

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

Институт управления и государственной службы
Р.Г. Харьковский
2025 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине

«Менеджмент качества физкультурно-спортивных услуг»

49.03.02 Физическая культура для лиц с отклонениями в состоянии здоровья
(адаптивная физическая культура)

«Тренерско-преподавательская деятельность в сфере образования
и учебно-тренировочном процессе»

Разработчик:
Проф.


(подпись)

В.И. Абакумова

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры производственного менеджмента от «28» 08 2025 г., протокол № 1

Заведующий кафедрой


(подпись)

Родионов А.В.

Луганск 2025 г.

**Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Менеджмент качества физкультурно-спортивных услуг»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

Выберите один правильный ответ

1. Какой из следующих методов относится к инновационным в управлении качеством физкультурно-спортивных услуг?
- А) Проведение занятий без обратной связи от клиентов
 - Б) Использование носимых устройств для мониторинга состояния клиентов и оценки эффективности услуг
 - В) Применение бумажных анкет без последующего анализа
 - Г) Ведение журнала посещаемости вручную

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): УК-2

2. Какую роль играют цифровые аналитические платформы в управлении качеством физкультурно-спортивных услуг?
- А) Не оказывают влияния на качество предоставляемых услуг
 - Б) Позволяют собирать и анализировать данные о клиентах для повышения эффективности и персонализации услуг
 - В) Используются исключительно для рекламных целей
 - Г) Полностью заменяют специалистов по качеству

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): УК-2

3. Как современные технологии могут повлиять на качество физкультурно-спортивных услуг?
- А) Не оказывают влияния на восприятие клиентами
 - Б) Способствуют улучшению сервиса, персонализации и повышению удовлетворенности клиентов
 - В) Отвлекают персонал от выполнения основных обязанностей
 - Г) Должны применяться одинаково во всех организациях

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): УК-2

Задания закрытого типа на установление соответствия

Установите правильное соответствие. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

1. Соотнесите инновационные технологии в спорте.

Термины	Описания
1) Носимые устройства	А) Используются для создания иммерсивных тренировочных условий и симуляции спортивных событий
2) Виртуальная реальность	Б) Программное обеспечение для сбора и анализа данных о производительности спортсменов
3) Аналитические платформы	В) Устройства, которые отслеживают физиологические параметры спортсменов во время тренировок

Правильный ответ: 1–В, 2–А, 3–Б

Компетенции (индикаторы): УК-2

2. Соотнесите методы оценки качества и их характеристики

Термины	Описания
1) Биомеханический мониторинг	А) Используются для сбора обратной связи и оценки удовлетворенности клиентов
2) Мобильные приложения	Б) Позволяют анализировать движения и технику выполнения упражнений
3) Телеметрия	В) Обеспечивают передачу данных о состоянии клиента в режиме реального времени

Правильный ответ: 1–Б, 2–А, 3–В

Компетенции (индикаторы): УК-2

3. Соотнесите управленческие инструменты и их влияние на качество услуг

Термины	Описания
1) Интеллектуальные тренажеры	А) Позволяет адаптировать тренировочную нагрузку под уровень клиента
2) Система обратной связи	Б) Обеспечивает сбор мнений клиентов для корректировки услуг
3) Цифровая аналитика	В) Используется для анализа показателей эффективности и принятия управленческих решений

Правильный ответ: 1–А, 2–Б, 3–В

Компетенции (индикаторы): УК-2

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

Установите правильную последовательность. Запишите правильную последовательность букв слева направо

1. Последовательность этапов внедрения системы управления качеством в

физкультурно-спортивной организации.

- А) Анализ текущего уровня качества предоставляемых услуг
- Б) Сбор данных о потребностях и ожиданиях клиентов
- В) Разработка и внедрение корректирующих мероприятий
- Г) Мониторинг результатов и оценка эффективности изменений

Правильный ответ: Б, А, В, Г

Компетенции (индикаторы): УК-2

2. Последовательность действий при проведении оценки качества физкультурно-спортивных услуг.

- А) Формулировка критериев оценки
- Б) Сбор информации от клиентов и сотрудников
- В) Обработка данных и выявление проблемных зон
- Г) Подготовка отчета и предложений по улучшению

Правильный ответ: А, Б, В, Г

Компетенции (индикаторы): УК-2

3. Последовательность использования цифровой платформы для мониторинга качества услуг.

- А) Регистрация и настройка параметров оценки
- Б) Ввод данных о клиентах и услугах
- В) Получение аналитических отчетов
- Г) Принятие управленческих решений на основе анализа

Правильный ответ: А, Б, В, Г

Компетенции (индикаторы): УК-2

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

Напишите пропущенное слово (словосочетание)

1. Современные носимые устройства позволяют специалистам по качеству отслеживать _____ клиентов и адаптировать услуги под их потребности.

