

# ПРЕЗЕНТАЦИЯ

На тему: **Повышение качества обслуживания потребителей услуг  
спортивных объектов г.Йошкар-Ола  
(на примере Дворца водных видов спорта)**



**Выполнил:** студент группы: СКСиТ-51  
Лежнин В.В.

**Руководитель дипломной работы:**  
доктор экономических наук,  
профессор Полухина А.Н.

# ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ:

---

## Цель:

- ❖ Разработать рекомендации по совершенствованию качества обслуживания потребителей услуг спортивных объектов и спортивного туризма г. Йошкар-Ола.

## Задачи:

- ❖ Изучить теоретические основы деятельности по обслуживанию потребителей услуг объектов спортивного туризма
- ❖ Проанализировать деятельность по обслуживанию клиентов в спортивных объектах г. Йошкар-Олы (на примере Дворца водных видов спорта)

- ❖ **Объект исследования** - деятельность объектов спортивного туризма г. Йошкар-Ола на примере Дворца водных видов спорта.
- ❖ **Предмет исследования** – методы и способы осуществления деятельности и принципы формирования качества обслуживания потребителей услуг спортивных объектов.

## Научная новизна:

- ❖ проанализировать и систематизировать современные подходы к качеству обслуживания спортивных объектов.
- ❖ **Практическая значимость** состоит в том, что разработанные рекомендации приведут к разрешению существующих проблем, понижающих качество обслуживания.

- ❖ Качество обслуживания посетителей— совокупность организационной структуры, процессов и ресурсов, необходимых для обеспечения требуемого уровня обслуживания потребителей.



# СПОРТИВНЫЕ ОБЪЕКТЫ Г. ЙОШКАР-ОЛА



# ДВОРЕЦ ВОДНЫХ ВИДОВ СПОРТА



**Адрес:** Йошкар-Ола, ул. Вознесенская, 105 Б

**Режим работы:** с 8-00 до 21-00

**Открытие:** 28 мая 2007 г.

**Большая чаша:** 50x25, пропускная способность **150** человек в смену

**Малая чаша:** пропускная способность **20** человек в смену

# ПОКАЗАТЕЛИ ХОЗЯЙСТВЕННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Наименование показателей	Значения по годам		Абсолютные изменения	Относительные изменения
	2010	2011	2010 к 2011	2011
Посещаемость, чел.	1210217	1302115	91898	1,07
Удельный вес населения, занимающихся спортом, %	31,25	33,50	2,25	1,07
Среднемесячная заработная плата тыс.руб.	9150,00	9990,00	840,00	1,09
Выручка от продукции, услуг (за минусом НДС), тыс. руб.	49909	55220	5311	1,10
Себестоимость продукции	279	297	18	1,06
Прибыль(убыток) от продаж тыс.руб.	3850	5100	1250	1,32



# SWOT- АНАЛИЗ

---

## Сильные стороны Дворца водных видов спорта:

- ❖ Удобное месторасположение
- ❖ Бассейн используется для обучения и оздоровительных занятий населения
- ❖ Простая структура управления и бизнеса
- ❖ База для подготовки квалифицированных спортсменов

## Слабые стороны Дворца водных видов спорта:

- ❖ Недостаточно квалифицированный персонал
- ❖ Слабая реклама
- ❖ Влияние факторов сезонности на получение доходов
- ❖ Недостаточное внимание оборудованию

# КОНКУРЕНТЫ ДВОРЦА ВОДНЫХ ВИДОВ СПОРТА

Параметры сравнения	Ледовый дворец Марий Эл	Ледовая арена стадиона «Дружба»
Знания: ( умение ставить задачи, повышать общеобразовательный уровень)	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Профессиональные качества:(умение работать с клиентом, в коллективе)	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Личностные качества:(открытость, дружелюбие)	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Возможность карьерного роста	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Качество выполнения работы	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Дисциплинированность	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

# КОНКУРЕНТНЫЙ АНАЛИЗ

- Дворец водных видов спорта
- Ледовый дворец "Марий Эл"
- Ледовая арена стадион "Дружба"



# СОЦИОЛОГИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ

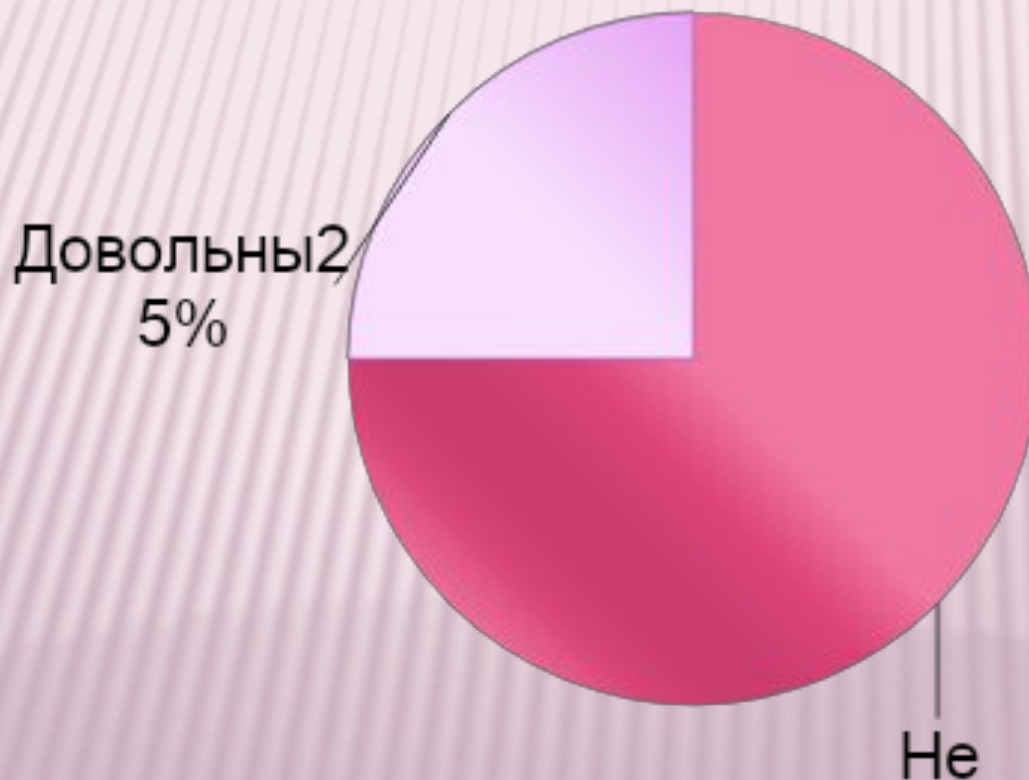
Почему жители г.Йошкар-Олы  
выбирают Дворец водных видов  
спорта???



# СОЦИОЛОГИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ

---

Довольны ли жители Йошкар-Олы рекламой  
Дворца водных видов спорта???



# СПИСОК РЕКОМЕНДАЦІЙ

- ❖ Розробка стандарту якості обслуговування для технічного персонала
- ❖ Проведення тренінгів особистого росту і курсів підвищення кваліфікації для адміністраторів
- ❖ Впровадження системи менеджмента TQM
- ❖ Створення системи мотивації для обслуговуючого персонала

