

## Спортивно-оздоровительный сервис: особенности учебной дисциплины в контексте сервисологии

*Росенко С.И.,*

*д.с.н., профессор Санкт-Петербургского государственного университета физической культуры им. П.Ф. Лесгафта;*

*Велединский В.Г.,*

*к.п.н., профессор Санкт-Петербургского государственного университета физической культуры им. П.Ф. Лесгафта*

В настоящее время происходит процесс дифференциации сервисологии как науки, связанной с изучением сферы обслуживания, предоставления разного рода услуг. На основе выявления специфики спортивно-оздоровительных услуг формируется понятие «спортивно-оздоровительный сервис» и появляется соответствующая учебная дисциплина, которая в С.-Петербургском государственном университете физической культуры им. П.Ф.Лесгафта получила название «Содержание и виды спортивно-оздоровительного сервиса». В статье представлены и охарактеризованы основные подходы к разработке этой учебной дисциплины как составной части сервисологии.

Currently service science is becoming to be differentiated as a science

related to investigating the service industry as it is. The sports and recreation specifics leads to defining the notion of sports and recreation services, which underpins the corresponding subject that is called in St. Petersburg State University of Physical Training after P. Lesgaft as “Sports & Recreation Service Contents and Types”. The article contains and maps the basic approaches to developing this subject as part of service science.

Подготовка специалистов в области сервиса определяется содержанием Государственного образовательного стандарта и требованиями профессионального предназначения. Выпускник вуза должен быть подготовлен к сервисной, организационно-управленческой, научно-исследовательской и образовательной деятельности. Наряду с общими квалификационными тре-

бованиями содержание обучения во многом определяется сферой будущей профессиональной деятельности выпускника. Формирование специальных знаний и навыков реализуется в высших учебных заведениях через соответствующие специализации, являющиеся частью специальности и предполагающие получение студентами более углубленных профессиональных знаний, умений и навыков в различных областях деятельности по профилю направления подготовки (специальности) [1].

В рамках специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм» существует специализация спортивно-оздоровительный сервис, включающая дисциплины, охватывающие сущность, специфику, разные направления деятельности в пространстве будущей профессиональной деятельности выпускника в сфере физической культуры и спорта [2]. Теперь о самом понятии «спортивно-оздоровительный сервис». Согласно Государственному стандарту ГОСТ Р 50646 «Услуги населению. Термины и определения», социально-культурный сервис — это предоставление услуг культуры, образования, здравоохранения, физкультуры и спорта, туризма [3]. Из анализа положений Государственного стандарта ГОСТ Р 50646 вытекает, что подавляющее большинство услуг, производимых и потребляемых в отрасли «физическая культура и спорт» (будем их называть в дальнейшем «услуги физической культуры и спорта»), относится именно к социально-культурным услугам. Спортивно-оздоровительные услуги — лишь часть услуг физической культуры и спорта, а спортивно-оздоровительный сервис — часть физкультурно-спортивного сервиса.

Чтобы выявить специфику спортивно-оздоровительных услуг, нужно учесть, что эти услуги: удовлетворяют специфические потребности; связаны с оздоровлением и физическим развитием человека; относятся к услугам физической культуры и спорта. Опросы посетителей учреждений спортивно-оздоровительного сервиса, проведенные в Санкт-Петербурге под руководством авторов статьи с целью изучения мотивации

потребителей, позволили подтвердить группировку мотивов обращения к спортивно-оздоровительным услугам.

В исследовании выяснялась сравнительная выраженность готовности потребителей спортивно-оздоровительных услуг к активности по отношению к определенным видам занятий в спортивно-оздоровительном центре, фитнес-клубе. Для этого была разработана специальная методика. Посетителям центра предлагался перечень видов занятий и клубных акций, рекомендуемых для включения в индивидуальную программу потребителя. Особый смысл методики в том, чтобы посетитель не занимался самооценкой мотивов, как это бывает при прямой постановке вопросов, а выбирал интересующие виды занятий или мероприятия, играющие роль индикатора. Выбор и оценку их по пятибалльной шкале можно было рассматривать как показатель выраженности побуждений определенной направленности, т.е. мотивации. По случайной выборке были опрошены 129 посетителей, получающих спортивно-оздоровительные услуги.

