

# КУРС ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ «УПРАВЛЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ФИТНЕС КЛУБА»

## СОДЕРЖАНИЕ:

### 1. ОСНОВЫ БЮДЖЕТИРОВАНИЯ В ФИТНЕС КЛУБЕ, 8 ЧАСОВ

Бюджет клуба – это основной финансовый документ организации. Он демонстрирует текущее положение дел, видение будущего развития компании и планы по воплощению этого видения в жизнь.

#### КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ:

- Как составить бюджет в сфере услуг.
- Обоснование потока будущих расходов и доходов. Как считать доходы по клубным картам и по дополнительным услугам. Формирование расходной части бюджета.
- Процесс утверждения бизнес-плана и план-фактный анализ.

#### 1.1. Формирование структуры бюджета.

Особенности финансового планирования в сфере услуг;

Структура бюджета фитнес клуба.

#### 1.2. Расходная часть бюджета.

Инвестиционные расходы клуба;

Операционные расходы клуба.

### 3. Доходы по клубным картам.

Анализ конкурентной среды, ёмкость рынка, сегмента рынка;

Стратегическая карта доходов по клубным картам:

- Формирование статей доходов и вводные данные
- Ценообразование и политика формирования видов клубных карт

Расчет предельных финансовых мощностей по клубным картам;

Расчет целевых финансовых мощностей по клубным картам:

- Методика определения констант и коэффициентов, используемых для расчета (сезонность, средневзвешенная, доля продлений и т.д.)

Формирование и утверждение суммы бюджета:

- на год
- по месяцам

Динамика доходов по клубным картам в периоды:

- предпродажи
- первого года работы
- за период нескольких лет.

### 4. Доходы по дополнительным услугам всех подразделений»

Анализ конкурентной среды, ёмкость рынка;

Стратегическая карта доходов по дополнительным услугам

- Формирование статей доходов и вводные данные
- Ценообразование и политика формирования ассортимента дополнительных услуг

Расчет предельных и целевых финансовых мощностей по дополнительным услугам. Методика

определения констант и коэффициентов, используемых для расчета (сезонность, средневзвешенная, и т.д.)

Формирование и утверждение суммы бюджета

- на год
- по месяцам

Динамика доходов по дополнительным услугам в периоды

- первого года работы
- за период нескольких лет.

### 2. КАДРОВЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ, 8 ЧАСОВ

Работая в индустрии предоставления услуг, мы сталкиваемся с сильной зависимостью от качества человеческих ресурсов - с нашими клиентами в клубах работают люди, не машины. И от того, в каком настроении ваш сотрудник пришел сегодня на работу, насколько он профессионально подготовлен, в каком качестве и количестве владеет информацией о вашем продукте, зачастую зависит результат вашего бизнеса! И в данном разрезе задача эффективного управления человеческим ресурсом выходит на первый план. Особую важность приобретает создание оптимального механизма управления персоналом. Слушатели получают конкретные навыки проведения эффективной кадровой политики. Нам, руководителям, необходимо не просто иметь набор знаний, но гораздо важнее научиться методам работы с людьми и принятия эффективных кадровых решений в организации.

## **КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ:**

**2.1. Полный Управленческий цикл:** планирование, организация, контроль и учет, оценка, регулирование

Кадровый менеджмент в системе работы клуба.

Организация работы. Этапы проектирования организации.

- **Бизнес-процессы** – Практическая работа по разработке бизнес-процессов. Что делать, если работ много, а сотрудников мало: отказываться от каких-то функций или добавлять работников?
- **Организационная структура** – кто все это будет делать? Кто за это будет отвечать? Как правильно распределить ответственность? Кто кому должен подчиняться? Принципы распределения работ в маленьких клубах и крупных корпорациях. Как совмещать разные функции в одной должности.
- **Штатная структура организации.**

## **2.2. Контроль и учет.**

- Методы контроля: аттестация, наблюдение, таинственный покупатель, анализ статистики.
- «Тотальная слежка» или справедливая обратная связь? Что в результате: обида на недоверие и желание перехитрить или повышение качества и дисциплины? Как не совершить ошибок и не превратить эти контроль из мотиватора в демотиватор?.

