

# Analysis on the Satisfaction of Coaches and Members in Children's and Teenagers' Sports Club—Taking Yuedong Youth Sports Club as an Example

Pan Li Shixing Li Binhui Pan\*

Shanghai University of Sport, Shanghai, 200438, China

## Abstract

Taking the current management situation of coaches and members of China Shanghai youth sports club as the research object, this paper makes a thorough investigation and research on Yuedong Youth Sports Club by using the methods of questionnaire, interview and field investigation, and discusses the management methods of coach talents and member operation satisfaction of youth sports club focusing on figure rope skipping, hope to further improve the operation and management of Yuedong Youth Sports Club, improve satisfaction, and provide reference for the operation of other fancy rope skipping clubs.

## Keywords

sports club; current status of operation; fancy rope skipping; coach training

# 儿童青少年体育俱乐部教练员与会员管理满意度分析——以跃动青少年体育俱乐部为例

李盼 李时兴 潘斌辉\*

上海体育学院, 中国·上海 200438

## 摘要

论文以中国上海运动青少年体育俱乐部教练员和会员管理现状为研究对象,运用问卷调查法、访谈法、实地考察法等对跃动青少年体育俱乐部尽心深入调查及研究,探讨以花样跳绳项目为主的青少年体育俱乐部的教练人才和会员运营满意度管理方法,希望能进一步改善跃动青少年体育俱乐部的运营管理的不足,提升满意度,同时为其他花样跳绳俱乐部运营提供参考。

## 关键词

体育俱乐部; 运营现状; 花样跳绳; 教练员培养

## 1 引言

2020年全国学生运动会、2021年全国运动会群众项目加入跳绳运动预示着跳绳项目即将迎来春天。国外的花样跳绳体育俱乐部已经形成了较大的规模和相对成熟的经营管理模式,而国内同类别青少年体育俱乐部却处于起步阶段,大部分俱乐部的管理者都是半路出家无管理经验和合适的管理模式可借鉴。

论文选取了中国起步最早的以花样跳绳运动项目为主的俱乐部之一,跃动青少年体育俱乐部运营管理现状为研

【作者简介】李盼(1986-),女,中国浙江人,硕士,讲师,从事体育教学、运动技能、行为与身体活动研究。

【通讯作者】潘斌辉(1986-),男,中国上海人,本科,从事体育教学研究。

究对象,旨在了解跃动青少年体育俱乐部教练员和会员的运营管理经验,满意度是经营管理的工作重点,并提出相关的问题和建议,为其他以花样跳绳项目为主的青少年体育俱乐部的在运营管理过程中提供借鉴。

## 2 研究对象和研究方法

### 2.1 研究对象

本研究以上海跃动青少年体育俱乐部的教练员和会员运营管理现状为研究对象。

### 2.2 研究方法

论文运用文献资料法、访谈法、实地考察法、和问卷调查法等多种研究方法。

### 2.3 结果与分析

上海跃动青少年体育俱乐部满意度情况分析如下。

### 2.3.1 教练员的满意度

俱乐部适当给教练员带来工作回报的满足是也会在一定程度上带给他精神上的满足,从而提高教练员满意度和对俱乐部的认同感,从而提高教练员的工作积极性,为俱乐部带来绩效。

①跃动青少年体育俱乐部教练员对俱乐部工作回报的满意度。

问卷调查中针对跃动青少年体育俱乐部教练员工作回报设计了两方面调查内容:教练员对俱乐部基本工资收入、公司福利,教练员对自己付出的与实际工作与劳动成果相比较(包括带队参赛奖励、人才输送奖励),两方面调查内容。

调查结果显示目前跃动青少年体育俱乐部的教练员对于目前工作获得的回报满意度并不高。教练员对俱乐部提供的薪资待遇和福利满意度较高,10.53%的教练员表示对工资收入和福利非常满意,34.21%的教练员表示比较满意,42.21%表示一般,10.53%表示满意,不满意者为2.63%,

