

ОБЩЕРОССИЙСКАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
"ФЕДЕРАЦИЯ СКАЛОЛАЗАНИЯ РОССИИ"

«Утверждаю»

Президент

/Бычков Д.А.

«05» ноября 2025 г.



**Основная программа профессионального обучения
- программа профессиональной подготовки по профессиям
рабочих, должностям служащих.**

Наименование: Администратор (дежурный) спортивного (фитнес)
зала

Объем программы: 120 часов

Срок обучения: 3 недели

Форма обучения: очная

г. Москва
2025

Оглавление

1. ПАСПОРТ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	3
1.1. Область применения программы	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ	6
2.1. Учебный план	6
2.2. Календарный учебный график	6
2.3. Рабочая программа учебного модуля (дисциплины) «ОП.01. Основы профессиональной деятельности» программы профессионального обучения «Администратор (дежурный) спортивного (фитнес) зала».....	7
2.4. Рабочая программа учебного модуля (дисциплины) «ПМ.01. Информирование занимающихся по вопросам использования спортивного оборудования и инвентаря, организации занятий и мероприятий по физической подготовке и физическому развитию» программы профессионального обучения «Администратор (дежурный) спортивного (фитнес) зала».....	9
2.5. Рабочая программа учебного модуля (дисциплины) «ПМ.02. Предоставление занимающемуся спортивного инвентаря и оборудования в пользование (прокат)» программы профессионального обучения «Администратор (дежурный) спортивного (фитнес) зала»	11
2.6. Рабочая программа учебного модуля (дисциплины) «ПП 01. Производственная практика» программы профессионального обучения «Администратор (дежурный) спортивного (фитнес) зала».....	13
3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	16
3.1. Материально-техническое обеспечение программы	17
3.2. Информационное обеспечение обучения	18
3.3. Перечень нормативно-правовых актов, учебно-методической литературы и учебных пособий.....	18
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ.....	18
4.1. Текущий контроль результатов освоения программы.....	18
4.2. Итоговый контроль результатов освоения программы	21

1. ПАСПОРТ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Область применения программы

Настоящая образовательная программа применяется для приобретения необходимых знаний и практических навыков, необходимых для работы администратора (дежурного) спортивного (фитнес) зала по организации деятельности спортивного зала в области физической подготовки, физического развития, физического воспитания и спортивной подготовки занимающихся.

Настоящая программа разработана на основании:

- Федерального закона от 29.12.2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказа Министерства Просвещения Российской Федерации от 26 августа 2020 года № 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения»;
- Приказа Минобрнауки России от 14 июля 2023 года N 534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;
- Приказа Минтруда и социальной защиты РФ от 21.04.2022 № 237н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по инструкторской и методической работе в области физической культуры и спорта».

Характеристика профессиональной деятельности обучающихся:

Основная цель вида профессиональной деятельности обучающихся: организация деятельности в области физической подготовки, физического развития, физического воспитания и спортивной подготовки физических лиц (занимающихся)

Категория обучающихся: лица, имеющие образование не ниже среднего общего, не младше 18 лет и не имеющих медицинских противопоказаний к выполнению соответствующих работ.

Целью программы является подготовка служащего, обладающего необходимыми теоретическими знаниями и практическими навыками по организации деятельности спортивного зала в области физической подготовки и спортивной подготовки занимающихся; получение лицами различного возраста профессиональных компетенций по профессии рабочего, должности служащего «Администратор (дежурный) спортивного (фитнес) зала»; подготовка к профессиональной деятельности в качестве администратора (дежурного) спортивного (фитнес) зала.

Задачи курса:

- обеспечить уровень теоретической подготовки слушателей, необходимый для работы администратора (дежурного) спортивного (фитнес) зала по организации деятельности спортивного зала в области физической подготовки, физического развития, физического воспитания и спортивной подготовки занимающихся;
- сформировать практические умения и навыки в области работы администратора (дежурного) спортивного (фитнес) зала.

В результате прохождения курса обучающийся должен получить профессиональные компетенции:

знать:

- Нормативно-правовые основы профессиональной деятельности;
- Правила поведения в месте организации занятий, мероприятий по физической подготовке, физическому развитию;
- Правила эксплуатации и оптимальные режимы использования спортивного оборудования и инвентаря;
- Логистика в месте проведения занятия, мероприятия по физической подготовке, физическому развитию занимающихся
- Требования охраны труда;
- Правила этики и деонтологии в сфере взаимодействия с занимающимися;
- Правила пользования информационно-коммуникационными технологиями и средствами связи;
- Порядок учета предоставляемого в прокат спортивного инвентаря и оборудования;
- Правила использования спортивного инвентаря и оборудования;
- Правила хранения спортивного инвентаря и оборудования;
- Порядок оформления документов по предоставлению во временное пользование и возврату спортивного инвентаря и оборудования, по выявлению фактов повреждений, нанесенных прокатному спортивному инвентарю и оборудованию, и по удержанию вследствие этого залога (части залога)
- Порядок планирования использования спортивного инвентаря и оборудования, предназначенных для передачи в прокат
- Правила приема, возврата и удержания залога (части залога) за предоставленные в прокат спортивный инвентарь и оборудование;
- Нормативно-правовые основы деятельности в сфере физической культуры и спорта
- Основы менеджмента и маркетинга;
- Правила делового общения и основы управления конфликтами, психологию общения;
- Требования охраны труда и техники безопасности, правила оказания первой медицинской помощи;
- Основы организации деятельности спортивного зала;

уметь:

- Контролировать соблюдение занимающимися правил этичного поведения;
- Определять оптимальные режимы использования спортивного оборудования и инвентаря;
- Вести документооборот по формированию записи занимающихся на занятия, мероприятия по физической подготовке, физическому развитию;
- Пользоваться демонстрационным, звуковым, звукоусиливающим и осветительным оборудованием;
- Составлять и корректировать расписание использования спортивного инвентаря и оборудования, предоставляемого в прокат;
- Оформлять документы по передаче в прокат и по возврату спортивного инвентаря и оборудования;
- Выявлять факты повреждений, нанесенных спортивному инвентарю и оборудованию при их нахождении в прокате, и документально оформлять выявленные факты;

- Оформлять прием, возврат и удержание залога (части залога) за предоставленный в прокат спортивный инвентарь и оборудование;
- Пользоваться информационно-коммуникационными технологиями и средствами связи;
- Анализировать номенклатуру имеющегося спортивного инвентаря и оборудования, расписание его использования;
- Соблюдать требования нормативно-правовых актов в сфере физической культуры и спорта;
- Осуществлять управление процессами;
- Осуществлять деловое общения и урегулирование конфликтов;
- Соблюдать требования охраны труда и техники безопасности;
- Оказывать первую медицинскую помощь;
- Осуществлять организацию деятельности спортивного зала;

Планируемые результаты обучения:

- владение знаниями и навыками по организации деятельности спортивного зала и процессов в области физической подготовки, физического развития, физического воспитания и спортивной подготовки занимающихся;
- владение навыками и практические умения и навыки в области работы администратора (дежурного) спортивного (фитнес) зала;

Форма обучения: очная

Трудоемкость: 120 академических часов.

