



УКРАЇНА

(19) UA (11) 61930 (13) U
(51) МПК (2011.01)
G09B 19/00
A61B 5/16 (2006.01)

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ
І НАУКИ УКРАЇНИ

ДЕРЖАВНИЙ ДЕПАРТАМЕНТ
ІНТЕЛЕКТУАЛЬНОЇ
ВЛАСНОСТІ

ОПИС ДО ПАТЕНТУ НА КОРИСНУ МОДЕЛЬ

видається під
відповідальність
власника
патенту

(54) СПОСІБ НАВЧАННЯ І ПІДГОТОВКИ СТЮАРДІВ СТАДІОНІВ

1

2

(21) u201013557

(22) 15.11.2010

(24) 10.08.2011

(46) 10.08.2011, Бюл.№ 15, 2011 р.

(72) ІВАНЕНКО НАТАЛЯ ВАЛЕРІЇВНА, АНДРЮ-
ЩЕНКО ЛІЛІЯ ВОЛОДИМИРІВНА, КЛІМОВА КА-
ТЕРИНА СЕРГІЇВНА

(73) ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДА-
ЛЬНІСТЮ "ДОНБАС АРЕНА"

(57) 1. Спосіб навчання і підготовки стюардів ста-
діонів, що включає презентацію, операції оволо-
діння знаннями, уміннями і навиками із залучен-
ням тих, що навчаються, в творчий процес
пізнавальної діяльності і закріплення учбового
матеріалу, числову оцінку знань тих, що навча-
ються, використання будь-яких видів наочно-
сті і ролевих ігор, який **відрізняється** тим, що після
презентації проводять ознайомлення тих, що на-
вчаються, з основними нормативно-правовими
документами, потім ознайомлюють їх з особливос-
тями роботи і формують у них початкові навички
роботи стюардів в різних зонах відповідальності,
розвивають комунікативні і організаторські здіб-
ності, після чого виробляють моделі поведінки в не-
стандартних ситуаціях, при цьому наочні матеріа-
ли надають за допомогою комп'ютера і/або

проектора на великому екрані, на якому, зокрема
відображують навчальні матеріали і обстановку,
найбільш наближену до реальної для здійснення
ролевих ігор при розвитку комунікативних і органі-
заторських здібностей і відтворення нестандарт-
них ситуацій з урахуванням нормативно-правових
документів і особливостей стадіону.

2. Спосіб за п. 1, який **відрізняється** тим, що при
ознайомленні тих, що навчаються, з основними
нормативно-правовими документами вивчають
робочу інструкцію стюардів, стандарти обслугову-
вання стадіону, правила поведінки глядачів.

3. Спосіб за п. 1, який **відрізняється** тим, що при
ознайомленні тих, що навчаються, з особливостя-
ми роботи формують початкові навички роботи
стюардів в гейтах, турнікетах, секторах, суспільних
і VIP-зонах, фан-секторах.

4. Спосіб за п. 1, який **відрізняється** тим, що при
розвитку комунікативних і організаторських здіб-
ностей виробляють у тих, що навчаються, здібності
спілкуватися з відвідувачами, вислуховувати, ор-
ганізовувати дії відвідувачів, а при виробленні мо-
делі поведінки в нестандартних ситуаціях вивча-
ють моделі припинення і локалізації порушень
громадського порядку, виробляють адекватне реа-
гування на провокацію з боку уболівальників.

Корисна модель відноситься до методів на-
вчання і може бути використана при навчанні об-
слуговуючого персоналу спортивних комплексів,
зокрема стюардів стадіонів.

Якість проведення спортивного матчу будь-
якого рангу багато в чому залежить не тільки від
майстерності гравців, але і від професіоналізму
обслуговуючого персоналу. Тому Міністерство у
справах сім'ї, молоді і спорту України затвердило
кваліфікаційні характеристики на професію «стю-
ард» (стадіонів і інших споруд) наказом №3386 від
25 вересня 2009 р. Стюарди стадіонів зобов'язані
зустрічати і супроводжувати глядачів на їх місця, а
після закінчення заходів - до виходу, надавати
допомогу відповідальним і компетентним особам
під час проведення змагань, охороняти входи і

виходи на трибуни, контролювати переміщення
глядачів на стадіоні і інших спортивних спорудах
до початку заходу і після його закінчення. Стюарди
зобов'язані стежити за порядком і забезпечувати
безпеку глядачів під час змагань в закріпленому за
ним секторі, відстежувати глядачів в стані алкого-
льного сп'яніння і виводити їх, попереджати прово-
каційні дії з боку глядачів на стадіоні і біля нього,
брати участь в евакуації глядачів у разі надзви-
чайних ситуацій. Стюард зобов'язаний знати осно-
ви чинного законодавства, правила і норми безпе-
чного проведення змагань, правила змагань,
порядок застосування спеціальних засобів індиві-
дуального захисту, правила службової поведінки,
правила використання спеціальних засобів
охорони, зв'язку, сповіщення, попередження про

(19) UA (11) 61930 (13) U

небезпеку, схему стадіону (інших спортивних споруд) і евакуації людей, правила і норми охорони праці і пожежної безпеки і мати елементарні знання з іноземних мов.

