

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 Института управления
и государственной службы
Р.Г. Харьковский

2025 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«Менеджмент качества физкультурно-спортивных услуг»

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

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

Луганск – 2025

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Менеджмент качества физкультурно-спортивных услуг» по направлению подготовки 49.03.02 Физическая культура для лиц с отклонениями в состоянии здоровья (адаптивная физическая культура) профиль «Тренерско-преподавательская деятельность в сфере образования и учебно-тренировочном процессе» – 21 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Менеджмент качества физкультурно-спортивных услуг» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 49.03.02 Физическая культура для лиц с отклонениями в состоянии здоровья (адаптивная физическая культура), утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 19 сентября 2017 г. № 942 (с изменениями и дополнениями).

СОСТАВИТЕЛЬ:
проф. д-р ист. наук В.И. Абакумова

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры производственного менеджмента «28» 08 2025 г., протокол № 1

Заведующий кафедрой
производственного менеджмента _____  А.В. Родионов

Переутверждена: «____» 20 ____ г., протокол № _____

Директор института
управления и государственной службы _____ Р.Г. Харьковский

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института
управления и государственной службы «01» 09 2025 г., протокол № 1.

Председатель учебно-методической
комиссии института управления
и государственной службы _____  Е.В. Щербакова

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Цель изучения дисциплины – формирование у обучающихся профессиональных знаний и практических навыков в области управления качеством физкультурно-спортивных услуг, включая разработку, реализацию и оценку механизмов обеспечения качества в организациях физической культуры и спорта.

Задачи:

Изучить теоретические основы менеджмента качества и их применение в сфере физической культуры и спорта.

Ознакомить с нормативно-правовыми и организационными основами регулирования качества спортивных услуг.

Сформировать представление о структуре и содержании физкультурно-спортивных услуг, их классификации и критериях качества.

Освоить методы анализа, оценки и мониторинга качества услуг в спортивных организациях.

Развить навыки проектирования и внедрения систем управления качеством в учреждениях физической культуры.

Изучить инструменты стандартизации, сертификации и аудита качества в спортивной сфере.

Сформировать компетенции по взаимодействию с потребителями услуг, учёту их ожиданий и обратной связи.

Ознакомить с примерами эффективного управления качеством в отечественной и зарубежной практике.

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Менеджмент качества физкультурно-спортивных услуг» входит в обязательную часть учебного плана по направлению подготовки 49.03.02 Физическая культура для лиц с отклонениями в состоянии здоровья (адаптивная физическая культура) профиль подготовки: «Тренерско-преподавательская деятельность в сфере образования и учебно-тренировочном процессе».

Содержание дисциплины логически взаимосвязано с дисциплинами: «Экономика физической культуры и спорта», «Регламентирование в спорте и спортивной индустрии», «Международный опыт спортивной индустрии», «Межведомственное взаимодействие в индустрии спорта», «Тенденции мировой индустрии спорта», «Организация спортивно-зрелищных мероприятий».

Дисциплина способствует овладению: знаниями о принципах и методах управления качеством в спорте; умениями оценивать и контролировать качество физкультурных услуг; навыками внедрения систем менеджмента качества в спортивных организациях.

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и	Индикаторы достижений	Перечень планируемых результатов
-------	-----------------------	----------------------------------

наименование компетенции	компетенции (по реализуемой дисциплине)	
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	<p>УК-2.1. Разрабатывает концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы: формулирует цель, задачи, обосновывает актуальность, значимость, ожидаемые результаты и возможные сферы их применения.</p> <p>УК-2.2. Реализует и анализирует решение поставленных задач, исходя из действующих правовых норм, при необходимости корректирует способы решения задач.</p> <p>УК-2.3. Публично представляет полученные в ходе реализации проекта результаты.</p>	<p>Знать: основы проектного подхода в управлении качеством; нормативно-правовые акты, регулирующие качество физкультурно-спортивных услуг; методы оценки и анализа качества услуг.</p> <p>Уметь: формулировать цели и задачи проекта по улучшению качества; выбирать оптимальные способы решения задач с учётом правовых норм и ресурсов; анализировать результаты и корректировать проектные решения.</p> <p>Владеть: навыками разработки и презентации проектов в сфере физической культуры; инструментами мониторинга и оценки качества услуг; методами взаимодействия с заинтересованными сторонами при реализации проектов.</p>