Профессиональное обучение завершается итоговой аттестацией в форме квалификационного экзамена.

Лицо, успешно сдавшее квалификационный экзамен, получает квалификацию по профессии рабочего, должности служащего с присвоением (при наличии) квалификационного разряда, класса, категории по результатам профессионального обучения, что подтверждается документом о квалификации (свидетельством о профессии рабочего, должности служащего).

Рекомендуемое количество часов на освоение программы

	Объем, часов
	Очная
Максимальная учебная нагрузка обучающегося	120
<i>в том числе:</i>	
обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося (взаимодействие с преподавателем)	76
Производственная практика	40
Квалификационный экзамен	4

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план

Учебные предметы, практика	Количество академических часов			Форма промежуточной аттестации
		В том числе		
	Всего	Теоретические занятия	Практические занятия	
Учебные общепрофессиональные модули				
ОП.01. Основы профессиональной деятельности	16	16		Зачет
Учебные профессиональные модули				
ПМ.01. Информирование занимающихся по вопросам использования спортивного оборудования и инвентаря, организации занятий и мероприятий по физической подготовке и физическому развитию	30	30		Зачет
ПМ.02. Предоставление занимающемуся спортивного инвентаря и оборудования в пользование (прокат)	30	30		Зачет
Практическое обучение (практика)				
ПП 01. Производственная практика	40		40	Зачет
Квалификационный экзамен				
Квалификационный экзамен	4		4	Экзамен
ИТОГО:	120	76	44	

2.2. Календарный учебный график

Календарный график обучения является примерным, составляется и утверждается для каждой группы.

Начало обучения – по мере набора группы. Примерный режим занятий: 36-42 академических часа в неделю. Продолжительность академического часа составляет 45 минут. Продолжительность учебного дня составляет 6-7 академических часов при 6-дневной рабочей неделе. Срок освоения программы – 3 недели. Промежуточные и итоговые аттестации проводятся согласно графику.

Неделя 1						
ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
	З			З	В	В
Неделя 2						
ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС

		З			В	В
Неделя 3						
ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
			З			

	Учебные дни	З	зачет
	Итоговая аттестация	В	Выходной

2.3. Рабочая программа учебного модуля (дисциплины) «ОП.01. Основы профессиональной деятельности» программы профессионального обучения «Администратор (дежурный) спортивного (фитнес) зала»

Цель: обеспечение необходимых знаний обучающихся в области работ по организации деятельности спортивного зала в области физической подготовки и спортивной подготовки занимающихся в соответствии с требованиями профессионального стандарта «Специалист по инструкторской и методической работе в области физической культуры и спорта», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 21.04.2022 № 237н.

Задачи: овладеть теоретическими основами в области нормативно-правовых основ деятельности в сфере физической культуры и спорта, основ менеджмента и маркетинга, делового общения и управления конфликтами, охраны труда и техники безопасности, организации деятельности спортивного зала.

Место дисциплины в структуре программы

Дисциплина позволяет обучающимся изучить теоретические основы и положения в области нормативно-правовых основ деятельности в сфере физической культуры и спорта, основ менеджмента и маркетинга, делового общения и управления конфликтами, охраны труда и техники безопасности, организации деятельности спортивного зала в соответствии с требованиями профессионального стандарта «Специалист по инструкторской и методической работе в области физической культуры и спорта», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 21.04.2022 № 237н.

Требования к результатам освоения дисциплины

В результате обучения дисциплине слушатели должны:

знать:

- Нормативно-правовые основы профессиональной деятельности;
- Нормативно-правовые основы деятельности в сфере физической культуры и спорта
- Основы менеджмента и маркетинга;
- Правила делового общения и основы управления конфликтами, психологию общения;
- Требования охраны труда и техники безопасности, правила оказания первой медицинской помощи;
- Основы организации деятельности спортивного зала;

уметь:

- Соблюдать требования нормативно-правовых актов в сфере физической культуры и спорта;
- Осуществлять управление процессами;
- Осуществлять деловое общения и урегулирование конфликтов;
- Соблюдать требования охраны труда и техники безопасности;
- Оказывать первую медицинскую помощь;
- Осуществлять организацию деятельности спортивного зала;

Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 16 ак. часов (из них лекции - 16 ак. часов, практические занятия и самостоятельная работа – 0 ак. часов)

Учебные предметы, практика	Количество академических часов			Форма промежуточной аттестации
	В том числе			
	Всего	Теоретические занятия	Практические занятия	
Тема 1.1. Нормативно-правовые основы деятельности в сфере физической культуры и спорта	2	2		
Тема 1.2. Основы менеджмента и маркетинга	2	2		
Тема 1.3. Деловое общение и управление конфликтами	4	4		
Тема 1.4. Охрана труда и техника безопасности	2	2		
Тема 1.5. Организация деятельности спортивного зала	6	6		
ИТОГО:	16	16		Зачет

Тема 1.1. Нормативно-правовые основы деятельности в сфере физической культуры и спорта

Теория: Нормативно-правовые основы профессиональной деятельности. Трудовое законодательство. Законодательство о физической культуре и спорте. Нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность спортивных залов. Должностная инструкция. Гигиенические требования и нормы, предъявляемые к занятиям физической культурой и спортом. Ответственность.

Тема 1.2. Основы менеджмента и маркетинга.

