

## **ЭКСПЕРТНАЯ СИСТЕМА ОЦЕНКИ СОСТОЯНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ ФИЗКУЛЬТУРНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ**

Студент гр.113528 Фисюк Ю.С.

Ассистент Хорлоогийн А.С.

Белорусский национальный технический университет

Контроль качества предоставления физкультурно-оздоровительных услуг является одним из эффективных средств достижения намеченных целей клиента и важнейшей функцией управления.

Одним из наиболее существенных недостатков предоставления физкультурно-оздоровительных услуг является некорректная оценка функционального состояния и физической подготовленности клиента (невозможность всех организаций, предоставляющих физкультурно-оздоровительные услуги, иметь в наличии сложное оборудование медицинского контроля показателей). Следовательно, возникает необходимость определения для таких случаев методики оценки состояния клиента.

В основе данной методики мы предлагаем использовать следующие положения: 1) Модульный подход; 2) Метод экспертных оценок.

Модульный подход предусматривает контроль тех показателей, которые возможно проконтролировать в условиях конкретной организации непосредственно предоставляющей физкультурно-оздоровительные услуги и которые будут обладать достаточной информативностью о состоянии клиента.

Однако возникает необходимость решения задачи прогнозирования возможности достижения клиентом поставленной цели физического совершенствования, так как большинство средств и методов контроля и диагностики состояния человека не дают комплексной оценки состояния и однозначного ответа о возможности достижения целей физического совершенствования на этапе проектирования системы.

Комплексную оценку уровня состояния клиента, основываясь на объективные данные (значения показателей), определить сложно, так как оценка большинства показателей осуществляется в разных шкалах, а также в зависимости от цели физического совершенствования меняются веса показателей состояния клиента.

В этом случае будет удобно воспользоваться мнением специалистов (экспертов) для определения комплексной оценки состояния клиента.

Сущность метода экспертных оценок заключается в проведении экспертами интуитивно-логического анализа проблемы с количественной оценкой суждений и формальной обработкой результатов. Получаемое в результате обработки обобщенное мнение экспертов принимается как решение проблемы.