

УТВЕРЖДАЮ
 Декан факультета

_____ Матвеев П.В.

« ____ » _____ 20__

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В СФЕРЕ УСЛУГ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ

Направление/специальность подготовки	49.03.01 Физическая культура
Специализация/профиль/программа подготовки	Менеджмент в физической культуре и спорте
Уровень высшего образования	Бакалавриат
Форма обучения	Очная
Факультет	О Естественнонаучный
Выпускающая кафедра	О5 ФИЗИЧЕСКОЕ ВОСПИТАНИЕ И СПОРТ
Кафедра-разработчик рабочей программы	О5 ФИЗИЧЕСКОЕ ВОСПИТАНИЕ И СПОРТ

КУРС	СЕМЕСТР	ОБЩАЯ ТРУДОЁМКОСТЬ (ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦ)	ЧАСЫ (по наличию видов занятий)									ВИД ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ
			ОБЩАЯ ТРУДОЁМКОСТЬ	АУДИТОРНЫЕ ЗАНЯТИЯ				САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА				
				ВСЕГО	ЛЕКЦИИ	ЛАБОРАТОРНЫЙ ПРАКТИКУМ	ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ	ВСЕГО	КУРСОВОЙ ПРОЕКТ	КУРСОВАЯ РАБОТА	ДРУГИЕ ВИДЫ САМОСТ. РАБОТЫ	
4	7	4	144	51	34	0	17	93	0	0	93	диф. зач.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА СОСТАВЛЕНА В СООТВЕТСТВИИ С ТРЕБОВАНИЯМИ ФЕДЕРАЛЬНОГО
ГОСУДАРСТВЕННОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО СТАНДАРТА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ (ФГОС ВО)**

49.03.01 Физическая культура

год набора группы: 2025

Программу составил:

Кафедра О5 ФИЗИЧЕСКОЕ ВОСПИТАНИЕ И СПОРТ
Соловьёв Михаил Максимович, к.пед.н., доцент

Программа рассмотрена
на заседании кафедры-разработчика
рабочей программы **О5 ФИЗИЧЕСКОЕ ВОСПИТАНИЕ И СПОРТ**

Заведующий кафедрой Зиновьев Н.А., к.пед.н., доц.

Программа рассмотрена
на заседании выпускающей кафедры

О5 ФИЗИЧЕСКОЕ ВОСПИТАНИЕ И СПОРТ

Заведующий кафедрой Зиновьев Н.А., к.пед.н., доц.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В СФЕРЕ УСЛУГ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ

Разделы рабочей программы

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ
4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ
5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ
6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Приложения к рабочей программе дисциплины

- Приложение 1. Аннотация рабочей программы
- Приложение 2. Технологии и формы обучения
- Приложение 3. Фонды оценочных средств

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

ПК-1.1 — Способен обеспечивать методическое сопровождение проектного, отборочного, тренировочного и образовательного процессов, осуществлять контроль в области физической культуры и спорта

Формированию компетенций служит достижение следующих результатов образования:

ПК-1.1

знания:

основы управления качеством в сфере услуг физической культуры и спорта; методы и инструменты контроля качества; системы менеджмента качества; правовые и нормативные основы; процессы и критерии оценки качества в сфере физической культуры и спорта;;

умения:

разрабатывать и внедрять методические рекомендации для обеспечения высокого качества услуг в физкультурно-спортивных организациях; осуществлять контроль и оценку качества проектного, отборочного, тренировочного и образовательного процессов в сфере физической культуры и спорта; применять стандарты и методы управления качеством в организации работы физкультурно-спортивных учреждений; анализировать результаты аудита и оценки качества услуг, разрабатывать планы по их улучшению; обеспечивать соответствие предоставляемых услуг требованиям нормативных документов и стандартов качества;;

навыки:

навыки проведения мониторинга и контроля качества услуг в сфере физической культуры и спорта; способность разрабатывать и применять стандарты качества в проектной и тренировочной деятельности; способность разрабатывать планы и мероприятия по улучшению качества услуг на основе анализа данных и обратной связи; навыки проведения внутреннего аудита и оценки соответствия услуг требованиям стандартов; способность адаптировать методические рекомендации в соответствии с современными требованиями и стандартами качества в сфере физической культуры и спорта..