## **Оценка и регулирование.**

- Системы оценки и аттестации персонала
- Возможные причины несоответствия плана и факта: ошибки в планировании, ошибки в работе, форс-мажор.

## **Система заработных плат, компенсаций и вознаграждений**

- Эффективная система заработных плат.
- Частые заблуждения, предубеждения и стереотипы руководителей компаний о зарплате.
- Анализ рынка заработных плат.
- Разработка структуры заработных плат, компенсаций и вознаграждений: система грейдов.
- О премиях, штрафах, аттестациях и т.п.
- Технология внедрения новых систем заработных плат.
- Демонстрация удобных шаблонов для подсчета зарплаты (где описываются критерии результативности, начисляются премиальные, накладываются взыскания, выводится итоговое значение).

## **2.3. Привлечение, подбор, отбор и адаптация персонала.**

- Профессиограмма. Компетенции и компетентность
- Технология отбора сотрудников. Описание методов оценки различных компетенций
- Цели, задачи и компоненты процедуры «адаптация».
- Рассматривать ли «испытательный срок» как инструмент оценки или как инструмент адаптации
- «Подводные камни» процедуры «привлечение, подбор, отбор и адаптация персонала», особенности, на которые необходимо обращать внимание.

## **Обучение и развитие**

- Чему, зачем и как обучать сотрудников
- Виды и формы обучения, их особенности и использование
- Эффективные и не эффективные тренинги (например, тренинги продаж для менеджеров по продажам)
- Анализ потребности в обучении.

- Планирование и проектирование обучения
- Координация и администрирование
- Оценка эффективности обучения

### **3. ПОСТАНОВКА РАБОТЫ ОТДЕЛА ПРОДАЖ, 8 ЧАСОВ**

При всех благих целях существования фитнес-клуба, это, в первую очередь, коммерческая организация, главная задача которой – получение прибыли. Парадоксально, но мы, управленцы фитнес-клубов, привыкли работать с подразделением, принципиально влияющим на сумму полученной прибыли, "на глазок". "На глазок" набираем продавцов, "на глазок" прикидываем план по продажам, "на глазок" определяем эффективность работы менеджеров. При этом недопустимо разбазариваем базу данных потенциальных клиентов, не отрабатываем на 100% каждого обратившегося в клуб, не ставим конкретные задачи на день перед менеджерами, не отслеживаем, на каком уровне наши сотрудники владеют техникой продаж. Знакомая картина, не правда ли? Но ведь нам ничто не мешает ее изменить.

#### **КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ:**

##### **3.1. Общие положения.**

- Цели и задачи отдела продаж в фитнес-клубе.
- Организационные вопросы при создании отдела продаж: необходимое количество сотрудников, график работы, обязательные требования к помещению отдела продаж.
- Ключевые бизнес-процессы отдела продаж: как организовать работу менеджера, чтобы он всегда работал на результат.

##### **2. Кадры.**

- Продавцами рождаются или становятся? Организация отбора персонала в отдел продаж.
- Обучение и стажировка новых сотрудников отдела продаж.
- Техника и психология продаж клубных карт: как обучать процессу продажи.

##### **3. Документация.**

- Учетные документы отдела продаж, работа с базами данных.
- Основные этапы работы с клиентом в течение срока его пребывания в клубе.
- КРІ менеджера по продажам и анализ эффективности работы менеджера по продажам.
- Система отчетности отдела продаж, назначение отчетов отдела продаж, аналитика продаж.
- Hand Book отдела продаж.

##### **4. Система работы.**

- Функционал и основные задачи руководителя отдела продаж
- Планирование продаж, составление планов по продажам клубных карт.
- Цели и методика проведения аттестации менеджеров по продажам.
- Система мотивации менеджера по продажам в фитнес-клубе.

