

**Обеспечение контроля качества предоставления  
физкультурно-оздоровительных услуг**

Хорлоогийн А.С., Фисюк Ю.С.

Белорусский национальный технический университет

Контроль качества предоставления физкультурно-оздоровительных услуг является неотъемлемой частью процесса предоставления услуги, обеспечивающей контроль достижения намеченных целей клиента и управление процессом предоставления услуг в данной сфере.

Учитывая невозможность всех организаций, предоставляющих физкультурно-оздоровительные услуги, иметь в наличии сложное оборудование медицинского контроля показателей функционального состояния и физической подготовленности клиента, возникает необходимость определения для таких случаев методов оценки состояния клиента, с учетом того что можно воспользоваться средствами контроля, широко используемыми в практике спортивной медицины и физического воспитания (функциональные пробы и тестовые задания).

Показатели физического и функционального состояния можно разделить на четыре группы в зависимости от применяемых средств и методов диагностики (показатели медицинского обследования, показатели спортивной медицины, показатели тестирования физической подготовленности, показатели специализированной диагностики). Также можно определить достаточный набор показателей из разных групп (контрольный комплекс показателей), который будет обладать достаточной информативностью о состоянии клиента.

Для обеспечения принципа взаимозаменяемости контрольного комплекса показателей мы предлагаем использовать модульный подход, то есть, назначение определенного модуля контрольного комплекса показателей. В этот модуль входят те показатели, которые возможно проконтролировать в условиях конкретной организации непосредственно предоставляющей физкультурно-оздоровительные услуги, то есть если в одном случае можно использовать модуль, состоящий из трех показателей первой группы и одного показателя второй группы, то в другом оценить состояние клиента возможно только с помощью модуля, состоящего из двух показателей первой группы, по одному показателю из второй, третьей и четвертой групп.

Таким образом, можно оценить в конкретных условиях уровни состояния клиента на начало и конец периода предоставления услуги, и сделать предварительные выводы о качестве предоставления услуги.