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО

Дисциплина **УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В СФЕРЕ УСЛУГ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ** является дисциплиной **части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1**, программы подготовки по направлению *49.03.01 Физическая культура*.

Содержание дисциплины является логическим продолжением дисциплин: **ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ В СФЕРЕ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА**.

Содержание дисциплины является основой для освоения дисциплин: **ЭКОНОМИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ФИЗКУЛЬТУРНО-СПОРТИВНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**.

Предварительные компетенции, сформированные у обучающегося до начала изучения дисциплины:

- ПК-1.1 — Способен обеспечивать методическое сопровождение проектного, отборочного, тренировочного и образовательного процессов, осуществлять контроль в области физической культуры и спорта
- ПК-1.2 — Способен осуществлять руководство, координацию, контроль и анализ деятельности физкультурно-спортивной организации

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 з.е., 144 ч.

3.1. Содержание (дидактика) дисциплины

КУРС	СЕМЕСТР	Наименование разделов и дидактических единиц	ВСЕГО	Аудиторные занятия в контактной форме			Самостоятельная работа студентов	Формируемая компетенция, %
				ВСЕГО	Лекции	Практические занятия		ПК-1.1
4	7	Раздел 1. Базовые понятия в области управления качеством услуг. 1.1. Понятия и модели качества услуг. 1.2. Теория измерения и оценки качества услуг. 1.3. Методы оценки качества услуг.	51	18	12	6	33	33
4	7	Раздел 2. Методические аспекты управления качеством услуг. 2.1. Управление качеством. 2.2. Стандартизация услуг. 2.3. Методы управления качеством в сфере услуг.	48	18	12	6	30	33
4	7	Раздел 3. Организационные аспекты управления качеством услуг. 3.1. Организация управления качеством. 3.2. Системы управления качеством.	45	15	10	5	30	34
Всего за 7 семестр			144	51	34	17	93	100
Всего по дисциплине			144	51	34	17	93	100

3.2. Аудиторный практикум

№ п/п	Номер и наименование раздела дисциплины	Тема практического занятия	Объем, ауд. часов
1	Раздел 1. Базовые понятия в области управления качеством услуг.	Понятия и модели качества услуг.	2
2		Теория измерения и оценки качества услуг.	2
3		Методы оценки качества услуг.	2
4	Раздел 2. Методические аспекты управления качеством услуг.	Управление качеством.	2
5		Стандартизация услуг.	2
6		Методы управления качеством в сфере услуг.	2
7	Раздел 3. Организационные аспекты управления качеством услуг.	Организация управления качеством.	2
8		Системы управления качеством.	3
Всего за 7 семестр			17

3.3. Самостоятельная работа студента (СРС)

№ п/п	Номер и наименование раздела дисциплины	Содержание учебного задания	Объем, часов
1	Раздел 1. Базовые понятия в области управления качеством услуг.	Углубленное изучение дидактических единиц раздела по рекомендуемой литературе	33
2	Раздел 2. Методические аспекты управления качеством услуг.	Углубленное изучение дидактических единиц раздела по рекомендуемой литературе	30
3	Раздел 3. Организационные аспекты управления качеством услуг.	Углубленное изучение дидактических единиц раздела по рекомендуемой литературе	30
Всего за 7 семестр			93

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

СЕМЕСТР	НЕДЕЛИ СЕМЕСТРА																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
7					КПос	ДР	Задан		КПос	ДР	Задан				КПос	ДР	Тест, КПос, Задан, Вопр.Диф.Зач, диф. зач.

Условные обозначения:

- ДР – диагностическая работа;
- КПос – контроль посещаемости;
- Задан – задание;
- Тест – тест;
- Вопр.Диф.Зач – вопросы к дифференцированному зачету;
- диф. зач. – дифференцированный зачет.

Текущий контроль успеваемости студентов проводится в дискретные временные интервалы в следующих формах:

- диагностическая работа;
- контроль посещаемости;
- задание;
- тест;
- вопросы к дифференцированному зачету.