На предварительных этапах исследования было установлено, что в мотивации обращения к спортивно-оздоровительным услугам наиболее выражены следующие группы мотивов:

1) *стремление к отдыху, разрядке, компенсации условий жизни*: снять стресс, преодолеть негативные эмоции; отдохнуть, расслабиться, восстановить силы; отвлечься от рутины повседневности, испытать острые ощущения; насладиться движением как одной из ценностей досуга;

2) *стремление к изменению физической формы*: оздоровиться, почувствовать себя более здоровым; продвинуться в физическом развитии; поддерживать тонус, обрести спортивность;

3) *стремление к межличностному общению*: приобрести новые знакомства; интересно проводить время в компании, объединенной общим увлечением;

4) *стремление в той или иной степени к познанию, обогащению знаний*: приобрести новый опыт; расширить кругозор в отношении оздоровления организма; приобрес-

ти культурные привычки здорового образа жизни;

5) *стремление к самоутверждению, самореализации*: встряхнуться, иначе ощутить свое «я»; приобщиться к тому, что престижно; испытать удовлетворение от преодоления трудностей, от достижений; повысить уверенность в себе; обнаружить скрытые возможности, полнее выразить себя [4].

Результаты проведенных замеров позволили констатировать, что наиболее выражена группа мотивов, связанная со стремлением к изменению физической формы (13,7 балла). На втором месте стремление к познанию, обогащению знаний (13,2 балла). Менее выражено стремление к межличностному общению (11,2 балла). Далее по нисходящей следуют самоутверждение и самореализация (11,0 баллов), отдых и разрядка (10,6 балла).

В реальной действительности, как правило, существуют несколько мотивов, обуславливающих выбор конкретной спортивно-оздоровительной услуги и взаимно усиливающих друг друга. Тем не менее, всегда есть главный, преобладающий мотив, который определяет вид или набор избираемых услуг. Мотивация занятий, как видим, прежде всего, связана с обретением спортивности, оздоровлением и физическим развитием. Немалое значение также имеют мотивы просвещения и обогащения социальных связей.

Спортивно-оздоровительные услуги включают активные занятия физическими упражнениями и видами спорта по определенной программе на базе научно обоснованных методик, регламентированного времени занятий и под руководством специалистов. Эти услуги, как правило, платные, коммерческие, групповые или индивидуальные. Соответственно система экономически обоснованного создания, предоставления и потребления услуг, удовлетворяющих комплекс специальных потребностей человека и связанных с программированием занятий специалистом (тренером, инструктором) в целях оздоровления и физического развития, составляет содержание спортивно-

оздоровительного сервиса. Иначе говоря, это — часть отрасли «физическая культура и спорт», в которой в качестве товара выступают спортивно-оздоровительные услуги. Спортивно-оздоровительная услуга в этом случае — своеобразный по форме и назначению товар, удовлетворяющий специальные потребности и существующий не в качестве вещи, а в качестве деятельности.

Теперь обратимся к учебной дисциплине, отражающей спортивно-оздоровительный сервис в качестве своего объекта. В современных условиях есть все основания утверждать, что на пересечении теории и практики физической культуры, валеологии и сервисологии формируется отрасль знания, изучающая сущность, закономерности возникновения, развития и функционирования спортивно-оздоровительного сервиса как специфического явления в сфере физической культуры и спорта — назовем ее с известной долей условности *теория и технология спортивно-оздоровительного сервиса*. Предметом интереса этой отрасли знания является деятельность по производству, продвижению и предоставлению спортивно-оздоровительных услуг в ответ на потребности людей.

Зримой формой практической организации спортивно-оздоровительного сервиса являются многочисленные спортивные организации, предприятия, фирмы, клубы, предоставляющие спортивно-оздоровительные услуги. В своей практической деятельности сотрудники этих организаций каждый день решают взаимосвязанные задачи: производства, продвижения и предоставления спортивно-оздоровительных услуг; оздоровления, сближения человека с физической культурой, пропаганды здорового образа жизни и организации деятельности; достижения экономической устойчивости своего предприятия. В этом процессе происходит осознание, осмысление динамично развивающейся сферы спортивно-оздоровительного сервиса, привлекаются сведения из смежных областей, имеют место пробы, ошибки, удачи, делаются выводы, принимаются решения. В результате постепенно формируется

массив знаний, который нуждается в обобщении, систематизации, интеграции в особую отрасль знания, которая и может быть названа теорией и технологией спортивно-оздоровительного сервиса.