Теория: Основы менеджмента. Понятие менеджмента. Функции менеджмента. Планирование, организация, координация и контроль. Управление процессами. Маркетинг. Основы маркетинговой деятельности и продвижения услуг.

Тема 1.3. Деловое общение и управление конфликтами

Теория: Общение. Психология общения. Деловое общение. Этика и нормы устной и письменной речи. Вербальные и невербальные средства общения. Методы и приемы

эффективной коммуникации. Конфликты. Виды и этапы конфликтов. Методы и техники урегулирования конфликтов.

Тема 1.4. Охрана труда и техника безопасности

Теория: Требования охраны труда при осуществлении профессиональной деятельности. Пожарная безопасность. Техника безопасности на спортивных объектах, в помещениях, при работе с оборудованием и инвентарем и в ходе тренировочного процесса. Инструктажи. Правила эксплуатации звукового, звукоусиливающего и осветительного оборудования. Правила безопасного выполнения упражнений на занятиях оздоровительной направленности. Правила, виды, алгоритмы оказания первой помощи до оказания медицинской помощи. Инструкции по оказанию первой помощи до оказания медицинской помощи.

Тема 1.5. Организация деятельности спортивного зала

Теория: Основы организации деятельности спортивного зала. Структура деятельности и услуг. Функциональные обязанности и полномочия администратора/дежурного. Должностные инструкции. Основные инструменты тайм-менеджмента в работе администратора. Система учета и записи посетителей (клиентов). Режим работы и нормы. Правила пользования информационно-коммуникационными технологиями и средствами связи. Документация и требования к ее ведению. Документооборот по формированию записи занимающихся на занятия, мероприятия по физической подготовке, физическому развитию.

2.4. Рабочая программа учебного модуля (дисциплины) «ПМ.01. Информирование занимающихся по вопросам использования спортивного оборудования и инвентаря, организации занятий и мероприятий по физической подготовке и физическому развитию» программы профессионального обучения «Администратор (дежурный) спортивного (фитнес) зала»

Цель: обеспечение необходимых знаний обучающихся в области работ по организации деятельности спортивного зала в области физической подготовки и спортивной подготовки занимающихся в соответствии с требованиями профессионального стандарта «Специалист по инструкторской и методической работе в области физической культуры и спорта», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 21.04.2022 № 237н.

Задачи: овладеть теоретическими основами в области правил поведения в месте организации занятий и мероприятий и правила эксплуатации и использования спортивного оборудования и инвентаря.

Место дисциплины в структуре программы

Дисциплина позволяет обучающимся изучить теоретические основы и положения в области правил поведения в месте организации занятий и мероприятий и правила эксплуатации и использования спортивного оборудования и инвентаря в соответствии с требованиями профессионального стандарта «Специалист по инструкторской и методической работе в области физической культуры и спорта», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 21.04.2022 № 237н.

Требования к результатам освоения дисциплины

В результате обучения дисциплине слушатели должны:

знать:

- Правила поведения в месте организации занятий, мероприятий по физической подготовке, физическому развитию;
- Правила эксплуатации и оптимальные режимы использования спортивного оборудования и инвентаря;
- Логистика в месте проведения занятия, мероприятия по физической подготовке, физическому развитию занимающихся;
- Правила этики и деонтологии в сфере взаимодействия с занимающимися;
- Основы организации деятельности спортивного зала;

уметь:

- Контролировать соблюдение занимающимися правил этичного поведения;
- Определять оптимальные режимы использования спортивного оборудования и инвентаря;
- Вести документооборот по формированию записи занимающихся на занятия, мероприятия по физической подготовке, физическому развитию;
- Пользоваться демонстрационным, звуковым, звукоусиливающим и осветительным оборудованием;
- Осуществлять организацию деятельности спортивного зала;

Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 30 ак.часов (из них лекции - 30 ак. часов, практические занятия и самостоятельная работа – 0 ак. часов)

Учебные предметы, практика	Количество академических часов			Форма промежуточной аттестации
		В том числе		
	Всего	Теоретические занятия	Практические занятия	
Тема 1.1. Правила поведения в месте организации занятий и мероприятий.	14	14		
Тема 1.2. Правила эксплуатации и использования спортивного оборудования и инвентаря	16	16		
ИТОГО:	30	30		Зачет

Тема 1.1. Правила поведения в месте организации занятий и мероприятий.

Теория: Помещения и сооружения для организации занятий. Требования и нормы. Правила поведения в месте организации занятий по физической подготовке, физическому развитию. Правила поведения в месте организации мероприятий по физической подготовке, физическому развитию. Инструкции. Внутренний распорядок. Режим. Обязанности занимающихся. Ответственность занимающихся. Логистика в месте проведения занятия, мероприятия по физической подготовке, физическому развитию занимающихся. Расположение оборудования, мест хранения оборудования и проведения тренировочного

процесса. Правила этики и деонтологии в сфере взаимодействия с занимающимися. Формирование записи занимающихся на занятия и мероприятия по физической подготовке, физическому развитию.

Тема 1.2. Правила эксплуатации и использования спортивного оборудования и инвентаря

Теория: Спортивное оборудование, инвентарь и снаряжение. Классификация. Назначение. Особенности использования. Гигиенические нормы и требования к состоянию и условиям хранения оборудования и инвентаря. Правила эксплуатации спортивного оборудования и инвентаря различных видов. Нормы безопасности. Правила использования. Ответственность. Инструктажи. Контроль за использованием оборудования и инвентаря. Оптимальные режимы использования спортивного оборудования и инвентаря. Применение демонстрационного, звукового, звукоусиливающего и осветительного оборудования.

2.5. Рабочая программа учебного модуля (дисциплины) «ПМ.02. Предоставление занимающемуся спортивного инвентаря и оборудования в пользование (прокат)» программы профессионального обучения «Администратор (дежурный) спортивного (фитнес) зала»

Цель: обеспечение необходимых знаний обучающихся в области работ по организации деятельности спортивного зала в области физической подготовки и спортивной подготовки занимающихся в соответствии с требованиями профессионального стандарта «Специалист по инструкторской и методической работе в области физической культуры и спорта», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 21.04.2022 № 237н.

Задачи: овладеть теоретическими основами в области порядка учета, предоставления и возврата спортивного инвентаря и оборудования, правил хранения и использования спортивного инвентаря и оборудования.