Промежуточная аттестация проводится в формах:

- дифференцированный зачет.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Основная литература по дисциплине:

1. А. Ю. Курочкина. . Управление качеством услуг. Москва: Юрайт, 2022, эл. рес.
2. В. В. Колочева. . Управление качеством услуг. Новосибирск: НГТУ, 2018, эл. рес.
3. С. С. Филиппов. . Менеджмент физической культуры и спорта. Москва: Юрайт, 2022, эл. рес.
4. Ю. К. Чернова, В. В. Щипанов, Д. В. Антипов. . Моделирование систем методов и средств управления качеством продукции и услуг. Тольятти: ТГУ, 2012, эл. рес.

5.2. Дополнительная литература по дисциплине:

не требуется.

5.3. Периодические издания:

не требуются.

5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины, электронные библиотечные системы:

1. <http://e.lanbook.com> — ЭБС Лань;
2. <http://library.voenmeh.ru> — Фундаментальная библиотека БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова;
3. <https://urait.ru> — Образовательная платформа «Юрайт». Для вузов и ссузов.;
4. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537384>.

Современные профессиональные базы данных:

1. <https://rusneb.ru> – Национальная электронная библиотека (НЭБ);
2. <https://cyberleninka.ru/> - Научная электронная библиотека «Киберленинка»;
<http://www.rfbr.ru/rffi/ru/library> - Полнотекстовая электронная библиотека Российского фонда фундаментальных исследований.

Информационные справочные системы:

1. Техэксперт – Информационный портал технического регулирования: Нормы, правила, стандарты РФ;
2. http://library.voenmeh.ru/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=457 - БД ГОСТов собственной генерации БГТУ "ВОЕНМЕХ" им. Д. Ф. Устинова;
3. <http://www.consultant.ru/>- КонсультантПлюс- информационный портал правовой информации.

5.5. Программное обеспечение:

не требуется.

5.6. Информационные технологии:

взаимодействие с обучающимися посредством ЭИОС Moodle БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Лекционные занятия:

специализированные требования по оборудованию отсутствуют; аудитория с посадочными местами по количеству студентов; доска.

6.2. Практические занятия:

специализированные требования по оборудованию отсутствуют; аудитория с посадочными местами по количеству студентов; доска.

6.3. Прочее:

1. рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет;
2. рабочие места студентов, оснащенные компьютерами с доступом в Интернет, предназначенные для работы в электронной образовательной среде.

Аннотация рабочей программы

Дисциплина **УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В СФЕРЕ УСЛУГ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ** является дисциплиной **части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1**, программы подготовки по направлению *49.03.01 Физическая культура*. Дисциплина реализуется на факультете О Естественнонаучный БГТУ "ВОЕНМЕХ" им. Д.Ф. Устинова кафедрой О5 ФИЗИЧЕСКОЕ ВОСПИТАНИЕ И СПОРТ.

Дисциплина нацелена на формирование *компетенций*:

ПК-1.1 Способен обеспечивать методическое сопровождение проектного, отборочного, тренировочного и образовательного процессов, осуществлять контроль в области физической культуры и спорта.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с изучением принципов и методов управления качеством, стандартов и нормативных требований, методов контроля и оценки качества услуг, а также подходов к внедрению систем менеджмента качества в сфере физической культуры.

Программой дисциплины предусмотрены следующие **виды контроля**:

Текущий контроль успеваемости студентов проводится в дискретные временные интервалы в следующих формах:

- диагностическая работа;
- контроль посещаемости;
- задание;
- тест;
- вопросы к дифференцированному зачету.

Промежуточная аттестация проводится в формах:

- дифференцированный зачет.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет **4 з.е., 144 ч.** Программой дисциплины предусмотрены лекционные занятия (**34 ч.**), практические занятия (**17 ч.**), самостоятельная работа студента (**93 ч.**).

ТЕХНОЛОГИИ И ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Рекомендации по освоению дисциплины для студента

Трудоемкость освоения дисциплины составляет 144 ч., из них 51 ч. аудиторных занятий, и 93 ч., отведенных на самостоятельную работу студента.

Рекомендации по распределению учебного времени по видам самостоятельной работы и разделам дисциплины приведены в таблице.

Контроль освоения дисциплины производится в соответствии с Положением о текущем, рубежном контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

Формы контроля и критерии оценивания приведены в приложении 3 к Рабочей программе.

