

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»

Институт управления и государственной службы
Кафедра производственного менеджмента

УТВЕРЖДАЮ
Директор _____ Р.Г. Харьковский
(подпись)
« 11 » _____ 2025 года



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине
Управление качеством и конкурентоспособностью
спортивной организации
(наименование учебной дисциплины, практики)

38.03.02 Менеджмент
(код и наименование направления подготовки (специальности))
«Менеджмент в спорте и спортивной индустрии»
(наименование профиля подготовки (специальности, магистерской программы); при отсутствии ставится прочерк)

Разработчик:
Старший преподаватель

_____ (подпись) Омельяненко А.Л.

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры производственного менеджмента от «21» января 2025 г., протокол № 6

Заведующий кафедрой
производственного
менеджмента

_____ (подпись) Родионов А.В.

Луганск 2025 г.

**Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Управление качеством и конкурентоспособностью спортивной
организации»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. Выберите один правильный ответ.

Какой из следующих факторов не является частью управления качеством в спортивной организации?

- А) Обратная связь от клиентов
- Б) Внедрение новых технологий
- В) Увеличение цены на билеты
- Г) Обучение персонала

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1, ПК-5.2, ПК-5.3)

2. Выберите один правильный ответ.

Что из перечисленного является ключевым элементом конкурентоспособности спортивной организации?

- А) Высокая цена на услуги
- Б) Уникальное предложение ценности
- В) Ограниченные маркетинговые усилия
- Г) Низкое качество обслуживания

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1, ПК-5.2, ПК-5.3)

3. Выберите один правильный ответ.

Какой метод используется для оценки удовлетворенности клиентов в спортивной организации?

- А) SWOT-анализ
- Б) Опросы и анкеты
- В) Финансовый анализ
- Г) Анализ конкурентов

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1, ПК-5.2, ПК-5.3)

4. Выберите один правильный ответ.

Какой из следующих инструментов не является частью системы управления качеством?

- А) Диаграмма Исикавы
- Б) Методология Six Sigma
- В) SWOT-анализ
- Г) Контрольные карты

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1, ПК-5.2, ПК-5.3)

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите соответствие между терминами и их определениями. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

Термины	Определения
1) Качество	А) Процесс, направленный на улучшение услуг и продуктов.
2) Конкурентоспособность	Б) Способность организации выделяться на фоне конкурентов.
3) Обратная связь	В) Информация от клиентов о их удовлетворенности.
4) Спонсорство	Г) Финансовая поддержка от компаний для продвижения бренда.
5) Управление процессами	Д) Метод контроля и оптимизации рабочих процессов.

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В, 4-Г, 5-Д

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1, ПК-5.2, ПК-5.3)

2. Установите соответствие между методами и их целями. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

Методы	Цели
1) SWOT-анализ	А) Оценка удовлетворенности клиентов.
2) PDCA (Plan-Do-Check-Act)	Б) Определение сильных и слабых сторон.
3) Benchmarking	В) Сравнение с лучшими практиками.
4) Опросы клиентов	Г) Улучшение качества процессов.
5) Six Sigma	Д) Устранение дефектов и вариаций.

Правильный ответ: 1-Г, 2-А, 3-В, 4- Б, 5-Д

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1, ПК-5.2, ПК-5.3)

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. Установите правильную последовательность этапов процесса управления

качеством. Запишите правильную последовательность букв слева направо:

- А) Определение стандартов качества
- Б) Оценка текущего уровня качества
- В) Внедрение улучшений
- Г) Мониторинг и контроль качества
- Д) Обратная связь и корректировка

Правильный ответ: А, Б, Г, Д, В

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1, ПК-5.2, ПК-5.3)

2. Установите правильную последовательность этапов создания конкурентоспособного бренда. Запишите правильную последовательность букв слева направо:

- А) Исследование рынка
- Б) Разработка уникального предложения ценности
- В) Создание визуальной идентичности
- Г) Запуск рекламной кампании
- Д) Оценка эффективности бренда

Правильный ответ: А, Б, В, Г, Д

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1, ПК-5.2, ПК-5.3)

3. Установите правильную последовательность этапов процесса внедрения изменений в организации. Запишите правильную последовательность букв слева направо:

- А) Определение необходимости изменений
- Б) Разработка плана изменений
- В) Внедрение изменений
- Г) Обучение сотрудников
- Д) Оценка результатов изменений

Правильный ответ: А, Б, Г, В, Д

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1, ПК-5.2, ПК-5.3)

4. Установите правильную последовательность этапов оценки удовлетворенности клиентов. Запишите правильную последовательность букв слева направо:

- А) Проведение опросов
- Б) Анализ полученных данных
- В) Определение ключевых показателей
- Г) Внедрение улучшений на основе анализа
- Д) Сбор обратной связи

Правильный ответ: В, А, Д, Б, Г

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1, ПК-5.2, ПК-5.3)

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. Напишите пропущенное слово (словосочетание):

Управление качеством в спортивной организации включает в себя процессы, направленные на _____ уровня услуг и продуктов.