Место дисциплины в структуре программы

Дисциплина позволяет обучающимся изучить теоретические основы и положения в области порядка учета, предоставления и возврата спортивного инвентаря и оборудования, правил хранения и использования спортивного инвентаря и оборудования в соответствии с требованиями профессионального стандарта «Специалист по инструкторской и методической работе в области физической культуры и спорта», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 21.04.2022 № 237н.

Требования к результатам освоения дисциплины

В результате обучения дисциплине слушатели должны:

знать:

- Порядок учета предоставляемого в прокат спортивного инвентаря и оборудования;
- Правила использования спортивного инвентаря и оборудования;
- Правила хранения спортивного инвентаря и оборудования;
- Порядок оформления документов по предоставлению во временное пользование и возврату спортивного инвентаря и оборудования, по выявлению фактов

повреждений, нанесенных прокатному спортивному инвентарю и оборудованию, и по удержанию вследствие этого залога (части залога)

- Порядок планирования использования спортивного инвентаря и оборудования, предназначенных для передачи в прокат
- Правила приема, возврата и удержания залога (части залога) за предоставленные в прокат спортивный инвентарь и оборудование;
- Основы организации деятельности спортивного зала;

уметь:

- Составлять и корректировать расписание использования спортивного инвентаря и оборудования, предоставляемого в прокат;
- Оформлять документы по передаче в прокат и по возврату спортивного инвентаря и оборудования;
- Выявлять факты повреждений, нанесенных спортивному инвентарю и оборудованию при их нахождении в прокате, и документально оформлять выявленные факты;
- Оформлять прием, возврат и удержание залога (части залога) за предоставленный в прокат спортивный инвентарь и оборудование;
- Пользоваться информационно-коммуникационными технологиями и средствами связи;
- Анализировать номенклатуру имеющегося спортивного инвентаря и оборудования, расписание его использования;
- Осуществлять организацию деятельности спортивного зала;

Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 30 ак.часов (из них лекции - 30 ак. часов, практические занятия и самостоятельная работа – 0 ак. часов)

Учебные предметы, практика	Количество академических часов			Форма промежуточной аттестации
	Всего	Теоретические занятия	Практические занятия	
Тема 1.1. Порядок учета, предоставления и возврата спортивного инвентаря и оборудования	16	16		
Тема 1.2. Правила хранения и использования спортивного инвентаря и оборудования	14	14		
ИТОГО:	30	30		Зачет

Тема 1.1. Порядок учета, предоставления и возврата спортивного инвентаря и оборудования

Теория: Порядок учета предоставляемого в прокат спортивного инвентаря и оборудования. Порядок оформления документов по предоставлению во временное пользование и возврату спортивного инвентаря и оборудования. Порядок оформления документов по выявлению фактов повреждений, нанесенных прокатному спортивному инвентарю и оборудованию. Выявление фактов повреждений, нанесенных спортивному инвентарю и оборудованию. Порядок оформления документов по удержанию вследствие выявления фактов

повреждений, нанесенных прокатному спортивному инвентарю и оборудованию залога (части залога). Правила приема, возврата и удержания залога (части залога) за предоставленные в прокат спортивный инвентарь и оборудование.

Тема 1.2. Правила хранения и использования спортивного инвентаря и оборудования

Теория: Правила использования переданного в пользования спортивного инвентаря и оборудования и ответственность занимающихся. Правила хранения спортивного инвентаря и оборудования. Места хранения. Классификация и систематизация. Гигиенические нормы и требования к местам хранения. Гигиенические нормы требования к состоянию оборудования и помещений. Уход и обслуживание. Порядок планирования использования спортивного инвентаря и оборудования, предназначенных для передачи в прокат. Расписание использования спортивного инвентаря и оборудования, предоставляемого в прокат. Номенклатура спортивного инвентаря и оборудования.

2.6. Рабочая программа учебного модуля (дисциплины) «ПП 01. Производственная практика» программы профессионального обучения «Администратор (дежурный) спортивного (фитнес) зала».

Цель: обеспечение необходимых знаний обучающихся в области работ по организации деятельности спортивного зала в области физической подготовки и спортивной подготовки занимающихся в соответствии с требованиями профессионального стандарта «Специалист по инструкторской и методической работе в области физической культуры и спорта», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 21.04.2022 № 237н.

Задачи: овладеть практическими навыками в области работы администратора (дежурного) спортивного (фитнес) зала по организации деятельности спортивного зала в области физической подготовки, физического развития, физического воспитания и спортивной подготовки занимающихся.

Место дисциплины в структуре программы

Дисциплина позволяет обучающимся изучить термины и определения, приобрести навыки в области работы администратора (дежурного) спортивного (фитнес) зала в соответствии с требованиями профессионального стандарта «Специалист по инструкторской и методической работе в области физической культуры и спорта», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 21.04.2022 № 237н.

Требования к результатам освоения дисциплины

В результате обучения дисциплине слушатели должны:

знать:

- Нормативно-правовые основы профессиональной деятельности;
- Правила поведения в месте организации занятий, мероприятий по физической подготовке, физическому развитию;
- Правила эксплуатации и оптимальные режимы использования спортивного оборудования и инвентаря;

- Логистика в месте проведения занятия, мероприятия по физической подготовке, физическому развитию занимающихся
- Требования охраны труда;
- Правила этики и деонтологии в сфере взаимодействия с занимающимися;
- Правила пользования информационно-коммуникационными технологиями и средствами связи;
- Порядок учета предоставляемого в прокат спортивного инвентаря и оборудования;
- Правила использования спортивного инвентаря и оборудования;
- Правила хранения спортивного инвентаря и оборудования;
- Порядок оформления документов по предоставлению во временное пользование и возврату спортивного инвентаря и оборудования, по выявлению фактов повреждений, нанесенных прокатному спортивному инвентарю и оборудованию, и по удержанию вследствие этого залога (части залога)
- Порядок планирования использования спортивного инвентаря и оборудования, предназначенных для передачи в прокат
- Правила приема, возврата и удержания залога (части залога) за предоставленные в прокат спортивный инвентарь и оборудование;
- Нормативно-правовые основы деятельности в сфере физической культуры и спорта
- Основы менеджмента и маркетинга;
- Правила делового общения и основы управления конфликтами, психологию общения;
- Требования охраны труда и техники безопасности, правила оказания первой медицинской помощи;
- Основы организации деятельности спортивного зала;

