оздоровительных комплексах г.Пскова отсутствует. Беременные женщины посещают просто плавание, что не всегда удобно и снижает комфортность посещения бассейна у данной категории клиентов, большая часть из которых вообще отказывается от посещения бассейна.

С целью повышения удовлетворенности ассортиментом услуг оздоровительного комплекса, респондентам было предложено ответить на вопрос о том, какие именно виды услуг они хотели бы видеть в ассортименте спортивно-оздоровительных комплексов: солярий, парикмахерская, занятия Mind body, тренажерный зал, гимнастика в воде для пенсионеров, массаж, аквааэробика для беременных. Большинство респондентов были за аквааэробику для беременных (25%) и гимнастику в воде для пенсионеров (23%).

На основании проведенного исследования, был рассчитан коэффициент удовлетворенности оздоровительными услугами, представленными на рынке г.Пскова, который составил 63%.

С целью более глубокого исследования, на примере спортивно-оздоровительного комплекса "Электрон", бы-

ла изучена популярность ассортимента предлагаемых услуг. Данные о том, какие услуги более часто выбирают посетители, представлены на рис. 1.

По результатам проведенного опроса можно сделать вывод, что большей популярностью пользуется услуга свободное плавание (30%), детские группы по плаванию (16%) и спортзал большой (13%). Меньшей популярностью пользуется услуги аквааэробика (4%) и фитнес (3%).

Данное исследование подтверждает анализ финансовой отчетности предприятия, представленный в табл. 5.

Исходя из анализа выручки по видам услуг, можно сделать вывод, что снизилась выручка на услугу "аренда дорожек" на 10% это связано с тем, что данной услугой перестала пользоваться воинская часть № 45377, с которой в 2014г был заключен договор аренды дорожек, т.к. на территории воинской части был построен свой бассейн. Так же снизилась выручка на услугу "детская группа по плаванию до 7 лет", снижение связано с тем, что с сентября 2015 года количество групп сократилось. Так же снизилась выручка на услугу "спорттовары" на 76% это связано с тем, что с 2015 года продажа спорттоваров была прекращена, а прокат остался.

Увеличение выручки наблюдается по услуге "фитнес" на 120%, что связано с тем что с июня 2014 года услуга была прекращена, а с сентября 2015 года возобновлена. Так же возросла выручка на услугу "индивидуальное занятия по плаванию" на 16,92 %.

На основании данного исследования в спортивно-оздоровительном комплексе "Электрон" предлагается с 01 февраля 2016 г расширить спектр услуг и внедрить

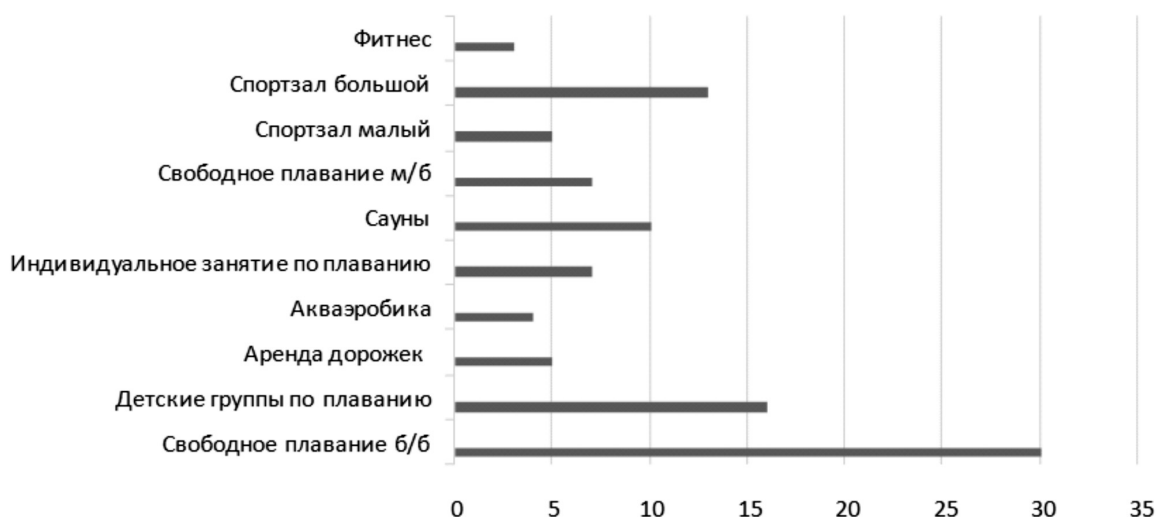


Рис. 1 - Популярность видов услуг, %.

Таблица 5.

Структуру выручки по видам услуг.