Наименование работы	Рекомендуемая литература	Трудоемкость, час.
Раздел 1. Базовые понятия в области управления качеством услуг.		
Углубленное изучение дидактических единиц раздела по рекомендуемой литературе	А. Ю. Курочкина. . Управление качеством услуг: Москва: Юрайт, 2022 (Раздел 1) В. В. Колочева. . Управление качеством услуг: Новосибирск: НГТУ, 2018 (Глава 1-2)	33
Итого по разделу 1		33
Раздел 2. Методические аспекты управления качеством услуг.		
Углубленное изучение дидактических единиц раздела по рекомендуемой литературе	А. Ю. Курочкина. . Управление качеством услуг: Москва: Юрайт, 2022 (Раздел 2) Ю. К. Чернова, В. В. Щипанов, Д. В. Антипов. . Моделирование систем методов и средств управления качеством продукции и услуг: Тольятти: ТГУ, 2012 (Глава 4-5) С. С. Филиппов. . Менеджмент физической культуры и спорта: Москва: Юрайт, 2022 (Раздел 3)	30
Итого по разделу 2		30
Раздел 3. Организационные аспекты управления качеством услуг.		
Углубленное изучение дидактических единиц раздела по рекомендуемой литературе	А. Ю. Курочкина. . Управление качеством услуг: Москва: Юрайт, 2022 (Раздел 3)	30
Итого по разделу 3		30

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств, позволяющие оценить результаты обучения по данной дисциплине, включают в себя:

- диагностическая работа
- задание;
- контроль посещаемости;
- тест;
- вопросы к дифференцированному зачету;
- дифференцированный зачет.

Критерии оценивания

Диагностическая работа

Диагностическая работа проводится в форме теста в ЭИОС Moodle:

- при правильном ответе менее чем на 60% вопросов - не аттестация;
- при правильном ответе на 60% вопросов и более - аттестация.

Задание

Количество баллов и критерии оценивания определяются в соответствии с технологической картой дисциплины.

Контроль посещаемости

Количество баллов определяется в соответствии с технологической картой дисциплины.

Отработать пропущенное занятие можно по согласованию с преподавателем, необходимо посетить консультацию по дисциплине и выполнить задание текущего контроля в форме ответа на один вопрос к зачёту.

Тест

Для получения оценки необходимо ответить правильно не менее чем на 60% вопросов. Тест содержит от 10 до 20 вопросов. Количество баллов определяется в соответствии с технологической картой дисциплины.

Вопросы к дифференцированному зачету

1. Подходы к определению качества.
2. Особенности качества услуг.
3. Модель Донабедиана.
4. Модель Грэнрооса.
5. Модель Кано.
6. Модель разрывов качества.
7. Понятие измерения и оценки.
8. Факторы, влияющие на измерение качества услуг.
9. Уровни и условия сравнимости.
10. Шкалы измерения и оценки качества услуг.
11. Проблемы измерения.
12. Объективные методы оценки качества услуг.
13. Субъективные методы оценки качества услуг: критериальный подход.
14. Субъективные методы оценки качества услуг: процессный подход.
15. Субъективные методы оценки качества услуг: проблемный подход.
16. Комбинированные методы оценки качества услуг.
17. Методы оценки качества услуг с позиции производителя.
18. Стратегическое планирование качества.
19. Планирование качества услуги.
20. Оперативное управление.
21. Контроль качества.
22. Обеспечение качества.
23. Улучшение качества.
24. Понятие, достоинства и недостатки стандартизации.

25. Факторы стандартизации.
26. Процесс стандартизации услуг.
27. Автоматизация услуг.
28. Развертывание функции качества.
29. Бенчмаркинг.
30. Анализ видов и последствий отказов.
31. Пока-йоке.
32. Простые статистические методы контроля.
33. Семь инструментов управления качеством.
34. Шесть сигм.
35. Сбалансированная система показателей.
36. Организационная структура управления качеством.
37. Информационно-коммуникационная система управления качеством.
38. Работа с сотрудниками.
39. Культура качества.
40. Системы управления качеством.