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)	
	Очная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	144 (4 зач. ед)	144 (4 зач. ед)
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	28	10
в том числе:		
Лекции	14	6
Семинарские занятия	-	-
Практические занятия	14	4
Лабораторные работы	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i>)	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	96	110
Форма аттестации	зачет	зачет

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Основы менеджмента качества в сфере физической культуры и спорта. Понятие качества. Специфика физкультурно-спортивных услуг. Цели и задачи управления качеством. Роль качества в развитии спортивной организации.

Тема 2. Понятие качества в сфере физической культуры и спорта.

Критерии и параметры качества спортивных услуг. Потребительские ожидания и восприятие качества. Роль качества в конкурентоспособности спортивной организации.

Тема 3. Стандартизация и сертификация физкультурно-спортивных услуг.

Национальные и международные стандарты качества. Процедуры сертификации. Документы, регламентирующие качество услуг. Роль аккредитации и лицензирования.

Тема 4. Система менеджмента качества в спортивной организации.

Принципы построения системы управления качеством. Этапы внедрения. Внутренний аудит и контроль. Интеграция с общей стратегией организации.

Тема 5. Методы оценки и мониторинга качества спортивных услуг.

Инструменты анализа: анкетирование, наблюдение, интервью. Показатели эффективности. Обратная связь от потребителей. Визуализация и интерпретация данных.

Тема 6. Цифровые технологии в управлении качеством.

Программные решения для контроля качества. Электронные базы данных, CRM-системы, мобильные приложения. Автоматизация процессов оценки и обратной связи.

Тема 7. Этические и правовые аспекты обеспечения качества.

Нормативно-правовая база. Права потребителей и обязанности поставщиков услуг. Этические принципы в управлении качеством. Конфликтные ситуации и пути их разрешения.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1	Основы менеджмента качества в сфере физической культуры и спорта.	2	0,5
2	Понятие качества в сфере физической культуры и спорта.	2	0,5
3	Стандартизация и сертификация физкультурно-спортивных услуг.	2	1
4	Система менеджмента качества в спортивной организации.	2	1
5	Методы оценки и мониторинга качества спортивных услуг.	2	1
6	Цифровые технологии в управлении качеством.	2	1
7	Этические и правовые аспекты обеспечения качества.	2	1
Итого:		14	6

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1	Основы менеджмента качества в сфере физической культуры и спорта.	2	0,5
2	Понятие качества в сфере физической культуры и спорта.	2	0,5

3	Стандартизация и сертификация физкультурно-спортивных услуг.	2	0,5
4	Система менеджмента качества в спортивной организации.	2	0,5
5	Методы оценки и мониторинга качества спортивных услуг.	2	0,5
6	Цифровые технологии в управлении качеством.	2	0,5
7	Этические и правовые аспекты обеспечения качества.	2	1
Итого:		14	4

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов	
			Очная форма	Заочная форма
1	Основы менеджмента качества в сфере физической культуры и спорта.	Анализ источников, подготовка реферата	14	16
2	Понятие качества в сфере физической культуры и спорта.	Сравнительный обзор, подготовка аналитической записи	14	16
3	Стандартизация и сертификация физкультурно-спортивных услуг.	Изучение нормативных документов, составление таблиц и схем	14	16
4	Система менеджмента качества в спортивной организации.	Разработка модели, подготовка презентации	14	16
5	Методы оценки и мониторинга качества спортивных услуг.	Подготовка кейсов, анализ обратной связи	14	16
6	Цифровые технологии в управлении качеством.	Обзор цифровых решений, подготовка доклада	13	15
7	Этические и правовые аспекты обеспечения качества.	Анализ правовых кейсов, подготовка заключения	13	15
Итого:			96	110

