

**А. И. ШТРЕЙХ**

(г. Сочи, Сочинский государственный университет)

Науч. рук. **В. В. Коваленко,**

канд. тех. наук, доц.

## **ТРАНСФОРМАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ УПРАВЛЕНИЯ ТРЕНАЖЕРНЫМ ЗАЛОМ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ БИЗНЕС-АНАЛИЗА**

В современном обществе большинство людей ведут малоподвижный образ жизни, потому что человек лишь в редких случаях выбирает работу, связанную с физическим трудом. Несмотря на то, что мы проживаем в стремительно ухудшающейся экологической обстановке, человек задумывается о своем здоровье лишь тогда, когда проблемы с ним уже возникли. Поэтому занятия спортом и физкультурой – важная составляющая жизни каждого из нас, всегда была и есть необходимость увеличения численности людей, занимающихся физическими упражнениями. При анализе управления тренажерным залом было выявлено, что использование для привлечения людей только социальной сети «Instagram» ограничивает круг потенциальных клиентов, а, следовательно, и рост прибыли. Для решения проблемы привлечения новых клиентов предложено автоматизировать управление работой тренажерного зала, для чего рекомендовано использовать лендинг, разработав для этой цели модель соответствующего бизнес-процесса (рисунок 1).

В результате реализации лендинга клиент получит возможность самостоятельно выбирать курс тренировок, выбранная программа курса будет индивидуально корректироваться за счёт коммуникации в режиме диалога «клиент-тренер». Это поможет эффективно привлекать новых клиентов за счет расширения аудитории потенциальной клиентуры и косвенно станет подспорьем для улучшения работы сервиса с клиентами. Применение одностраничного сайта концентрирует внимание посетителя именно на данное предложение, не давая клиентам отвлекаться на смежные темы.

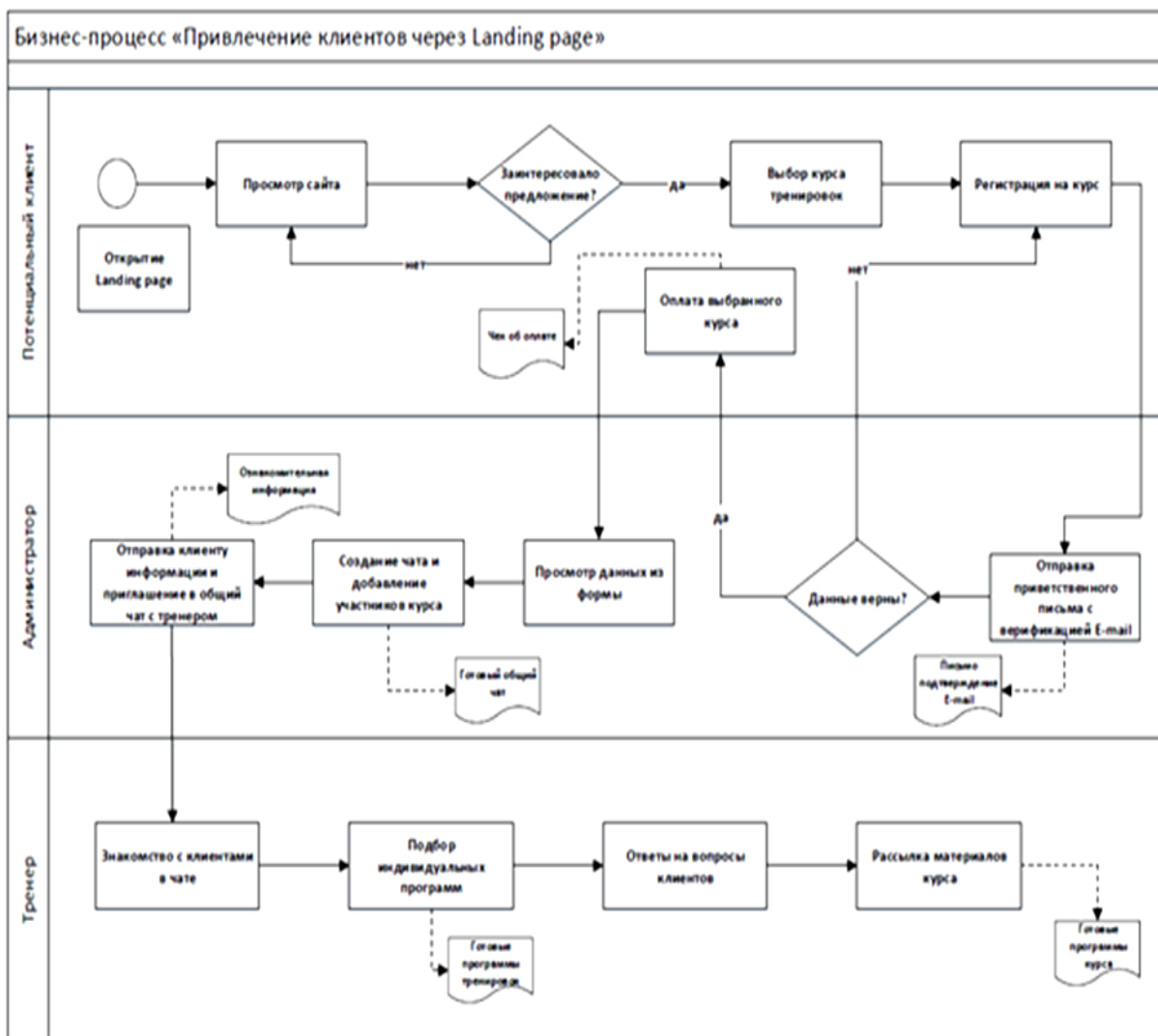


Рисунок 1 – Бизнес-процесс «Привлечение клиентов через Landing Page»