Відомі способи навчання і підготовки кадрів, включаючи загальноосвітнє навчання, операції оволодіння знаннями, уміннями і навиками із залученням тих, що навчаються, в творчий процес пізнавальної діяльності і закріплення учбового матеріалу, числову оцінку знань тих, що навчаються, використовування будь-яких видів наочності і ролевих ігор (патент України на корисну модель №40663, G09B19/00, 2009; патент України на винахід №59327A G09B19/06, 2003; патенти Російської Федерації на винахід: №2119357, A61M21/00, 1998, №2154860, G09B7/00, 2000; заявки Російської Федерації на винахід: №2000104895, G09B19/00, 2003; №2003121668, G09B19/00, 2005, №2003102290, G09B19/00, 2004, №2000104098, G09B19/00, 2000).

За прототип прийнятий спосіб навчання за патентом України №59327A, який включає презентацію, операції оволодіння знаннями, уміннями і навиками із залученням тих, що навчаються, в творчий процес пізнавальної діяльності і закріплення учбового матеріалу, числову оцінку знань тих, що навчаються, використовування будь-яких видів наочності і ролевих ігор, при цьому закріплення матеріалу здійснюють в два етапи: перший етап - тренувально-контрольний, проводять за допомогою програмно-методичного комплексу, що складається з апаратних засобів і програмного забезпечення, яке включає інструментальний авторський модуль, модуль автоматизованого робочого місця, бібліотеку учбових модулів, модуль ведення журналів і статистики і модуль управління групою комп'ютерів, по завершенню проведення першого етапу одержують протокол результатів його проходження особою або особами, які вчать-ся, а другий етап - практичний, здійснюють з урахуванням відмічених результатів проходження першого етапу.

Проте відомий спосіб недоцільно використовувати для навчання і підготовки стюардів стадіонів, професійні якості яких мають свої особливості. Стюарди зобов'язані стежити за порядком і забезпечувати безпеку глядачів під час змагань. На стюардів в першу чергу покладаються функції правоохоронних органів. Уболівальники хочуть, щоб замість міліції на стадіонах працювали стюарди. Знаходження міліції на стадіоні провокує уболівальників. Термін навчання стюардів стадіонів при застосуванні відомого способу буде занизаним.

Задачею корисної моделі є удосконалення відомого способу навчання шляхом застосування таких операцій і в такій послідовності, щоб здійснити підготовку стюардів стадіонів в обстановці, найнаближеній до реальної, а також забезпечити підвищення кваліфікації стюардів в найкоротші терміни, прискорити процес і підвищити його ефективність.

Поставлена задача розв'язується таким чином. У відомому способі, що включає презентацію, операції оволодіння знаннями, уміннями і навика-

ми із залученням тих, що навчаються, в творчий процес пізнавальної діяльності і закріплення учбового матеріалу, числову оцінку знань тих, що навчаються, використовування будь-яких видів наочності і ролевих ігор, згідно корисної моделі, після презентації проводять ознайомлення тих, що навчаються, з основними нормативно-правовими документами, потім ознайомлюють тих, що навчаються, з особливостями роботи і формують у них початкові навички роботи стюардів в різних зонах відповідальності, розвивають комунікативні і організаторські здібності, після чого виробляють моделі поведінки в нестандартних ситуаціях, при цьому наочні матеріали надають за допомогою комп'ютера і/або проєктора на великому екрані, на якому, зокрема відображують навчальні матеріали і обстановку, найбільш наближену до реальної для здійснення ролевих ігор при розвитку комунікативних і організаторських здібностей і відтворення нестандартних ситуацій з урахуванням нормативно-правових документів і особливостей стадіону.

Крім того, при ознайомленні тих, що навчаються, з основними нормативно-правовими документами вивчають робочу інструкцію стюардів, стандарти обслуговування стадіону, правила поведінки глядачів.

Поставлена задача вирішується також тим, що при ознайомленні тих, що навчаються, з особливостями роботи формують початкові навички роботи стюардів в гейтах, турнікетах, секторах, суспільних і VIP-зонах, фан-секторах.

Крім того, при розвитку комунікативних і організаторських здібностей виробляють у тих, що навчаються, здібності спілкуватися з відвідувачами, вислуховувати, організовувати дії відвідувачів, а при виробленні моделі поведінки в нестандартних ситуаціях вивчають моделі припинення і локалізації порушень громадського порядку, виробляють адекватне реагування на провокацію з боку уболівальників.

Приклад. Нижче приведений приклад конкретного виконання способу в умовах Донецького стадіону Донбас Арена.

На презентації приводять короткі відомості про стадіон Донбас Арена. Час: 40 хвилин. Зокрема слухачам говорять про те, що п'ятдесятитисячна «Донбас Арена» - перша в Східній Європі, спроектована і побудована відповідно до стандартів УЄФА для стадіонів категорії «Еліт». Початок будівництва об'єкту - 2006 рік. Генеральний підрядчик компанія ENKA. Закінчення будівництва і відкриття стадіону - серпень 2009 року. Завдяки незвичайному дизайнерському рішенням Донецька арена формою нагадує «літаючу тарілку». Головною особливістю стадіону є овальна форма, а також повністю застеклений фасад. Дах арени нахилений в напрямі з півночі на південь, повторюючи ухил ландшафту, підсилюючи природне освітлення і провітрювання поля. Зовнішнє підсвічування фасаду дозволяє стадіону в темний час доби виблискувати, як діамант.