уметь:

- Контролировать соблюдение занимающимися правил этичного поведения;
- Определять оптимальные режимы использования спортивного оборудования и инвентаря;
- Вести документооборот по формированию записи занимающихся на занятия, мероприятия по физической подготовке, физическому развитию;
- Пользоваться демонстрационным, звуковым, звукоусиливающим и осветительным оборудованием;
- Составлять и корректировать расписание использования спортивного инвентаря и оборудования, предоставляемого в прокат;
- Оформлять документы по передаче в прокат и по возврату спортивного инвентаря и оборудования;
- Выявлять факты повреждений, нанесенных спортивному инвентарю и оборудованию при их нахождении в прокате, и документально оформлять выявленные факты;
- Оформлять прием, возврат и удержание залога (части залога) за предоставленный в прокат спортивный инвентарь и оборудование;
- Пользоваться информационно-коммуникационными технологиями и средствами связи;
- Анализировать номенклатуру имеющегося спортивного инвентаря и оборудования, расписание его использования;
- Соблюдать требования нормативно-правовых актов в сфере физической культуры и спорта;
- Осуществлять управление процессами;
- Осуществлять деловое общение и урегулирование конфликтов;

- Соблюдать требования охраны труда и техники безопасности;
- Оказывать первую медицинскую помощь;
- Осуществлять организацию деятельности спортивного зала;

Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 40 ак. часов (из них практические занятия – 40 ак. часов)

Учебные предметы, практика	Количество академических часов			Форма промежуточной аттестации
		В том числе		
	Всего	Теоретические занятия	Практические занятия	
1.1. Инструктаж по охране труда и введение в профессиональную деятельность	4		4	
1.2. Организация работ по организации деятельности спортивного зала	36		36	
ИТОГО:	40		40	Зачет

1.1. Инструктаж по охране труда и введение в профессиональную деятельность

Практика: Вводное занятие. Инструктаж по технике безопасности. Охрана труда и первая помощь. Ознакомление с рабочим местом. Техника безопасности на спортивных объектах, в помещениях, при работе с оборудованием и инвентарем и в ходе тренировочного процесса. Правила безопасного выполнения упражнений на занятиях оздоровительной направленности. Правила, виды, алгоритмы оказания первой помощи до оказания медицинской помощи. Должностная инструкция. Должностные обязанности.

1.2. Организация работ по организации деятельности спортивного зала.

Практика: Основы организации деятельности спортивного зала. Структура деятельности и услуг. Функциональные обязанности и полномочия администратора/дежурного. Система учета и записи посетителей (клиентов). Режим работы и нормы. Правила пользования информационно-коммуникационными технологиями и средствами связи. Документация и требования к ее ведению. Документооборот по формированию записи занимающихся на занятия, мероприятия по физической подготовке, физическому развитию. Правила поведения. Инструкции для занимающихся. Внутренний распорядок. Логистика в месте проведения занятия, мероприятия по физической подготовке, физическому развитию занимающихся. Расположение оборудования, мест хранения оборудования и проведения тренировочного процесса. Правила этики и деонтологии в сфере взаимодействия с занимающимися. Формирование записи занимающихся на занятия и мероприятия по физической подготовке, физическому развитию. Спортивное оборудование и особенности использования. Правила эксплуатации спортивного оборудования и инвентаря различных видов. Нормы безопасности. Правила использования. Контроль за использованием оборудования и инвентаря. Применение демонстрационного, звукового, звукоусиливающего и осветительного оборудования. Порядок учета предоставляемого в прокат спортивного инвентаря и оборудования. Порядок оформления документов по предоставлению во временное пользование и возврату спортивного инвентаря и оборудования. Порядок оформления документов по выявлению фактов повреждений,

нанесенных прокатному спортивному инвентарю и оборудованию. Выявление фактов повреждений, нанесенных спортивному инвентарю и оборудованию. Порядок оформления документов по удержанию вследствие выявления фактов повреждений, нанесенных прокатному спортивному инвентарю и оборудованию залога (части залога). Правила приема, возврата и удержания залога (части залога) за предоставленные в прокат спортивный инвентарь и оборудование.

Правила использования переданного в пользования спортивного инвентаря и оборудования и ответственность занимающихся. Правила хранения спортивного инвентаря и оборудования. Места хранения. Уход и обслуживание. Порядок планирования использования спортивного инвентаря и оборудования, предназначенных для передачи в прокат. Расписание использования спортивного инвентаря и оборудования, предоставляемого в прокат. Самостоятельное выполнение обязанностей дежурного (администратора) спортивного зала.

3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Организационно-педагогические условия реализации Программы обеспечивают ее реализацию в полном объеме, соответствие качества подготовки обучающихся установленным требованиям, соответствие применяемых форм, средств, методов обучения возрастным особенностям, способностям, интересам и потребностям обучающихся.

Квалификация руководящих и научно-педагогических работников соответствуют профессиональным стандартам и квалификационным характеристикам, установленным квалификационными требованиями и квалификационным характеристикам, установленным в Едином квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и служащих.

Выбор методов обучения определяется преподавателем в соответствии с составом и уровнем подготовленности обучающихся, степенью сложности изучаемого материала, наличием и состоянием технических средств обучения, местом и продолжительностью проведения занятий.

Лекционные занятия проводятся с целью теоретической подготовки обучающихся.

Цель лекции - дать систематизированные основы знаний по учебной теме, акцентировав внимание на наиболее сложных вопросах темы занятия. Лекция должна стимулировать активную познавательную деятельность обучающихся, способствовать формированию их творческого мышления.

Практические занятия включают в себя решение предложенных ситуационных задач, выполнение практических, контрольных работ и заданий, отработку практических навыков.

Выбор методов обучения для каждого занятия определяется преподавателем в соответствии с составом и уровнем подготовленности обучающихся, степенью сложности излагаемого материала.

Реализация программы осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ в сфере образования и локальными нормативными актами образовательной организации, исходя из программы обучения.

Реализация программы обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими соответствующее образование и отвечающими квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональным стандартам, в рамках изучаемого курса.