Дифференцированный зачет

1. Максимальная общая сумма баллов в семестр – 84 балла, т.е. обучающийся за семестр может достичь результата, позволяющего получить оценку «зачтено-удовлетворительно» или «зачтено-хорошо» без участия в промежуточной аттестации. Для получения оценки «зачтено-удовлетворительно» необходимо набрать от 51 до 74 баллов, для оценки «зачтено-хорошо» - от 75 до 84 баллов. Менее 51 балла – оценка «не зачтено».

2. При проведении промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачёта студенту выдается билет, состоящий из трёх вопросов. Для получения оценки «зачтено-отлично» студент должен правильно ответить на три вопроса из билета и один дополнительный вопрос. Для оценки «зачтено-хорошо» студент должен правильно ответить на три вопроса из билета или на два вопроса из билета и один дополнительный вопрос. Для оценки «зачтено-удовлетворительно» студент должен правильно ответить на два вопроса из билета или один вопрос из билета и один дополнительный вопрос. Во всех остальных случаях студент получает оценку «не зачтено».

Паспорт фонда оценочных средств

КУРС	СЕМЕСТР	Наименование разделов и дидактических единиц	ВСЕГО	Аудиторные занятия в контактной форме			Самостоятельная работа студентов	Формируемая компетенция, %	НАИМЕНОВАНИЕ ОЦЕНОЧНОГО СРЕДСТВА
				ВСЕГО	Лекции	Практические занятия		ПК-1.1	
4	7	Раздел 1. Базовые понятия в области управления качеством услуг.	51	18	12	6	33	33	Тест, Контроль посещаемости, Задание, Вопросы к дифференцированному зачету
4	7	Раздел 2. Методические аспекты управления качеством услуг.	48	18	12	6	30	33	Тест, Контроль посещаемости, Задание, Вопросы к дифференцированному зачету
4	7	Раздел 3. Организационные аспекты управления качеством услуг.	45	15	10	5	30	34	Тест, Контроль посещаемости, Задание, Вопросы к дифференцированному зачету
Всего за 7 семестр			144	51	34	17	93	100	
Всего по дисциплине			144	51	34	17	93	100	

**Оценочные материалы по дисциплине УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В СФЕРЕ УСЛУГ
ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ**

ПК-1.1 - Способен обеспечивать методическое сопровождение проектного, отборочного, тренировочного и образовательного процессов, осуществлять контроль в области физической культуры и спорта

№ 1 Прочитайте текст и установите соответствие

К каждому объекту управления качеством в сфере физической культуры и спорта подберите соответствующий пример.

К каждой позиции в левом столбце, подберите позицию из правого столбца.

1.	Услуги	Квалификация инструктора и А. уровень профессиональной подготовки Программа групповых
2.	Персонал	Б. занятий по ОФП, предлагаемая населению Состояние
3.	Материально-техническая база	В. спортивного инвентаря и помещений Финансовое
4.		Г. планирование PR-кампании

№ 2 Прочитайте текст и установите соответствие

К каждой заинтересованной стороне в сфере услуг физической культуры подберите соответствующий интерес или ожидание.

К каждой позиции в левом столбце, подберите позицию из правого столбца.

1.	Потребители	Стабильность оплаты труда и А. возможности профессионального роста Соответствие
2.	Работники организации	Б. оказываемых услуг государственным стандартам Эффективность
3.	Органы исполнительной власти в сфере физической культуры	В. процессов и достижение целей организации Получение
4.	Руководство организации	Г. качественной, безопасной и доступной услуги Рост посещаемости
5.		Д. и развитие бренда

№ 3 Прочитайте текст и установите последовательность

Установите порядок этапов внедрения системы менеджмента качества в организации, оказывающей услуги в сфере физической культуры.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо без пробелов и точек.

1. Разработка документации системы менеджмента качества
2. Проведение анализа текущего состояния организации
3. Внедрение процедур и обучение персонала
4. Оценка функционирования СМК и принятие корректирующих мер

№ 4 Прочитайте текст и установите последовательность

Установите порядок действий специалиста при внедрении процессного подхода в систему управления качеством в организации, оказывающей услуги в сфере физической культуры и спорта.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо без пробелов и точек.

