

**ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ В ТОО  
«ЛИГА СПОРТА»**

**ASSESSMENT OF THE QUALITY OF THE SERVICES PROVIDED IN  
"LIGA SPORT" LLP**

**УДК 33**

**Жумабаев Е. Б.**, магистрант, Академии Кайнар

**Джолдасбаева Г. К.**, д.э.н., профессор АТУ

**Бейсенов А. П.**, к.э.н., доцент Академия Кайнар

**Zhumabaev E. B.**, erik\_dzhumabaev@mail.ru

**Dzholdasbaeva G. K.**, gulnara\_00@mail.ru

**Beisenov A. P.**, alibek\_beisenov@mail.ru

**Аннотация**

Стандарты менеджмента качества необходимы для полноценного развития предприятия и повышения уровня его конкурентоспособности. В настоящее время высокий уровень конкуренции в современном казахстанском бизнесе и глобальные процессы международной интеграции определяют необходимость соблюдения системы менеджмента качества. Стандарт качества в образовательной и досуговой сфере имеют приоритетное значение для развития нации. В статье рассмотрен процесс оценки качества предоставляемых услуг детско – юношеского спортивного предприятия ТОО «Лига спорта».

**Annotation**

Quality management standards are necessary for the full development of the enterprise and increase the level of its competitiveness. Currently, the high level of competition in modern Kazakhstani business and global processes of international

integration determine the need to comply with the quality management system. Quality standards in educational and leisure areas are of priority importance for the development of the nation. The article examines the process of assessing the quality of the services provided by the children's and youth sports enterprise LLP "Sports League".

**Ключевые слова:** спортивные услуги, менеджмент качества, система менеджмента качества, менеджмент преподавательских услуг

**Keywords:** sports services, quality management, quality management system, management of teaching services

Стандарты менеджмента качества необходимы для полноценного развития предприятия и повышения уровня его конкурентоспособности [1;2]. В настоящее время высокий уровень конкуренции в современном казахстанском бизнесе и глобальные процессы международной интеграции определяют необходимость соблюдения системы менеджмента качества [3].

Система менеджмента качества предусматривает детальную регламентацию бизнес-процессов, что позволяет структурировать деятельность предприятия и «закрывать» слабые стороны бизнеса.

Система менеджмента качества включает в себя различные направления деятельности предприятия, связанные с повышением его конкурентоспособности [4]:

- регламентацию деятельности персонала предприятия;
- детальное описание бизнес процессов;
- совершенствование деятельности компании;
- возможность осуществления стратегического планирования.

Цель статьи состоит в оценке качества предоставляемых услуг на примере ТОО «Лига спорта».

Основные задачи статьи:

- кратко охарактеризовать понятие и сущность системы менеджмента качества;

- провести анализ качества предоставляемых услуг на предприятии ТОО «Лига спорта».

Предметом исследования в статье служит процесс оценки качества предоставляемых услуг на предприятии.

Объектом исследования является предприятие ТОО «Лига спорта».

Методологической базой работы послужили общенаучные и практические методы исследования, в работе нашли свое применение системный метод исследования на основе анкетирования.

Реформирование системы менеджмента качества в Республике Казахстан началась после 2010 года. Реформа предполагала анализ изменений в нормативно - технической базе, которая включала различные санитарные нормы и правила, оценку по соответствию и надзорно - контрольные функции. Первоначально планировался переход к европейским нормам на основе параметров и коэффициентов.

Нормы на основе параметров допускали минимальное отклонение от заданных качеств продукции и услуг. Нормы указывали цели и требования к определенным услугам, однако, процесс их достижения определялся производителем самостоятельно.

В Республике Казахстан реформа определила появление санитарных норм и санитарных правил. На этом позитивное действие реформы закончилось. Санитарные нормы являются императивными, а СП – добровольный свод правил.

В связи со сложностью быстрого перевода Республики Казахстан на параметрический контроль, к 2015 году была разработана инновационная концепция. Она предусматривала совместное сосуществование ранее действовавших и инновационных подходов в СМК.