3.1. Материально-техническое обеспечение программы

№	Наименование образовательной услуги с указанием предмета, курса, дисциплины (модуля) (в соответствии с учебным планом)	Наименование учебных кабинетов, лабораторий, мастерских, объектов физической культуры и спорта и других помещений с перечнем оборудования
1	ОП.01. Основы профессиональной деятельности	Учебный кабинет – ноутбук – 1 шт., – проектор – 1 шт.; – парты – 4 шт.; – стулья – 10 шт.; – экран – 1 шт.; – доска – 1 шт.; – учебно-методические материалы – специальное оборудование, снаряжение и инвентарь – 1 комп.
2	ПМ.01. Информирование занимающихся по вопросам использования спортивного оборудования и инвентаря, организации занятий и мероприятий по физической подготовке и физическому развитию	Учебный кабинет – ноутбук – 1 шт., – проектор – 1 шт.; – парты – 4 шт.; – стулья – 10 шт.; – экран – 1 шт.; – доска – 1 шт.; – учебно-методические материалы – специальное оборудование, снаряжение и инвентарь – 1 комп.
3	ПМ.02. Предоставление занимающемуся спортивного инвентаря и оборудования в пользование (прокат)	Учебный кабинет – ноутбук – 1 шт., – проектор – 1 шт.; – парты – 4 шт.; – стулья – 10 шт.; – экран – 1 шт.; – доска – 1 шт.; – учебно-методические материалы – специальное оборудование, снаряжение и инвентарь – 1 комп
4	ПП 01. Производственная практика	Учебный кабинет – ноутбук – 1 шт., – проектор – 1 шт.; – парты – 4 шт.; – стулья – 10 шт.; – экран – 1 шт.; – доска – 1 шт.; – учебно-методические материалы – специальное оборудование, снаряжение и инвентарь – 1 комп

Образовательная организация располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной подготовки, практической

работы обучающихся, предусмотренных учебным планом, и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Учебно-методические материалы (учебники, учебные пособия, практикумы, периодические издания, раздаточный материал, нормативная документация), необходимые для освоения программы представлены в необходимом количестве организации.

Занятия проводятся с использованием раздаточного материала на бумажных носителях и презентаций на электронных носителях, а также учебно-наглядных пособий.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Учебный процесс обеспечивается за счет применения ресурсов, включая мультимедиа (электронные учебники, интерактивные издания), собственных электронных образовательных ресурсов, разработанных педагогами организации, осуществляющей обучение (презентации, обучающие видео, интерактивные тесты).

3.3. Перечень нормативно-правовых актов, учебно-методической литературы и учебных пособий

1. Приказ Минтруда и социальной защиты РФ от 21.04.2022 № 237н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по инструкторской и методической работе в области физической культуры и спорта».
2. Основы теории методики спортивной тренировки: учебное пособие / Е.Н. Дисько, Е.М. Якуш. – Минск: РИПО, 2018. – 250 с.
3. Основы менеджмента: учеб. пособие / Н. В. Родионова, В. П. Галас ; Владим. гос. ун-т им. А. Г. и Н. Г. Столетовых. – Владимир: Изд-во ВлГУ, 2019. – 328 с.
4. Менеджмент физической культуры и спорта: учебное пособие / Р. К. Хайруллин. – Казань : Поволжский ГУФКСИТ, 2023. – 85 с.
5. Деловое общение: учебное пособие / Е.В. Деревянкин. — Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2015. — 48 с.
6. Корпоративная и организационная культура: учебник. - Козилова Л.В., Чвякин В.А., Волкова Ю.А., Нижний Новгород: издательство НОО Профессиональная наука, 2022. – 131 с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

4.1. Текущий контроль результатов освоения программы

Формы аттестации

Для проведения промежуточной и итоговой аттестации программы разработан фонд оценочных средств.

Объектами оценивания выступают:

- степень освоения теоретических знаний,

- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы, активность на занятиях.

Текущий контроль знаний, обучающихся проводится преподавателем, ведущим занятия в учебной группе, на протяжении всего обучения по программе.

Текущий контроль знаний включает в себя наблюдение преподавателя за учебной работой обучающихся и проверку качества знаний, умений и навыков, которыми они овладели на определенном этапе обучения посредством выполнения упражнений на практических занятиях и в иных формах, установленных преподавателем.

Промежуточная аттестация - оценка качества усвоения обучающимися содержания учебных блоков непосредственно по завершению их освоения, проводимая в форме зачета посредством устного опроса или в иных формах, в соответствии с учебным планом и учебно- тематическим планом.

Итоговая аттестация - процедура, проводимая с целью установления уровня знаний, обучающихся с учетом прогнозируемых результатов обучения и требований к результатам освоения образовательной программы. Итоговая аттестация обучающихся осуществляется в форме квалификационного экзамена (зачет посредством тестирования и выполнения практической квалификационной работы).

Для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений требованиям образовательной программы созданы фонды оценочных средств, включающие задания, вопросы, тесты и методы контроля, позволяющие оценить знания, умения и уровень приобретенных компетенций.

Фонды оценочных средств соответствуют целям и задачам программы подготовки слушателя, учебному плану и обеспечивают оценку качества профессиональных компетенций, приобретаемых обучающимся.

Критерии оценки обучающихся

Оценка качества освоения тем программы проводится в процессе промежуточной аттестации в форме зачета.

Промежуточная аттестация проводится по окончании изучения теоретического обучения и представляет собой зачет в форме устного опроса.