Виды услуг	2015г	Уд вес, %	2014г.	Уд вес, %	Темп роста, %
Свободное плавание (большой бассейн)	10015	33,8	9995	33,67	100,2
Детская группа по плаванию от 7 лет	4980	16,81	4850	16,33	102,7
Аренда дорожек	810	2,74	900	3,03	90
Акваэробика	242	0,82	240	0,81	100,83
Индивидуальные занятия по плаванию	380	1,29	325	1,09	116,92
Свободное плавание (детский бассейн)	2440	8,24	2410	8,12	101,24
Детская группа по плаванию до 7 лет	200	0,67	225	0,76	88,89
Сауны	2239	7,56	2405	8,09	93,09
Спорт зал большой (аренда)	7970	26,9	7950	26,77	100,25
Спорт зал малый (аренда)	201	0,68	193	0,65	104,15
Фитнес	110	0,37	50	0,17	220
Спорттовары (прокат, продажа)	36	0,12	150	0,51	24
Итого	29623	100	29693	100	-

услуги "акваэробика для беременных" и "гимнастика в воде для пенсионеров". Для внедрения данных услуг в спортивно-оздоровительном комплексе должны быть соблюдены определенные требования, **табл. 6**.

Для обучения тренера был выбран колледж фитнеса и бодибилдинга имени Бена Вейдера (г. Санкт Петербург).

Таблица 6.

Требования к организации новых видов услуг.

Требования	Вид услуги	Характеристика
Требование к бассейну (условия для проведения занятий)	- аквааэробика для беременных - гимнастика в воде для пенсионеров	Вода должна быть не ниже 29 оС и не выше 32 оС. В бассейне "Электрон", вода имеет постоянную температуру - 29 градусов, что подходит для проведения предлагаемых видов занятий.
		Для проведения занятия должен присутствовать медработник. Медработник, имеет специальное образование и находиться в комплексе в течение всего рабочего времени.
Требования к тренеру	аквааэробика для беременных	Тренер должен иметь сертификат по обучению аквааэробики и наличие специальных курсов по аквааэробике для беременных, так как у тренера, работающего в организации нет специальных курсов его предполагается отправить на курсы в колледж фитнеса и бодибилдинга имени Бена Вейдера
	гимнастика в воде для пенсионеров	Тренер должен иметь сертификат по обучению аквафитнесу. У тренера спортивного комплекса пройдено обучение по проведению занятий по аквафитнесу.

Таблица 7.

Инвентарь для проведения занятий.

Вид инвентаря	Цена в руб	Кол-во	Сумма в руб.
ВиНудлс	177,97	10	1779,7
Пояс для аквааэробики	508,47	5	2542,35
Акваперчатки	711,86	5	3559,3
Итого			7881,35

В предлагаемой программе, изучаются следующие направления [3]:

1. Проведение занятий с беременными (урок "Мама+") на различных сроках беременности, подготовка женщин к родам и рождению здорового ребенка.
2. Специальные упражнения для поворота ребёнка из тазового предлежания в головное.
3. Формат урока, оборудование для занятий.

Срок обучения – 1 день, затраты на обучение тренера составят 5700 рублей.

Для проведения предлагаемых занятий понадобится инвентарь, так как максимальное количество занимающихся в группе составляет 15 человек, то понадобится: 15 нудлсов, 15 плавательных поясов и 15 акваперчаток. Поскольку в спортивно-оздоровительном комплексе оказывается услуга "аквааэробика" и часть инвентаря

уже есть в наличии, то понадобится приобрести только часть недостающего инвентаря (табл. 7).

Печать абонементов на внедрение каждой услуги предлагается осуществлять в компания "Прайм" (г.Псков). Первоначально предполагается заказать 100 абонементов (50+50) на один год занятий. Себестоимость одного абонемента составляет 15 рублей. Печать абонементов обойдется в 1500 рублей.

Для популяризации услуги "аквааэробика для беременных" предлагается организовать рекламную кампанию. Предлагается напечатать отрывные настольные блок-календари, и подарить их врачам в женской консультации. Себестоимость одного блока для записей 40 рублей. Предполагается заказать 100 штук, т.о. расходы на печать данной продукции составят 4000 рублей.

Также предлагается организовать рекламу в интернете (сайт компании, группа в контакте), этим занимается системный администратор комплекса, дополнительные затраты не понадобятся.

Предполагается, что занятия будут проводиться 2 раза в неделю и за период с 01.02.2016 г по 31.12. 2015г составит 74 занятия (за исключением двух месяцев июля и августа комплекс закрывается на профилактические работы):

- ◆ аквааэробика для беременных: понедельник, четверг в 1000;
- ◆ гимнастика в воде для пенсионеров: вторник, среда в 1000.

Заработная плата тренера по "аквааэробике для беременных" составит в связи с повышенной ответственностью – 500 рублей в час. Соответственно за 1 группу заработная плата тренера составит 74 часа x 500 руб. = 37000 рублей (страховые взносы за весь период составят 11174 рублей). Заработная плата тренера по гимнастике в воде для пенсионеров составит 450 рублей в час. Соответственно заработная плата тренера за год 74 час x 450руб. = 33300 рублей (страховые взносы составят 10056 рублей).

Общие затраты на услугу "аквааэробика для беременных" для 1 группы составят 66505 рублей; на услугу "гимнастика в воде для пенсионеров" составят 51987 рублей.