Правильный ответ: показатели

Компетенции (индикаторы): УК-2

2. _____ позволяет выявить слабые места в предоставлении физкультурно-спортивных услуг и повысить их качество.

Правильный ответ: Анализ обратной связи

Компетенции (индикаторы): УК-2

3. Мобильные приложения для фитнеса помогают пользователям _____ процессы обслуживания и контролировать удовлетворенность клиентов.

Правильный ответ: оптимизировать
Компетенции (индикаторы): УК-2

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

Ответьте на вопрос:

1. Какие преимущества дают носимые устройства в управлении качеством физкультурно-спортивных услуг?

Правильный ответ:

Носимые устройства позволяют собирать объективные данные о физической активности клиентов, контролировать параметры здоровья и адаптировать услуги под индивидуальные потребности, что повышает их качество.

Компетенции (индикаторы): УК-2

2. Что такое биомеханический анализ в контексте оценки качества физкультурно-спортивных услуг?

Правильный ответ:

Биомеханический анализ — это метод оценки двигательной активности клиента, позволяющий выявить технические ошибки, повысить безопасность и улучшить качество предоставляемых услуг.

Компетенции (индикаторы): УК-2

3. Как мобильные приложения способствуют повышению качества физкультурно-спортивных услуг?

Правильный ответ:

Мобильные приложения позволяют клиентам планировать тренировки, отслеживать прогресс, получать рекомендации и обратную связь, что делает услуги более персонализированными и эффективными.

Компетенции (индикаторы): УК-2

Задания открытого типа с развернутым ответом

Дайте развёрнутый ответ в свободной форме.

1. Какие преимущества дают носимые устройства в управлении качеством физкультурно-спортивных услуг?

Время выполнения – 20 минут

Ожидаемый результат:

Носимые устройства, такие как фитнес-трекеры и смарт-часы, предоставляют значительные возможности для повышения качества физкультурно-спортивных услуг. Они позволяют собирать объективные данные о физической активности клиентов: частоту сердечных сокращений, уровень кислорода, количество шагов, калории и другие параметры. Эти данные помогают специалистам персонализировать услуги, адаптировать

тренировочные программы и отслеживать прогресс. Дополнительные функции, такие как анализ сна, способствуют комплексному подходу к восстановлению. Использование таких устройств позволяет организациям принимать обоснованные управленческие решения, повышать удовлетворенность клиентов и улучшать результаты.

Критерии оценивания: смысловое соответствие приведенному изложению

Компетенции (индикаторы): УК-2

2. Что такое биомеханический анализ и как он используется для повышения качества физкультурно-спортивных услуг?

Время выполнения – 20 минут

Ожидаемый результат:

Биомеханический анализ — это метод оценки двигательной активности клиента с использованием технологий: видеозаписи, сенсоров, специализированного программного обеспечения. Он позволяет выявить ошибки в технике выполнения упражнений, что важно для предотвращения травм и повышения эффективности тренировок. Например, неправильная техника может привести к перегрузке суставов и снижению качества услуги. Анализ помогает специалистам корректировать движения, оптимизировать нагрузку и повышать безопасность. Внедрение биомеханического анализа в практику позволяет организациям предоставлять более точные, научно обоснованные и качественные услуги.

Критерии оценивания: смысловое соответствие приведенному изложению

Компетенции (индикаторы): УК-2

3. Как мобильные приложения способствуют повышению качества физкультурно-спортивных услуг?

Время выполнения – 20 минут

Ожидаемый результат:

Мобильные приложения позволяют клиентам планировать тренировки, отслеживать прогресс и получать рекомендации по корректровке нагрузок. Они обеспечивают доступ к индивидуализированным программам, учитывающим уровень подготовки и цели пользователя. Интеграция с носимыми устройствами позволяет в реальном времени анализировать данные и адаптировать тренировки. Некоторые приложения включают функции общения с тренерами и другими участниками, что способствует мотивации и формированию сообщества. В результате мобильные приложения становятся инструментом повышения качества услуг, обеспечивая персонализацию, контроль и обратную связь.

Критерии оценивания: смысловое соответствие приведенному изложению

Компетенции (индикаторы): УК-2

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Менеджмент качества физкультурно-спортивных услуг» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 49.03.02 Физическая культура для лиц с отклонениями в состоянии здоровья (адаптивная физическая культура).

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.

Председатель учебно-методической комиссии
Института управления и государственной службы

Е.В. Щербакова

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)