Правильный ответ: повышение

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1, ПК-5.2, ПК-5.3)

2. Напишите пропущенное слово (словосочетание):

Для достижения высоких результатов в спорте необходимо постоянно _____ качество тренировочного процесса.

Правильный ответ: улучшать

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1, ПК-5.2, ПК-5.3)

3. Напишите пропущенное слово (словосочетание):

Конкуренция между командами в спортивных лигах способствует _____ уровня игры и качества предоставляемых услуг.

Правильный ответ: повышению

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1, ПК-5.2, ПК-5.3)

4. Напишите пропущенное слово (словосочетание):

Эффективное управление _____ является ключевым фактором для успешного функционирования спортивных организаций.

Правильный ответ: ресурсами

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1, ПК-5.2, ПК-5.3)

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. Ответьте на вопрос:

Как эффективное управление качеством может повлиять на конкурентоспособность спортивной организации?

Правильный ответ:

Эффективное управление качеством в спортивной организации может значительно повысить ее конкурентоспособность. Во-первых, внедрение стандартов качества обеспечивает стабильность предоставляемых услуг, что повышает удовлетворенность клиентов. Во-вторых, управление качеством позволяет выявлять и устранять недостатки в процессах. Таким образом, управление качеством не только улучшает внутренние процессы, но и способствует привлечению и удержанию клиентов.

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1, ПК-5.2, ПК-5.3)

2. Ответьте на вопрос:

Как управление качеством влияет на удовлетворенность клиентов в спортивной организации?

Правильный ответ:

Управление качеством напрямую влияет на удовлетворенность клиентов, так

как высокие стандарты обслуживания и постоянное улучшение процессов помогают обеспечить положительный опыт для болельщиков и участников, что, в свою очередь, способствует их лояльности и привлечению новых клиентов.

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1, ПК-5.2, ПК-5.3)

3. Ответьте на вопрос:

Какие факторы способствуют повышению конкурентоспособности спортивной организации?

Правильный ответ:

К факторам, способствующим повышению конкурентоспособности, относятся инновационные подходы к управлению, высокое качество услуг, эффективное маркетинговое продвижение, развитие бренда и активное взаимодействие с болельщиками и партнерами.

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1, ПК-5.2, ПК-5.3)

4. Ответьте на вопрос:

Почему важно проводить регулярные оценки качества услуг в спорте?

Правильный ответ:

Регулярные оценки качества услуг позволяют выявлять недостатки, отслеживать изменения в потребительских предпочтениях и адаптировать стратегию, что помогает спортивным организациям оставаться конкурентоспособными и удовлетворять ожидания клиентов.

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1, ПК-5.2, ПК-5.3)

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. Дайте развёрнутый ответ в свободной форме

Как управление качеством может повысить конкурентоспособность спортивной организации?

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат:

Управление качеством играет важную роль в повышении конкурентоспособности спортивной организации. Вот несколько ключевых способов, как это может быть достигнуто:

1. Улучшение продуктов и услуг.
2. Удовлетворение потребностей клиентов.
3. Повышение эффективности процессов.
4. Создание положительного имиджа.
5. Инновации и развитие.
6. Обучение и развитие персонала.
7. Анализ и мониторинг.
8. Соблюдение стандартов и нормативов.

Критерии оценивания: наличие в ответе не менее пяти аспектов управления качеством для повышения конкурентоспособности спортивной организации.

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1, ПК-5.2, ПК-5.3)

2. Дайте развёрнутый ответ в свободной форме

Каким образом управление качеством влияет на конкурентоспособность спортивной организации?

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат:

Управление качеством играет критическую роль в повышении конкурентоспособности спортивных организаций, вот несколько ключевых аспектов, которые подчеркивают это влияние:

1. Удовлетворенность клиентов.
2. Репутация и имидж.
3. Адаптация к изменениям.
4. Снижение затрат.

Критерии оценивания: наличие в ответе не менее трех ключевых аспектов, которые подчеркивают влияние на уровень удовлетворенности клиентов, репутацию и финансовые результаты.

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1, ПК-5.2, ПК-5.3)

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Управление качеством и конкурентоспособностью спортивной организации» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент.

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлены в полном объеме.

Виды оценочных средств, включенные в представленный фонд, отвечают основным принципам формирования ФОС.

Разработанный и представленный для экспертизы фонд оценочных средств рекомендуется к использованию в процессе подготовки обучающихся по указанному направлению 38.03.02 Менеджмент.

Председатель учебно-методической комиссии
института управления и государственной службы _____ Студеникина В.П.

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)