Приложение 4

к рабочей программе дисциплины

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В СФЕРЕ УСЛУГ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по дисциплине

**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В СФЕРЕ УСЛУГ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ**

Направление подготовки: 49.03.01 Физическая культура

Профиль подготовки: Менеджмент в физической культуре и спорте

Уровень высшего образования: Бакалавриат

Форма обучения: Очная

Санкт-Петербург

2024 г.

ПСК-1.01 Способен обеспечивать методическое сопровождение проектного, отборочного, тренировочного и образовательного процессов, осуществлять контроль в области физической культуры и спорта

| **Номер задания** | **Содержание вопроса** | **Тип вопроса** | **Уровень сложности** | **Время ответа, мин.** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 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 | А. | Квалификация инструктора и уровень профессиональной подготовки | | 2. | Персонал | Б. | Программа групповых занятий по ОФП, предлагаемая населению | | 3. | Материально-техническая база | В. | Состояние спортивного инвентаря и помещений | | 4. |  | Г. | Финансовое планирование PR-кампании | | На соответствие | Базовый | 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 | А. | Стабильность оплаты труда и возможности профессионального роста | | 2. | Работники организации | Б. | Соответствие оказываемых услуг государственным стандартам | | 3. | Органы исполнительной власти в сфере физической культуры | В. | Эффективность процессов и достижение целей организации | | 4. | Руководство организации | Г. | Получение качественной, безопасной и доступной услуги | | 5. |  | Д. | Рост посещаемости и развитие бренда | | На соответствие | Повышенный | 4 |
|  | 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 | На послед-ть | Базовый | 2 |
|  | 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 | На послед-ть | Повышенный | 4 |
|  | 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 | На послед-ть | Высокий | 8 |
|  | 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 | Комбинир. с 1-м ответом | Базовый | 2 |
|  | 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 | Комбинир. с 1-м ответом | Базовый | 2 |
|  | 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 | Комбинир. с 1-м ответом | Базовый | 2 |
|  | Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.  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 обоснованны 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 | Комбинир. с 2-мя и более ответами | Базовый | 2 |
|  | Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.  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 | Комбинир. с 2-мя и более ответами | Базовый | 2 |
|  | Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.  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 | Комбинир. с 2-мя и более ответами | Повышенный | 4 |
|  | Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ  Как организация, оказывающая физкультурно-спортивные услуги, может реализовать принцип «Ориентация на потребителя» в системе управления качеством? | Открытый | Повышенный | 4 |
|  | 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? | Открытый | Высокий | 8 |