Оценка	Критерии оценки
Зачтено	- «зачет» выставляется слушателю, если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу использует его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопросы, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. Не менее 80% правильных ответов.
Не зачтено	- «незачет» выставляется слушателю, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические вопросы или не справляется с ними самостоятельно. Менее 80% правильных ответов.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ И КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ

ВОПРОСЫ на промежуточную аттестацию (зачет):

1. Нормативно-правовые основы профессиональной деятельности.
2. Трудовое законодательство.
3. Законодательство о физической культуре и спорте.
4. Нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность спортивных залов.
5. Должностная инструкция.
6. Гигиенические требования и нормы, предъявляемые к занятиям физической культурой и спортом.
7. Понятие менеджмента. Функции менеджмента.
8. Планирование, организация, координация и контроль.
9. Управление процессами.
10. Маркетинг. Основы маркетинговой деятельности и продвижения услуг.
11. Психология общения. Деловое общение.
12. Этика и нормы устной и письменной речи.
13. Вербальные и невербальные средства общения.
14. Методы и приемы эффективной коммуникации.
15. Конфликты. Виды и этапы конфликтов. Методы и техники урегулирования конфликтов.
16. Требования охраны труда при осуществлении профессиональной деятельности. Пожарная безопасность.
17. Техника безопасности на спортивных объектах, в помещениях, при работе с оборудованием и инвентарем и в ходе тренировочного процесса.
18. Правила эксплуатации звукового, звукоусиливающего и осветительного оборудования.
19. Правила безопасного выполнения упражнений на занятиях оздоровительной направленности.
20. Правила, виды, алгоритмы оказания первой помощи до оказания медицинской помощи.
21. Функциональные обязанности и полномочия администратора/дежурного. Должностные инструкции.
22. Основные инструменты тайм-менеджмента в работе администратора.
23. Система учета и записи посетителей (клиентов).
24. Документация и требования к ее ведению. Документооборот по формированию записи занимающихся на занятия, мероприятия по физической подготовке, физическому развитию.
25. Помещения и сооружения для организации занятий. Требования и нормы.
26. Правила поведения в месте организации занятий по физической подготовке, физическому развитию.
27. Правила поведения в месте организации мероприятий по физической подготовке, физическому развитию.
28. Внутренний распорядок. Обязанности занимающихся. Ответственность занимающихся.
29. Логистика в месте проведения занятия, мероприятия по физической подготовке, физическому развитию занимающихся. Расположение оборудования, мест хранения оборудования и проведения тренировочного процесса.
30. Правила этики и деонтологии в сфере взаимодействия с занимающимися.

31. Формирование записи занимающихся на занятия и мероприятия по физической подготовке, физическому развитию.
32. Спортивное оборудование, инвентарь и снаряжение. Классификация. Назначение.
33. Гигиенические нормы и требования к состоянию и условиям хранения оборудования и инвентаря.
34. Правила эксплуатации спортивного оборудования и инвентаря различных видов. Нормы безопасности.
35. Контроль за использованием оборудования и инвентаря. Оптимальные режимы использования спортивного оборудования и инвентаря.
36. Порядок учета предоставляемого в прокат спортивного инвентаря и оборудования.
37. Порядок оформления документов по предоставлению во временное пользование и возврату спортивного инвентаря и оборудования.
38. Порядок оформления документов по выявлению фактов повреждений, нанесенных прокатному спортивному инвентарю и оборудованию.
39. Порядок оформления документов по удержанию вследствие выявления фактов повреждений, нанесенных прокатному спортивному инвентарю и оборудованию залога (части залога).
40. Правила приема, возврата и удержания залога (части залога) за предоставленные в прокат спортивный инвентарь и оборудование.

4.2. Итоговый контроль результатов освоения программы

Итоговый контроль проводится по результатам освоения программы. Проверка знаний и приобретенных умений проводится комиссией, созданной приказом руководителя. К итоговому контролю допускаются лица, выполнившие требования, предусмотренные программой.

Итоговый контроль проводится в виде квалификационного экзамена, который включает в себя практическое квалификационное задание и проверку теоретических знаний в виде тестирования. Итоговая аттестация оценивается по балльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Баллы за проверку теоретических знаний и выполнение практической квалификационной работы начисляются и суммируются для определения итоговой оценки.

Требования к итоговой аттестации

1. Итоговая аттестация по программе профессионального обучения «Администратор (дежурный) спортивного (фитнес) зала» проводится в форме квалификационного экзамена и должна выявлять теоретическую и практическую подготовку обучающегося в соответствии с квалификационными требованиями, профессиональными стандартами.

2. Обучающийся допускается к итоговой аттестации после изучения тем дисциплин в объеме, предусмотренном учебным планом программы профессионального обучения «Администратор (дежурный) спортивного (фитнес) зала»

3. Квалификационный экзамен включает в себя проверку теоретических и практических навыков обучающегося.

4. Лица, освоившие программу профессионального обучения «Администратор (дежурный) спортивного (фитнес) зала» и успешно прошедшие итоговую аттестацию, получают свидетельство о профессии рабочего, должности служащего.

5. Лицам, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть программы профессионального обучения или отчисленным из образовательного учреждения, выдается справка об обучении или о периоде обучения.

ПРАКТИЧЕСКИЕ КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ (ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ)

1. Разработать инструкцию (правила) поведения в месте организации занятий по физической подготовке, физическому развитию по любому направлению подготовки на выбор.
2. Разработать распорядок и правила поведения обучающихся в спортивном зале.
3. Разработать правила эксплуатации спортивного оборудования или инвентаря на выбор.
4. Оформить типовые документы по предоставлению во временное пользование и возврату любого спортивного инвентаря и оборудования на выбор (не менее 10 наименований оборудования для не менее чем 5 занимающихся)
5. Оформить типовые документы по выявлению фактов повреждений, нанесенных любому прокатному спортивному инвентарю и оборудованию на выбор (не менее 3 видов оборудования и не менее 6 повреждений суммарно).
6. Оформить типовые документы по приему и возврату залога (части залога) за предоставленные в прокат любого спортивного инвентаря и оборудования на выбор. (не менее 5 наименований)
7. Разработать план и режим использования спортивного оборудования на выбор.
8. Составить примерный перечень оборудования для спортивного зала по одному из направлений подготовки.

Критерии оценивания практической работы

№	Критерии оценки, баллы	Соответствуют критерию, баллы	Частично соответствуют критерию, баллы	Не соответствуют критерию, баллы
1	Полнота и правильность выполнения задания	5-6	2-4	0

ВОПРОСЫ ДЛЯ ТЕСТИРОВАНИЯ НА ПРОВЕРКУ ТЕОРЕТИЧЕСКИХ ЗНАНИЙ В РАМКАХ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

1. Какой документ регламентирует режим работы спортивного зала, правила посещения и ответственность сторон?
 - а) устав организации;
 - б) договор аренды помещения;
 - в) правила внутреннего распорядка/пользовательское соглашение;
 - г) трудовой договор с персоналом.
2. Какова оптимальная частота проведения инвентаризации спортивного инвентаря?
 - а) один раз в год;
 - б) ежемесячно;
 - в) ежеквартально;

г) только при смене материально ответственного лица.