Стоимость абонементов по "аквааэробике для беременных" будет равняться стоимости простых занятий по аквааэробике. Стоимость абонемента на 8 посещений составит 2600 руб., разовое занятие – 450 руб. Стоимость абонемента на гимнастику в воде для пенсионеров на 8 посещений составит 1800 руб., разовое занятие – 350 руб.

Как показало ранее проведенное исследование, хотели бы посетить услугу по "аквааэробике для беременных" 52 человека (из 207 опрошенных респондентов). Следовательно, при реалистическом прогнозе предполагается набор одной группы в количестве 15 чел. (стандартная группа для занятий). То есть состав одной группы будет укомплектован полностью, следовательно, выручка составит: 2600руб. x 15чел. x 9мес. = 351000 рублей.

При оптимистическом прогнозе, по количеству желающих посещать данные занятия, будет организовано 2 группы, следовательно, выручка составит: 2600руб. x 2гр. x 15чел. x 9мес. = 702000 рублей.

При пессимистическом прогнозе, будет организовано только 1 группа, мин. количество посещающих составит

9 человек, так как при личном наблюдении, проведенном с 10 ноября по 30 ноября, было выявлено, что свободное плавание посещает 9 чел. (2%) беременных, следовательно, выручка составит: 2600руб. x 9чел. x 9мес. = 210600 рублей.

Услугу по гимнастике в воде для пенсионеров, хотели бы посетить 48 человек (из 207 опрошенных респондентов). Следовательно, при пессимистическом прогнозе будет организована только одна группа с полной укомплектованностью (15 чел.), выручка составит: 1800руб. x 15чел. x 9 мес. = 243000 рублей.

При реалистическом прогнозе будет организовано 3 группы (т.к. опрос показал, что 48 пенсионеров хотели бы ходить на занятия. Поскольку одна полностью укомплектованная группа составляет 15 человек, то для более полного удовлетворения данной категории клиентов необходимо организовать три группы) следовательно, выручка составит: 1800руб. x 3гр. x 15 чел. x 9 мес. = 729000 рублей.

При оптимистическом прогнозе, по количеству желающих посещать данные занятия будет организовано 5 группы, следовательно, выручка составит: 1800руб. x 5гр. x 15 чел. x 9мес. = 1215000 рублей.

Экономический эффект от внедрения предлагаемых видов услуг представлен в **табл. 8**.

Таким образом, можно сделать вывод, что расширение спектра оздоровительных услуг положительно отразится не только на экономических показателях спортивно-оздоровительного комплекса, но и за счет повышения удовлетворенности различных категорий клиентов улучшит социальную составляющую развития анализируемого предприятия, что положительно повлияет на его репутацию на рынке г.Пскова.

Проведя исследование удовлетворенности клиентов ассортиментом оздоровительных услуг на рынке г.Пскова, можно сделать вывод о том, что люди все чаще задумываются о пользе здорового образа жизни. В большей степени озабочены своим уровнем здоровья женщины, но если они посещают спортивно-оздоровительные комплексы в основном ради поддержания хорошего телосложения и общения, то основной целью посещения мужчин является забота о поддержании здоровья и снятие усталости.

Оздоровительные услуги безусловно являются мощным лекарством от заболеваний человека и оказывают очень большое влияние на здоровье человека. Поэтому, одним из направлений, способствующим привлечению

Таблица 8.

Оценка экономического эффекта от расширения спектра услуг.

Вид услуги	Вид прогноза	Выручка, руб	Затраты, руб.	Эффект, руб
Аквааэробика для беременных	Пессимистический	210600	66505	144095
	Реалистический	351000	66505	284495
	Оптимистический	702000	114679	587321
Гимнастика в воде для пенсионеров	Пессимистический	243000	51987	191013
	Реалистический	729000	139451	589549
	Оптимистический	1215000	226164	988836

большого числа клиентов, является расширение спектра услуг и использование клиенториентированных техноло-

гий, направленных на удовлетворение различных категорий клиентов.

ЛИТЕРАТУРА

1. Кандаурова Н.В. Маркетинг физкультурно-оздоровительных организаций, ориентированных на работу с женщинами: автореферат дис. ... канд. пед. наук – Москва: Всероссийский научно-исследовательский институт физической культуры и спорта, 2005. – 23 с.
2. Мусатов С.В. Формирования физической культуры и культуры здоровья, как педагогическая проблемы [Электронный ресурс] URL: <http://nsportal.ru/shkola/fizkultura-i-sport> (дата обращения: 15.01.2016).
3. Официальный сайт Колледж фитнеса и бодибилдинга имени Бена Вейдера в Москве и Санкт-Петербурге [Электронный ресурс] URL: <http://www.cbb.ru> (дата обращения: 17.01.2016).
4. Официальный сайт Портала государственных органов Псковской области [Электронный ресурс] URL: <http://www.pskov.ru/novosti/17.12.15/64239> (дата обращения: 23.01.2016).

© Э.А. Круг, Н.В. Федюкова, Н.В. Костина, ( [eleonora\\_krug@mail.ru](mailto:eleonora_krug@mail.ru) ), Журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики»,