1. Определение границ и целей процессов, связанных с оказанием услуг
2. Разработка показателей оценки эффективности процессов
3. Выявление взаимосвязей между основными и обеспечивающими процессами
4. Назначение ответственных лиц и распределение ресурсов по процессам

№ 5 Прочитайте текст и установите последовательность

Специалист по качеству в спортивно-оздоровительном центре проводит внутренний аудит внедрённой системы менеджмента качества. Установите последовательность его действий.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо без пробелов и точек.

1. Разработка корректирующих мероприятий и контроль их выполнения
2. Сбор и анализ информации, включая интервью и наблюдения
3. Проведение вводного собрания с участниками аудита
4. Оформление отчёта с выводами и рекомендациями
5. Подготовка плана и программы внутреннего аудита

№ 6 Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Организация, оказывающая физкультурно-оздоровительные услуги, внедрила новую программу, которая соответствует нормативным требованиям и получила положительные отклики от посетителей. Какое определение качества наилучшим образом соответствует данной ситуации?

Запишите номер выбранного ответа без точки и обоснование выбора

1. Соответствие результатам деятельности личным убеждениям исполнителя
2. Соответствие услуги ожиданиям и требованиям потребителя
3. Максимальное количество услуг за минимальное время
4. Создание уникального конкурентного преимущества

№ 7 Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

В спортивной организации руководство пересмотрело подход к работе с персоналом. Сотрудники начали участвовать в обсуждении рабочих вопросов, им поручают самостоятельные участки работы, а также поощряют за инициативы, связанные с повышением качества услуг. Какой принцип менеджмента качества наиболее точно реализуется в данной ситуации?

Запишите номер выбранного ответа без точки и обоснование выбора

1. Ориентация на потребителя

2. Лидерство

3. Вовлечённость персонала

4. Процессный подход

№ 8 Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

В организации, оказывающей услуги в сфере физической культуры и спорта, один из специалистов отслеживает выполнение мероприятий по обеспечению качества. Он анализирует ход работы, фиксирует несоответствия и готовит информацию для последующего принятия решений руководством. Какую управленческую функцию выполняет данный специалист?

Запишите номер выбранного ответа без точки и обоснование выбора

1. Планирование

2. Контроль

3. Мотивация

4. Организация

№ 9 Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

В физкультурно-спортивной организации зафиксировано снижение уровня удовлетворённости потребителей. Руководство ищет первоочередные меры, которые помогут повысить качество предоставляемых услуг в ближайшей перспективе. Какие действия из приведённых наиболее обоснованы в данной ситуации?

Запишите номера выбранных ответов без пробелов и точек и обоснование выбора

1. Организация опроса клиентов и анализ их предложений

2. Проведение рекламной кампании в социальных сетях

3. Повышение квалификации специалистов, работающих с потребителями

4. Расширение ассортимента дополнительных услуг без изменения условий

№ 10 Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

Физкультурно-спортивная организация внедряет элементы системы менеджмента качества. Руководство планирует реализовать меры, направленные на долгосрочное повышение эффективности и стабильности качества предоставляемых услуг. Какие из перечисленных действий наиболее соответствуют этим целям?

Запишите номера выбранных ответов без пробелов и точек и обоснование выбора

1. Создание механизма регулярного анализа клиентской удовлетворённости

2. Ежемесячное обновление рекламных материалов

3. Стандартизация ключевых процессов оказания услуг

4. Проведение одноразового опроса среди клиентов

№ 11 Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

В физкультурно-спортивной организации проводится оценка эффективности предоставляемых услуг. Руководству важно выбрать методы управления качеством, позволяющие учесть как мнения клиентов, так и объективные параметры услуг.

Запишите номера выбранных ответов без пробелов и точек и обоснование выбора

1. Метод экспертных оценок с привлечением независимых специалистов

2. Гистограмма и диаграмма Парето для анализа статистических показателей

3. Визуальный осмотр помещений и инвентаря

4. Проведение SWOT-анализа внутри управленческой команды

№ 12 Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Как организация, оказывающая физкультурно-спортивные услуги, может реализовать принцип «Ориентация на потребителя» в системе управления качеством?

№ 13 Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Физкультурно-спортивная организация не оценивает результативность системы управления качеством, несмотря на снижение удовлетворённости клиентов. Почему это является управленческой ошибкой?