#### **СЛУШАТЕЛИ КУРСА НАУЧАТСЯ:**

- Набирать в отдел продаж только результативных и перспективных сотрудников.
- Организовывать обучение менеджеров и контролировать технику продаж клубных карт.
- Ставить задачи перед менеджерами по продажам и регулярно отслеживать эффективность их выполнения.
- Разрабатывать основные бизнес-процессы отдела продаж.
- Обеспечивать сбор и анализ статистических данных по эффективности организации процесса продаж.
- Составлять обоснованные планы по продажам.
- Разрабатывать систему мотивации менеджеров по продажам.
- Максимально повышать лояльность клиентов к клубу и обеспечивать высокий уровень продления клубных карт.

### **4. ПОСТАНОВКА РАБОТЫ ОТДЕЛА РЕЦЕПЦИИ. СОЗДАНИЕ СЕРВИСНОЙ КУЛЬТУРЫ ОРГАНИЗАЦИИ. КОРПОРАТИВНЫЕ СТАНДАРТЫ, 8 ЧАСОВ**

#### **4.1. Организация работы отдела рецепции:**

- Основные функции отдела
- Делопроизводство рецепции

- Отчетность отдела

#### **4.2. Философия обслуживания и Политика компании в этом вопросе:**

- внешний вид администратора, сотрудника
- что такое доброжелательность, забота о клиенте, обязательность.
- описание процесса обслуживания клиентов
- четкие правила взаимодействия с клиентом на каждом этапе процесса обслуживания
- правила поведения в конфликтных и нестандартных ситуациях
- фразы и речевые модули, жесты, мимика, дистанция
- реакции в соответствии с ожиданиями Клиентов

#### **4.3. Профессиональные стандарты в работе специалиста (администратора):**

- Необходимые знания о продукте
- Деловой этикет в работе администратора.
- Работа со сложными клиентами

#### **4.4. Работа с возражениями, рекламациями, претензиями клиентов:**

- Отношение к жалобам клиента
- Внимательность, сочувствие, принятие ответственности при работе с жалобами
- Обязательность при разрешении ситуации, с которой обратился клиент, доведение решения до конца
- Учет и анализ жалоб
- Получение обратной связи, рекомендаций

### **5. УПРАВЛЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ФИТНЕС КЛУБА И ФИТНЕС ДЕПАРТАМЕНТОМ, 8 ЧАСОВ**

#### **КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ:**

##### **5.1. Основные функции управления:**

Требования к руководителю.  
Ограничения к организации.

##### **5.2. Планирование и контроль:**

Модель контур управления.  
Критерии целеполагания.  
Инструменты планирования.  
Техники планирования.

##### **3. Принятие решений:**

Типы принятия решений.  
Модель структурированного подхода «5С».  
Разнообразие подходов для принятия решений.

##### **4. Фитнес департамент – взгляд со стороны.**

Объективно и независимо рассуждаем том, каким должен быть Фитнес Департамент (ФД). Каковы ожидания от работы ФД? Идеальная модель работы ФД.

##### **5. Менеджмент ФД как рабочая среда для достижения целей фитнес клуба:**

- Определение рабочей среды
- Основные функции фитнес департамента

##### **6. Управление ФД:**

- Планирование работы ФД
- Организация работы ФД
- Руководство ФД. Понятие лидерства
- Контроль работы ФД.

##### **7. Мастерство менеджера как среда для саморазвития. Как стать эффективным «управленцем»?**

Оборудование фитнес клуба: подбор, заказ, эксплуатация.

##### **8. Разработка фитнес программ:**

- Основные принципы при разработке и внедрение фитнес программ
- Анализ внешней и внутренней среды для успешного внедрения ФП
- Тенденции развития ФИТНЕСА
- Актуальность ФП

### **5.9. Фитнес департамент – взгляд изнутри.**

С чем на самом деле нам приходится сталкиваться в работе ФД? Кто эти люди? Что сделать, чтобы это все работало?!

Ресурсы ФД и управление ими:

- Управление человеческим ресурсом
- Основные принципы УЧР

Понятие эффективности. Эффективен Я – эффективна компания.

Методика описания «рабочего места».