3. Какой канал продвижения наиболее эффективен для привлечения новых клиентов в локальный спортзал?

- а) телевизионная реклама;
- б) таргетированная реклама в соцсетях и локальные геосервисы;
- в) рекламные щиты на автомагистралях;
- г) рассылка бумажных листовок по почтовым ящикам.

Правильный ответ: б) таргетированная реклама в соцсетях и локальные геосервисы.

4. Кто несёт ответственность за соблюдение требований пожарной безопасности в спортзале?

- а) только сотрудник, ответственный за пожарную безопасность;
- б) владелец/руководитель организации;
- в) каждый сотрудник зала;
- г) арендатор помещения.

5. Какое действие ОБЯЗАТЕЛЬНО перед допуском клиента к тренировкам?

- а) подписание договора и ознакомление с правилами;
- б) прохождение медицинского осмотра или предоставление справки;
- в) оплата первого месяца абонемента;
- г) всё вышеперечисленное.

6. Как часто необходимо проводить проверку исправности спортивного оборудования?

- а) раз в год;
- б) ежемесячно;
- в) ежедневно перед началом работы;
- г) только при появлении жалоб от клиентов.

7. Что НЕ относится к стандартам клиентского сервиса в спортзале?

- а) вежливое приветствие каждого клиента;
- б) обязательное предложение дополнительных платных услуг при каждой встрече;
- в) оперативное реагирование на жалобы;
- г) поддержание чистоты и порядка в зонах общего пользования.

8. Какой инструмент помогает планировать загрузку зала и избегать переполненности?

- а) система онлайн-записи на тренировки;
- б) увеличение количества тренажёров;
- в) введение фиксированного времени для разных групп клиентов;
- г) всё вышеперечисленное.

9. Что делать, если клиент пытается пронести в зал еду и напитки?

- а) проигнорировать;
- б) вежливо напомнить о правилах зала и предложить оставить еду в зоне приёма;
- в) вызвать охрану для удаления клиента;
- г) сделать устное предупреждение и допустить с едой.

10. Клиент получил микротравму (царапину, ушиб). Ваши действия?

- а) посоветовать приложить лёд и продолжить тренировку;
- б) оказать первую помощь из аптечки, зафиксировать инцидент в журнале, сообщить руководителю;
- в) потребовать от клиента прекратить тренировку и уйти;
- г) сделать заметку в личном блокноте.

11. Как часто администратор должен проверять состояние эвакуационных выходов?

- а) один раз в неделю;
- б) ежедневно перед началом смены;
- в) только по указанию руководителя;
- г) раз в месяц.

12. Клиент жалуется, что тренажёр не работает. Ваши действия?

- а) сказать: «Так всегда бывает, попробуйте другой»;
- б) проверить тренажёр, при неисправности отключить его, повесить табличку «Не работает», сообщить техническому персоналу;
- в) предложить клиенту самостоятельно отрегулировать настройки;
- г) записать жалобу в тетрадь и продолжить работу.

13. Как администратор контролирует чистоту зала в течение дня?

- а) ждёт жалоб клиентов;
- б) регулярно обходит зоны, контролирует уборку, при необходимости — вызывает уборщика;
- в) полагается на график уборки, не проверяя фактически;
- г) делает фото и отправляет в чат персонала.

14. Что делать, если сработала пожарная сигнализация?

- а) отключить сигнализацию и продолжить работу;
- б) немедленно эвакуировать людей по плану, сообщить в МЧС и руководителю;
- в) проверить, нет ли ложного срабатывания, и только потом эвакуировать;
- г) позвонить техническому специалисту.

15. Клиент громко спорит с другим посетителем. Ваши действия?

- а) сделать громкое замечание обоим;
- б) подойти, вежливо разнять, выслушать стороны, предложить решение/переговорить в отдельном помещении;
- в) вызвать охрану без вмешательства;
- г) проигнорировать, чтобы не усугублять.

16. Как администратор должен общаться с клиентом, который явно недоволен?

- а) отвечать кратко и формально;
- б) выслушать, проявить эмпатию, уточнить суть проблемы, предложить решение;
- в) переадресовать жалобу старшему администратору;
- г) сказать: «Это не моя зона ответственности».

17. Где фиксируются жалобы и инциденты за смену?

- а) в личном блокноте администратора;
- б) в журнале регистрации инцидентов/книге отзывов и предложений;
- в) в чате персонала;
- г) нигде — устно передаётся сменщику.

18. Как следует поступать с личными вещами во время тренировки?

- а) оставлять на тренажёрах или возле них;
- б) складывать в проходе, чтобы не забыть;
- в) убирать в шкафчик или отведённое для этого место;
- г) брать с собой на каждый тренажёр.

19. Что делать, если тренажёр/оборудование внезапно издал странный звук/заклинил во время упражнения?

- а) продолжить, пока не закончите подход;
- б) немедленно прекратить упражнение, покинуть тренажёр, сообщить персоналу;
- в) попробовать «расшатать» механизм;
- г) позвать соседа на помощь.

20. Как поступать с инвентарём (мячи, коврики, эспандеры и т.д.) после использования?

- а) оставить там, где закончили тренировку;
- б) вернуть на место хранения/в зону инвентаря;
- в) передать другому клиенту;
- г) сложить у стены.

Критерии оценивания тестирования на проверку теоретических знаний

Тестирование на проверку теоретических знаний оценивается следующим образом:

- не менее 80% правильных ответов – 2 балла;
- не менее 70 % правильных ответов – 1 балл;
- от 60 до 70 % правильных ответов – 0,5 балла;
- менее 60 % правильных ответов – 0 баллов.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оценка	Количество баллов
Отлично	От 8,5 до 9,0
Хорошо	От 6,5 до 8,0
Удовлетворительно	От 4,5 до 6,0
Неудовлетворительно	От 0 до 4,0

Результаты итоговой аттестации оформляются протоколом заседания комиссии с указанием даты проведения квалификационного экзамена, фамилии, имени, отчества лица, прошедшего итоговую аттестацию (квалификационный экзамен).