Внутрішній дизайн арени розроблений так, щоб глядачі сиділи в одній чаші, а не на чотирьох окремих трибунах. Унікальність Донбас Арени в особливій атмосфері, що виникає завдяки сповід-

сотковій видимості футбольного поля з будь-якої точки глядацьких трибун. 51504 - загальна кількість місць для уболівальників на стадіоні. Передбачено 196 місць для людей з обмеженими можливостями і їх супроводжуючих.

Після презентації проводять ознайомлення тих, що навчаються, з основними нормативно-правовими документами. При ознайомленні з основними нормативно-правовими документами слухачі вивчають робочу інструкцію стюардів, стандарти обслуговування стадіону, правила поведінки глядачів, перелік заборонених предметів, правила оформлення взаємостосунків з уболівальниками. Час: 30 хвилин.

Потім проводять ознайомлення з особливостями роботи стюардів в різних зонах відповідальності (кільця безпеки: гейти, турнікети, сектори і суспільні зони, вір-зони, фан-сектори). Час: 25 хвилин. Розповідь тренера ілюструється слайдами. Після або під час демонстрації учасники можуть ставити питання тренеру, старшим стюардам, присутнім на тренінгу. Потім вивчають вправу «огляд уболівальника» Час: 25 хвилин. Учасники опановують технікою огляду під керівництвом тренера, об'єднуються в пари, кожна пара одержує листок з описом ситуації, через 2 хвилини пара повинна розіграти цю ситуацію в ролях, змодельовавши свій варіант її завершення. Вправа «Прохід через турнікети» Час: 15 хвилин. Вправа проводиться в чаші, на місці розташування турнікетів. Мета: ознайомити стажистів з процедурою пропуску відвідувачів через турнікети. Зміст: тренер знайомить учасників з процедурою пропуску відвідувачів через турнікети, учасники вправляються. Обмовляються нестандартні ситуації, які можуть виникнути в цій зоні відповідальності, при цьому наочні матеріали надають за допомогою комп'ютера і/або проектора на великому екрані, на якому, зокрема відображують навчальні матеріали і обстановку, найбільш наближену до реальної для здійснення ролевих ігор при розвитку комунікативних і організаторських здібностей і відтворення нестандартних ситуацій з урахуванням нормативно-правових документів і особливостей стадіону.

Завершують навчання виробленням моделей поведінки в нестандартних ситуаціях. Під час матчу або заходу, що проводиться на Донбас-Арені, відбувається багато нестандартних ситуацій. По-

чинають роботу з дискусії. Час: 25 хвилин. Розглядають наступні питання.

- Що таке нестандартна ситуація?

- Чи потрапляли ви коли-небудь в нестандартну ситуацію?

- Опишіть, які почуття ви переживали в той момент?

- Чи може хто-небудь з вас розповісти про цю ситуацію? Який вихід ви знайшли з неї?

- Які варіанти поведінки людини в нестандартній, критичній ситуації?

Тренер записує на фліпчарті варіанти, які називають учасники (мобілізація, переляк, розгубленість і т. д.). Звертається увага на модель поведінки, яка прийнятна для нестандартної ситуації конкретно. Якщо нестандартна ситуація виникає з участю натовпу, то це вже кваліфікується як надзвичайна або навіть критична ситуація. Розв'язування нестандартної ситуації залежить не тільки від тактики, що робиться стюардом, але і від позиції, яку займає в даний момент уболівальник. Робота з фліпчартом: тренер заповнює таблицю (записує ознаки уболівальників: доброзичливі, нейтральні, агресивні) за участю стажистів. Проводять групову вправу. Час: 15 хвилин. Учасників знайомлять з ситуацією, яка може відбутися під час матчу. Дія відбувається в чаші стадіону. Наприклад, двоє уболівальників пред'являють квитки на місця, які вже зайняті іншими уболівальниками з квитками на ці ж місця. Слухачі моделюють варіанти розв'язування ситуації (з участю доброзичливих, нейтральних, агресивних уболівальників). У будь-якій нестандартній ситуації, що виникає на робочому місці, стюард повинен проявити професіоналізм, зібраність, тактовність, ввічливість, винахідливість. Для того, щоб вони могли спрогнозувати і запобігти таким ситуаціям, їм необхідний зворотний зв'язок. Це значить, що про будь-яку нестандартну ситуацію, яка відбулася під час роботи, вони повинні доповісти старшому стюарду в час або після матчу. Він відобразить це в звіті, який заповнюється після кожного матчу. Всі звіти вивчаються і обговорюються на доматчевих і післяматчевих брифах.

Використовування корисної моделі дозволяє здійснити підготовку стюардів стадіонів в обстановці, наближеній до реальної, а також забезпечити підвищення їх кваліфікації в найкоротші терміни.