21.05%的教练员表示对带队参加大型比赛获奖的奖励表示非常满意,39.47%的教练员表示比较满意,26.32%认为一般,13.16%不太满意,不满意者为0%。

5.26%的教练员表示对向上级输送人才获得的奖励表示非常满意,31.58%的教练员表示比较满意,55.26%认为一般,5.26%不太满意,不满意者为2.63%。

总体看来教练员对俱乐部提供的工资待遇满意度并不高,而工资待遇关系到教练员的切身利益,且没有达到提别满意的程度。在访谈中了解到俱乐部提供给教练员的薪资是由基本工资+提成+教练员等级共同决定的,然而对于基本工资相对较低的实习教练以及没有基本工资的简直教练来说,在上课的时候做出了同等的付出却拿不到相对应的回报会导致工作积极性大打折扣。这就需要俱乐部领导者要在除了基本工资的基础上,对俱乐部教练员的福利待遇进行合理的提高,确保教练员不会从俱乐部被同行挖走。

②跃动青少年体育俱乐部教练员对生活和工作条件的满意度。

俱乐部教练员的工作地点一般都在运动馆这一室内环境中进行,教练员对于俱乐部工作环境的满意程度一定程度上能影响到教练员的工作效率,生活条件满意度与工作环境满意度同等重要。调查结果中可看出:教练员对自己目前整体的生活、工作条件满意度并不高,只有18.24%的教练员对目前的工作环境表示地特别满意,大多数教练员处于去适应工作环境的状态,并不是享受工作环境。教练员对自己目前的生活条件的满意度不容乐观,表示非常满意者为0%,36.48的教练员表示比较满意,52.63%表示自己目前生活条件一般,任有10.53%的教练员表示不太满意。

### 2.3.2 会员家长的满意度

顾客满意度是指客户对企业以及企业产品或服务的满意程度。

①跃动青少年体育俱乐部家长对俱乐部服务的满意度。

要让俱乐部的竞争力不断增强,就要在目前的客户服务体系上添加更多的人性化服务,为此设计了会员对俱乐部前台的服务评价和教练员的评价,前台服务和教练员服务分别得到54%、64%的高度评价,教练员服务不满意者为0%,会员对俱乐部服务的满意度很高。对前台评价稍差,建议适当加强前台业务培训工作,提高前台服务质量和会员对前台服务工作的满意度。

②跃动青少年体育俱乐部家长对俱乐部场地设施的满意度。

48%的会员家长对场地设施非常满意,40%会员家长比较满意,11%认为一般,1%认为不太满意,非常不满意者为0%,具体情况见表20。

这说明会员家长对跃动青少年体育俱乐部场馆设施的满意度很高。会员来到俱乐部首先看到的是场馆设施,设施齐全,环境舒适就会赢得会员家长的好感。但在走访总了解到俱乐部单个场馆都缺少淋浴等设施,希望能尽快得到解决。

③跃动青少年体育俱乐部家长对俱乐部收费的满意度。

价格是影响会员参与俱乐部活动的重要因素之一,对于目前上海跃动青少年体育俱乐部的消费价格,有30%的家长表示非常合理,38%的家长表示比较合理,29的家长表示一般,3%的家长表示不太合理。

④跃动青少年体育俱乐部家长对俱乐部场地开放时间的满意度。

对于约定青少年体育俱乐部运动馆开放时间,有45%的家长表示很满意,39%的家长表示比较满意,11%的家长表示能接受,5%的家长表示不太满意,不满意者为0%。

## 3 结论与建议

### 3.1 结论

①跃动青少年体育俱乐部的场地充足,能满足俱乐部会员活动,但是体育活动后期的相关服务设施不够健全,影响了满意度。

②俱乐部教练大多来自上海体育学院,教练员专业度很高,家长认可。

③跃动青少年体育俱乐部会员主要在3~12岁,对俱乐部提供的服务基本满意,证明俱乐部教练员业务水平比较高。

④俱乐部教练员对目前的薪资待遇和生活条件表示不太满意,并期待有所改善。

### 3.2 建议

①完善俱乐部场馆淋浴等硬件设施,在多个地方设立教学点满足会员需要解决会员因距离带来的不便;同时增加俱乐部的宣传。

②提高前台的业务水平,为教练员提供更多的培训和再培训的机会。

③为提高运动馆的场地使用率充分利用场馆,建议适

当实行免费对外开放,以便增加俱乐部宣传,发展更多会员。

### 参考文献

- [1] 裴立新,李满春.青少年体育俱乐部组织性质研究[J].武汉体育学院学报,2008(1):13-17.
- [2] 谢晨.美国青少年体育参与的组织支撑研究[D].北京:北京体育大学,2013.
- [3] 陈洪,梁斌,孙荣会,等.英国青少年体育俱乐部治理经验及启示[J].西安体育学院学报,2017,34(3):257-262.