Рабочая среда:

- Каким образом рабочая среда влияет на сотрудника
- Уровни рабочей среды и их взаимодействие

«ОДИН ЗА ВСЕХ И ВСЕ ЗА ОДНОГО!»

- «Команда? Команда! Команда...» Определение дефиниций.
- Основы личностной психологии при формировании эффективной команды. Типология личности.
- Методики исследования типологии личностей и их использование в эффективном управлении ФД

### **5.10. Корпоративная культура – залог процветания Компании или сигнал о скорейшей ее гибели.**

Понятие корпоративной культуры:

- Общие понятия и сущность корпоративной культуры.
- Элементы КК
- Девизы, лозунги, символы
- Мифы, легенды, герои
- Ритуалы, традиции, мероприятия
- Ответственность как необходимое условие успеха

### **5.11. Студии и секции как дополнительные услуги Фитнес Департамента.**

- Клубная карта или абонемент в студию? За и против узкоспециализированных форматов.
- Принципы создания студийных форматов
- Расписание студийных занятий
- Организация и проведение студийных мероприятий
- Ценообразование абонементов
- Взаимодействие клубной системы и студий.

## **6. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ТРЕНАЖЕРНОГО ЗАЛА, 8 ЧАСОВ**

### **КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ:**

Тренажерный зал в подавляющем большинстве клубов представляет собой:

- Самую ожидаемую зону
- Самую посещаемую зону
- Самую коммерчески эффективную зону
- Самую травмоопасную зону.

В следствии, успешное существование фитнес клуба в целом существенно зависит от эффективного управления тренажерным залом. Как повысить качество управления тренажерным залом, способствовать увеличению доходов от продаж персонального тренинга и удержанию клиентов в фитнес клубе?

### **СЛУШАТЕЛИ КУРСА УЗНАЮТ:**

- Профессиональные компетенции руководителя ТЗ
- Оборудование
- Сервис и услуги
- Эффективное распределение клиентов
- Персонал
- Отбор персонала
- Стажировка
- Должностные инструкции
- Организация дежурств
- Проблема воровства
- Мониторинг и оценка деятельности ТЗ

## **7. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ ГРУППОВЫЕ ПРОГРАММЫ, 4 ЧАСА**

### **КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ:**

Эффективное планирование расписания групповых уроков помогает привлечь в клуб новых членов и заставляет их приходить к вам снова и снова. У всех клиентов есть свои запросы. Если вы обеспечите нужные им результаты, ваш бизнес будет успешным.

Быть успешным менеджером групповых программ, означает понять истинное значение привлечения и удержания, и внедрить его в повседневное управление.

#### **СЛУШАТЕЛИ КУРСА УЗНАЮТ:**

- Профессиональные компетенции руководителя ГП
- Оборудование
- Сервис и услуги
- Эффективное расписание
- Персонал
- Комплектация штатного расписания
- Отбор персонала
- Стажировка
- Должностные инструкции
- Проблема текучки кадров
- Мониторинг и оценка деятельности ГП

#### **10. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ КАБИНЕТА СПОРТИВНОГО ДИАГНОСТИРОВАНИЯ, 4 ЧАСА.**

##### **КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ:**

Фундаментом, идеологией и технологией программ современного фитнеса является исходный уровень здоровья человека. Рождение нового направления " Оздоровительный фитнес" определяет повышение уровня здоровья главной целью и основой формирования программ.

Становится понятным, что Медицинский департамент является неотъемлемой частью современного фитнес-клуба

##### **СЛУШАТЕЛИ КУРСА УЗНАЮТ:**

- Задачи и возможности отдела спортивного диагностирования в рамках направления в целом, в условиях современного фитнес-клуба
- Оборудование кабинета спортивного диагностирования
- Стандарты проведения первичного фитнес-тестирования для клиента фитнес-клуба
- Возможности продаж дополнительных услуг для кабинета спортивного диагностирования
- Возможности продаж дополнительных услуг клуба специалистами кабинета спортивного диагностирования
- Взаимодействие департаментов в современном фитнес-клубе.