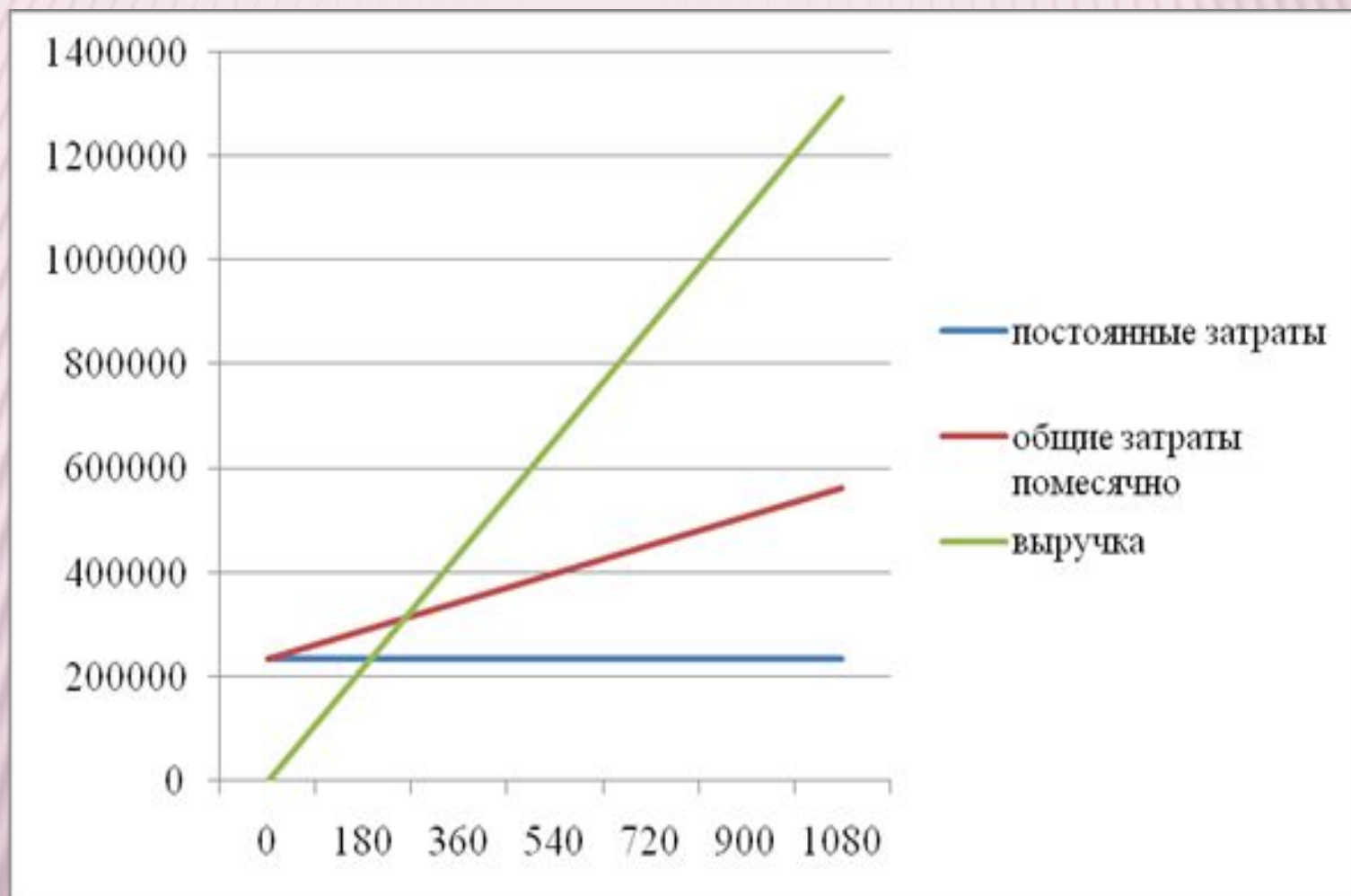


# СОЗДАНИЕ СИСТЕМЫ МОТИВАЦИИ

<b>Переменные затраты:</b> - административные расходы; - транспорт, сырье, материалы; - затраты на рекламу.	328320 тыс. руб.
<b>Постоянные затраты:</b> - коммунальные платежи; - заработная плата; - бонусная система	234000 тыс. руб.
<b>Общие затраты</b>	562320 тыс. руб.

- ❖ Создание сервис-листа для сотрудников
- ❖ Разработка бонусной системы
- ❖ Увеличение платных услуг ( введение двойного абонемента)
- ❖ Определение рентабельности системы мотивации (расчет точки безубыточности)

# ГРАФИК ТОЧКИ БЕЗУБЫТОЧНОСТИ





*Спасибо за внимание!*