ТОО «Лига спорта» - небольшая компания, расположенная в городе Алматы и занимающаяся обучением и организацией досуга детей в сфере спортивно развлекательной деятельности. Для реализации качества предоставляемых услуг в компании используются:

- компетентностный подход к оценке качества работы сотрудников;
- экспертный анализ качества предоставляемых услуг;
- оценка качества предоставляемых услуг со стороны детей и их родителей.

На рисунке 1 будут подробно методы внутренней оценки работников контактной зоны автозаправок ТОО «Лига спорта».

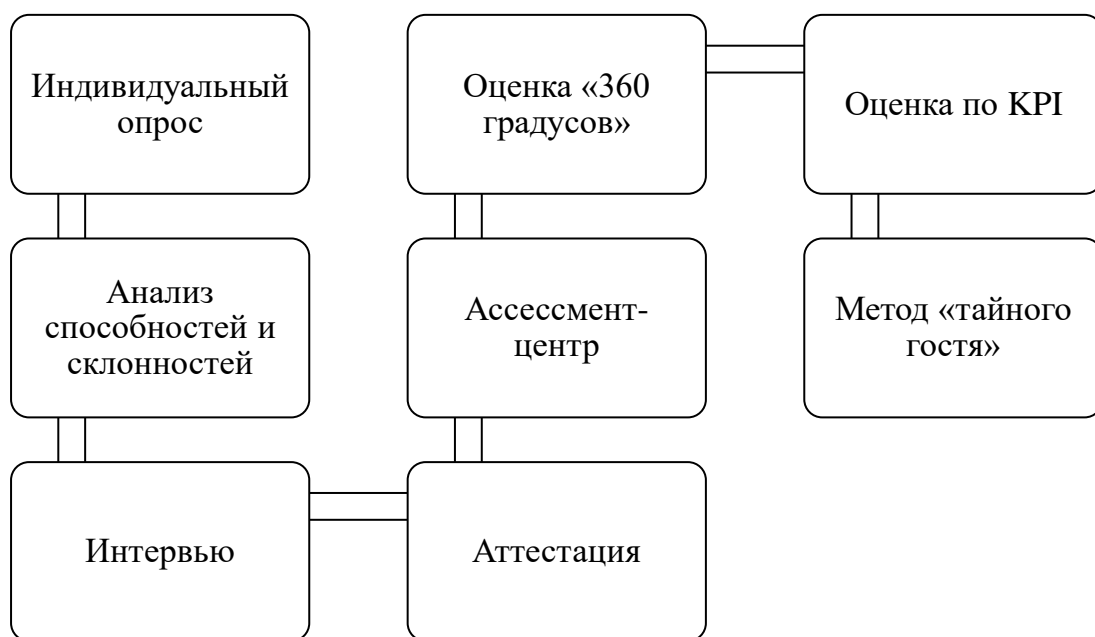


Рисунок 1 - Внутренние методы оценки компетенций работников

По результатам внутренних методов оценки на каждого сотрудника компании заполняется специальная таблица компетенций.

В целом внутренние методы компетенции сотрудников достаточно эффективны. Они выстраиваются под компанию и формируют определенный взгляд на сотрудника, так же самосовершенствование сотрудников, всегда положительно влияет на будущее компании. Основные качества всегда определяются отделом кадров и по желанию высших органов управления.

Приведём пример заполненной таблицы компетенций на преподавателя ТОО «Лига спорта».

Таблица 1 - Пример оценки компетенций на преподавателя ТОО «Лига спорта»