Теория спортивно-оздоровительного сервиса как отрасль знания имеет различные аспекты, определяемые ее многоплановым содержанием:

*философско-культурологический аспект* анализирует: вопросы сущности и специфики спортивно-оздоровительного сервиса, его места и роли в структуре образа жизни, в культуре досуга; социальных функций спортивно-оздоровительного сервиса; внутренней классификации спортивно-оздоровительного сервиса; исторической динамики явления — становления, развития, периодизации и тенденций современного состояния;

*социологический аспект* имеет в виду: социальные институты и общности, производящие и распространяющие спортивно-оздоровительные услуги; социально-демографический состав, типологии потребителей услуг; способы, формы организации, функционирования и социального регулирования спортивно-оздоровительного сервиса;

*социально-психологический аспект* рассматривает: характер потребностей, определяющих активность людей в сфере спортивно-оздоровительного сервиса, социально-психологическую динамику потребностей, социально-психологические стороны деятельности организаций спортивно-оздоровительного сервиса;

*социально-педагогический аспект* предполагает: диагностику состояния индивидов и групп, вовлеченных в спортивно-оздоровительный сервис; формирование и развитие потребностей в спортивно-оздоровительных услугах как составной части образа жизни современного человека, возвышение этих потребностей; средства, способы, методы оптимизации сервисного взаимодействия в процессе спортивно-оздоровительного сервиса; подготовку, повышение квалификации персонала предприятий спортивно-оздоровительного сервиса;

*управленческо-правовой аспект* объединяет: цели и задачи руководства организациями спортивно-оздоровительного сервиса на всех уровнях; экономику спортивно-оздоровительного сервиса; информационно-методическое и кадровое обеспечение сферы спортивно-оздоровительного сервиса; основы законодательства, регулирующие отношения в сфере спортивно-оздоровительного сервиса; вопросы социального контроля качества спортивно-оздоровительных услуг (лицензирования деятельности, сертификации услуг и т.д.);

*сервисный аспект* охватывает вопросы: специфики и закономерностей сервисного взаимодействия в спортивно-оздоровительном сервисе; особенностей сервисного взаимодействия в процессе продажи и предоставления спортивно-оздоровительных услуг; зависимости сервисного взаимодействия от социально-демографических, психологических характеристик и состояния здоровья основных типологических групп потребителей услуг спортивно-оздоровительного сервиса;

*физикультурно-валеологический аспект* подвергает анализу: медико-биологические основы оздоровления, взаимосвязь между здоровьем и факторами образа жизни, теоретические и методические основы физического развития в процессе спортивно-оздоровительного сервиса, обеспечение безопасности услуг спортивно-оздоровительного сервиса, контроль и самоконтроль физического самочувствия.

Таков основной круг вопросов, на которые должна дать ответ теория и технология спортивно-оздоровительного сервиса — составная часть сервисологии. Значительная часть информации, объединяемой этой отраслью знания, нашла отражение в публикациях научной печати, в специальных изданиях, обсуждалась на научных конференциях. Многие положения, касающиеся спортивно-оздоровительного сервиса, можно считать общепризнанными. Именно они и легли в основу разработанной в Санкт-Петербургском государственном университете физической культуры им. П.Ф. Лесгафта учебной дисциплины «Содержание и виды

спортивно-оздоровительного сервиса», основные теоретико-методологические положения которой были обсуждены и одобрены на межвузовском методологическом семинаре по проблемам социально-культурного сервиса и туризма, проведенный в СПбГУФК им. П.Ф.Лесгафта в апреле 2007 г.

В чем же суть дисциплины? Повторимся: это обобщение, систематизация, интеграция в особую отрасль знания разрозненных сведений, существующих в разных областях сервиса и оздоровительной физической культуры, и определение на этой основе собственного предмета — спортивно-оздоровительного сервиса как предоставления на коммерческой основе специализированных услуг по определенной программе под руководством специалиста в целях оздоровления и физического развития. Целью дисциплины является разработка научно-обоснованных представлений: о сущности и основных понятиях, характеризующих спортивно-оздоровительный сервис; о процессах зарождения и развития спортивно-оздоровительного сервиса в историческом пространстве-времени; о функционировании предприятий спортивно-оздоровительного сервиса в современных условиях как сферы будущей профессиональной деятельности выпускников; о современных видах спортивно-оздоровительного сервиса.

Исходя из изложенного понимания спортивно-оздоровительного сервиса, в рамках дисциплины анализируются следующие компоненты системы спортивно-оздоровительного сервиса:

1. *Занятия и тренировки по видам спорта, осуществляемые в соответствии с характеристиками спортивно-оздоровительного сервиса* (платные услуги, связанные с программированием занятий специалистом-тренером, инструктором, в целях оздоровления и физического развития). Здесь в равной мере могут быть представлены циклические, процессуальные, игровые виды спорта и единоборства. Часто такие занятия и тренировки проходят на базе традиционных спортивных сооружений и комплексов. Так, например, при бассейне Южно-Уральского

государственного университета (г. Челябинск) действует Акватик-центр с десятью аквааэробическими и фитнес-программами для детей и взрослых разного уровня подготовленности.