Кроме этого бизнес-анализ показателей работы тренажерного зала выявил проблему низкой квалификации тренерского состава, из которой следует, что без постоянной работы с персоналом, повышения квалификации тренеров и отбора профессионалов в данной области нельзя следовать новым тенденциям фитнес индустрии, поддерживать марку тренажерного зала с высококлассными специалистами и расширять базу потенциальных клиентов. В связи с этим предложено реализовать в управлении залом бизнес-процесс «Повышение квалификации тренера» (рисунок 2).

Этот бизнес-процесс предлагается реализовать на лендинг странице в виде лекций в текстовом и видео форматах, а также вебинаров. Предварительным подтверждением данных занятий должно быть успешное прохождение тестирования. Окончательная оценка результатов производится по итогам проведения открытого занятия, где одновременно происходит и обмен опытом. По завершению курса повышения квалификации сотрудник получает сертификат, подтверждающий повышение квалификации тренера. Разработанный бизнес-процесс обеспечит профессиональное совершенствование сотрудников тренажерного зала при постоянно изменяющихся условиях профессиональной деятельности и оперативным использованием в своей деятельности новых методов работы.

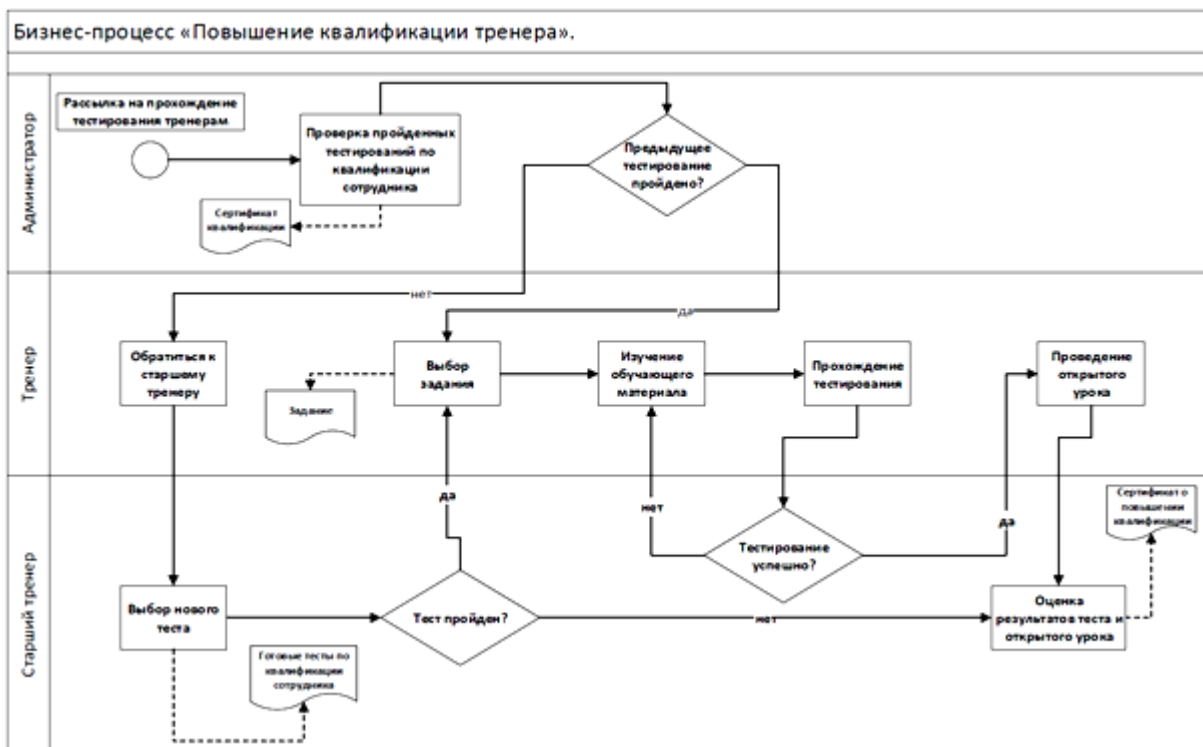


Рисунок 2 – Бизнес-процесс «Повышение квалификации тренера»

Создание сайта с учётом процессов, построенных на основе результатов бизнес-анализа, повысит приток клиентов, расширит охват аудитории, улучшит работу персонала и сервиса, приведет к изменению методов работы тренажерного зала.