Наименование качества	Характеристика
1	2
1. Лидерство и великолепные организаторские качества сотрудника	Сотрудник умеет работать с детьми и предоставлять качественные услуги по организации их досуга. Не допускает конфликтов между детьми, поддерживает дух здоровой конкуренции
2. Наличие развитого творческого начала	Сотрудник обладает великолепным эмоциональным интеллектом. Сотрудник в состоянии предвидеть проблемы между детьми, умеет их успешно разрешить.
3. Наличие эмоциональной устойчивости и умение ладить с коллективом	Сотрудник должен уметь выстраивать связи с коллективом организации. Он должен уметь избегать проблемных и острых моментов в деятельности предприятия.
4. Возможность и умение работать с коллективом. Умение вести работу в команде	Необходимо заботиться о поддержании духа корпоративного единства. Руководитель должен быть справедливым. Высокие коммуникативные качества.
5. Умение «держать удар», стрессоустойчивость	Для самозащиты соблюдает дистанцию. Старается наладить бесконфликтные отношения, творчески подходит к построению команд.
Примечание – составлено автором на основе данных компании [5]	

Таблицу заполняет старший менеджер по результатам работы каждого преподавателя ТОО «Лига спорта» за один год. Для получения данных, которые заносятся в таблицу, проводится анкетирование качества услуг каждого

преподавателя организации со стороны родителей детей, которые посещают спортивные секции. Анкета состоит из 15 вопросов, и включает:

- умение работать с детьми;
- стрессоустойчивость;
- поддержание командного духа;
- умение работать с родителями;
- развитие индивидуальных склонностей детей.

По результатам работы ТОО «Лига спорта» за 2019 год были получены следующие показатели:

100% родителей детей отмечают высокое качество предоставляемых услуг;

86% родителей детей отмечает, что дети стали лучше справляться с основной нагрузкой в школе, 14% родителей не наблюдают никаких изменений;

68% родителей отмечают, что между детьми внутри футбольных групп возникают конфликты и преподаватели не стремятся разрешить конфликтную ситуацию, используя доступные методы сглаживания конфликтов между детьми;

81% родителей отметили хорошее соотношение с позиции «цена – качество услуг», 19% отметили, что выбрали ТОО «Лига спорта» исключительно в связи с удобным расположением от их дома;

14% родителей рассматривают иные варианты спортивного досуга для своих детей.

Выводы и рекомендации:

1) Для совершенствования качества предоставляемых услуг ТОО «Лига спорта» рекомендуется использовать методiku само презентации в деятельности преподавателей ТОО «Лига спорта», когда распределение учеников в группы к тренеру будет осуществляться на основе их желания после просмотра презентаций всех преподавателей ТОО «Лига спорта».

2) Детям следует предоставить возможность посетить тренировки каждого тренера, и выбрать, у кого они хотели бы заниматься.

3) В результате использования предложенной стратегии преподаватели будут заинтересованы в более качественном предоставлении услуг, между ними появится внутренняя конкуренция за учеников.

4) Так как большинство родителей отмечают недостаточное умение преподавателей разрешать внутренние конфликты между детьми, для преподавателей следует организовать бесплатный курс в сфере конфликтологии и управления конфликтами в группе.

### **Литература**

1. Антонец В. А., Бедный Б. И. Инновационный менеджмент. Учебник и практикум для СПО. — М.: Юрайт. 2018. 304 с.

2. Блинов А. О., Угрюмова Н. В. Менеджмент. Задания, тесты, кейсы. Учебное пособие. — М.: КноРус. 2020. 208 с.

3. Володина Н.Л. Система менеджмента качества // ЭКОНОМИНФО. 2016. №25.

4. Гун И. Г., Осипов Д. С. Обзор перспектив и тенденций в области мировой стандартизации систем менеджмента // Качество в обработке материалов. 2015. №1 (3).

5. Система менеджмента качества на предприятии ТОО «Лига спорта» - А.: 2020. – 168 ст.

### **Literature**

1. Antonets VA, Poor BI Innovative management. Textbook and workshop for open source software. - M .: Yurayt. 2018.304 p.

2. Blinov AO, Ugryumova NV Management. Assignments, tests, cases. Tutorial. - M .: KnoRus. 2020.208 p.

3. Volodina N.L. Quality management system // ECONOMINFO. 2016. No. 25.

4. Gun IG, Osipov DS Review of prospects and tendencies in the field of world standardization of management systems // Quality in material processing. 2015. No. 1 (3).

5. The quality management system at the enterprise Liga Sporta LLP - A  
.: 2020. - 168 Art.