2. *Занятия и тренировки, использующие специфические природно-географические возможности в целях оздоровления и физического развития, опираясь на организационные возможности туризма.* Это, как правило, экстремальные, часто опасные для здоровья виды услуг с использованием возможностей гор, рек, моря, воздушной стихии, предоставляемые туристскими организациями и их партнерами (горные лыжи, рафтинг, дайвинг, кайтинг, виндсерфинг и т.п.). Туристские фирмы организуют специализированные туры спортивно-оздоровительной направленности: фитнес-туры, дайвинг-туры. Компания «Ривьера» (Санкт-Петербург), например, разработала и успешно осуществляет аквафитнес-туры [4, с. 152-157]. С туризмом связаны и физкультурно-оздоровительные составляющие анимационных услуг гостиничных предприятий.

3. *Фитнес как комплексы специализированных занятий физическими и дыхательными упражнениями в целях оздоровления, поддержания физической формы и физического развития:* аэробика всевозможных направлений и разновидностей; танцевальные классы (танцевальные направления в фитнесе); силовые классы с использованием специального оборудования; специализированные занятия с опорой на западные и восточные оздоровительные системы (дыхательная гимнастика, пилатес, калланетика, йога и др.) [5]. Именно фитнес предпочитают наши соотечественники как средство оздоровления и поддержания физической формы, именно сфера фитнеса является наиболее динамично развивающимся рынком. Так, например, «Планета Фитнес» за 15 лет прошла путь от единственного клуба в Санкт-Петербурге до международной сети, объединяющей под этим брендом 36 предприятий в России, Украине, Швеции.

4. *Веллнес-технологии как сочетание методик оздоровления организма и достижения состояния физического и душевного благополучия* [6]. Веллнес-технологии опираются на достижения современной науки и объединяют фитнес, эстетическую косметологию, комплексную диагностику, SPA и релаксацию, различные способы омоложения и замедления процессов старения, правильное питание (без изнурения организма диетами), отказ от вредных привычек, позитивное отношение к себе и окружающим, достижение согласия с миром и самим собой.

Понятие «веллнес» нашло наибольшее употребление на российском рынке применительно к веллнес-отелям. В Москве и Петербурге появляется все больше малых отелей выходного дня, где предлагаются специализированные веллнес-пакеты на 2-3 дня «Отдых в большом городе». «Wellness-индустрия» — сравнительно новое для России направление философии жизни и здоровья, физической культуры и спорта, отдыха и красоты. Не исключено, что эта передовая отрасль в ближайшее десятилетие будет наиболее доходным видом бизнеса

в сфере спортивно-оздоровительных услуг, удовлетворяющим одну из самых насущных потребностей современного общества и человека — потребность в сохранении здоровья.

Появление и развитие высокотехнологичных видов спортивно-оздоровительного сервиса требует специально подготовленных кадров, ориентированных на эту сферу в качестве области своей будущей профессиональной деятельности. Решению этой задачи и призвана способствовать учебная дисциплина «Содержание и виды спортивно-оздоровительного сервиса», углубленно рассматривающая одну из областей сервисологии. Опыт преподавания учебной дисциплины показал, что она вызывает интерес у студентов. Они активно посещают клубы, центры, предприятия спортивно-оздоровительного сервиса, изучают периодику, выбирают проблематику дисциплины в качестве курсовых и дипломных работ. Вместе с тем формирование дисциплины продолжается, и мы будем благодарны за вопросы, замечания и предложения.

#### Литература

1. Специальность 230500 «Социально-культурный сервис и туризм». Государственный стандарт РФ. М., 2000.
2. См.: Сборник инструктивно-методических материалов учебно-методического объединения учебных заведений РФ по образованию в области сервиса /Сост. В.К. Романович, Н.И. Ковалева, Г.И. Илюхина, М.В. Сосенко. М.: Изд-во МГУС, 2005. С. 35-36.
3. ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения». Утвержден Постановлением Госстандарта РФ от 21.02.94 № 34 (введен с 01.07.1994) //
4. Мир качества. 1995. №3. С. 49–52.
4. Велединский В.Г. Содержание и виды спортивно-оздоровительного сервиса: Учебно-методическое пособие/ В.Г. Велединский, А.Н. Чудных; Санкт-Петербургский гос. ун-т физ. культуры им. П.Ф.Лесгафта. СПб.: [б.и.], 2007. С. 9–11.
5. Виес Ю.Б. Фитнес для всех /Ю.Б. Виес. Мн.: Книжный дом, 2006. 512 с.
6. Wellness. Искусство красоты: Справочник. СПб.: Изд-во «Папи-Рус», 2006. 192 с.