4.7. Курсовые работы не предполагаются учебным планом

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию

и развитие;

технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования

технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература:

1. Аверин, А. В. Стратегия развития инфраструктуры массового спорта в России на федеральном уровне : монография / А. В. Аверин. — Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2024. — 215 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=436284>

2. Алексеев, С. В. Спортивный маркетинг. Правовое регулирование : учебник / С. В. Алексеев ; под ред. П. В. Крашенинникова. – М. : ЮНИТИДАНА, 2017. – 647 с. – ISBN 978-5-238-02624-4. Текст : электронный. URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=343923>

3. Малофеев, И. В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения : монография / И. В. Малофеев. — 5-е изд., стер. — Москва : Дашков и К, 2023. — 172 с. — ISBN 978-5-394-05159-3. Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=431971>

4. Матвеев, Л. П. Общая теория спорта и ее прикладные аспекты : учебник / Л. П. Матвеев. — Москва : Спорт, 2020. — 342 с. Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=361068>

5. Починкин, А. В. Менеджмент в сфере физической культуры и спорта: Учебное пособие / Починкин А.В. Москва :Спорт, 2016. 384 с. ISBN 978-5-

906839-55-8. Текст : электронный. URL:
<https://znanium.com/catalog/product/914112>

б) дополнительная литература:

1. Алексеев С.В. Спортивный менеджмент. Регулирование организации и проведения физкультурных и спортивных мероприятий [Электронный ресурс]: учебник / Алексеев С.В. — Электрон. текстовые данные. — Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2014. — 687 с. — <http://www.iprbookshop.ru/>
2. Братановский С.Н. Административно-правовое регулирование организации и деятельности общественных спортивных объединений в России [Электронный ресурс]: монография / Братановский С.Н., Майстровой В.В., Вулах М.Г. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Электронно-библиотечная система IPRbooks, 2012.— 222 с. — <http://www.iprbookshop.ru/>
6. Губа В.П. Теория и методика современных спортивных исследований [Электронный ресурс]: монография/ Губа В.П., Маринич В.В. — Электрон. текстовые данные. — Москва: Издательство «Спорт», 2016. — 232 с. — <http://www.iprbookshop.ru/>
7. Дубов А.М. Методика формирования профессиональной компетентности спортивного агента [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие для студентов, тренеров, спортивных агентов / Дубов А.М., Кузьменко Г.А. — Электрон. текстовые данные. — Москва: Московский педагогический государственный университет, 2015. — 72 с. — <http://www.iprbookshop.ru/>

8. Леднев, В. А. Менеджмент в индустрии спорта : сборник статей. Вып. 1 / В. А. Леднев. – М. : Синергия ПРЕСС, 2012. – 200 с. – ISBN 978-5-4257-0085-8. Текст : электронный. URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=241904>

в) Интернет-ресурсы:

Справочно-правовая база данных «КонсультантПлюс» —
<https://www.consultant.ru>

Электронная библиотека «Библиотека международной спортивной информации» — www.bmsi.ru

Портал, посвященный вопросам спортивного менеджмента и маркетинга — www.sportmanagment.ru

Электронно-библиотечная система «Консультант студента» —
<http://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>

Электронно-библиотечная система «StudMed.ru» —
<https://www.studmed.ru>

Научная библиотека имени А. Н. Коняева — <http://biblio.dahluniver.ru/>

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины «Менеджмент качества физкультурно-спортивных услуг» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	Firefox Mozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	Mozilla Thunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	Far Manager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 https://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Видеоплеер	Media Player Classic	http://mpc.darkhost.ru/

8. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт

оценочных средств по учебной дисциплине

«Менеджмент качества физкультурно-спортивных услуг»

Описание уровней сформированности и критерии оценивания компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

Этап	Код компетенции	Уровни сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенции
Начальный	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Пороговый	знать: ключевые тенденции мировой спортивной индустрии, правовые нормы и ресурсные ограничения, влияющие на выбор решений.
		Базовый	уметь: формулировать задачи в рамках цели, сопоставлять ресурсы и ограничения, выбирать подходящие способы решения.
		Высокий	владеть: методами стратегического анализа, адаптации решений к международному контексту и обоснования оптимального выбора с учётом правовых и ресурсных факторов.

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины

№ п/п	Код компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по дисциплине)	Темы учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	УК-2.	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1. Разрабатывает концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы: формулирует цель, задачи, обосновывает актуальность, значимость, ожидаемые результаты и возможные сферы их применения.	Тема 1. Основы менеджмента качества в сфере физической культуры и спорта. Тема 2. Понятие качества в сфере физической культуры и спорта.	8

			УК-2.2. Реализует и анализирует решение поставленных задач, исходя из действующих правовых норм, при необходимости корректирует способы решения задач.	Тема 3. Стандартизация и сертификация физкультурно-спортивных услуг. Тема 4. Система менеджмента качества в спортивной организации. Тема 5. Методы оценки и мониторинга качества спортивных услуг. Тема 6. Цифровые технологии в управлении качеством.	8
			УК-2.3. Публично представляет полученные в ходе реализации проекта результаты.	Тема 7. Этические и правовые аспекты обеспечения качества. Тема 4. Система менеджмента качества в спортивной организации.	8

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/ п	Код компетенции	Индикаторы достижений компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1. Разрабатывает концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы: формулирует цель, задачи, обосновывает актуальность, значимость, ожидаемые результаты и возможные сферы их применения.	Знать: глобальные тенденции развития спортивной индустрии, правовые и ресурсные рамки проектной деятельности, принципы формулирования целей и задач проекта. Уметь: определять актуальность и значимость проектной идеи, формулировать цели и задачи, учитывать международный контекст и ограничения при планировании. Владеть: навыками разработки концепции	Тема 1. Основы менеджмента качества в сфере физической культуры и спорта. Тема 2. Понятие качества в сфере физической культуры и спорта.	Анализ источников; подготовка реферата

			проекта в сфере спорта, включая прогнозирование результатов, определение сфер применения и адаптацию к различным условиям.		
	УК-2.2. Реализует и анализирует решение поставленных задач, исходя из действующих правовых норм, при необходимости корректирует способы решения задач.		<p>Знать: ключевые понятия конфликтологии, типы профессиональных конфликтов в спортивной индустрии, правовые механизмы их разрешения.</p> <p>Уметь: реализовывать задачи в условиях командного взаимодействия, учитывать правовые нормы и ресурсные ограничения, адаптировать способы решения при изменении условий.</p> <p>Владеть: методами анализа эффективности решений, приёмами корректировки действий в команде, технологиями разрешения конфликтных ситуаций в профессиональной среде.</p>	<p>Тема 3. Стандартизация и сертификация физкультурно-спортивных услуг. Тема 4. Система менеджмента качества в спортивной организации.</p> <p>Тема 5. Методы оценки и мониторинга качества спортивных услуг. Тема 6. Цифровые технологии в управлении качеством.</p>	<p>Изучение нормативных документов, составление таблиц и схем;</p> <p>Разработка модели, подготовка презентации;</p> <p>Подготовка кейсов, анализ обратной связи;</p> <p>Обзор цифровых решений, подготовка доклада.</p>
	УК-2.3. Публично представляет полученные в ходе реализации проекта результаты.		<p>Знать: технологии межличностной и групповой коммуникации, принципы делового взаимодействия и публичной презентации в международной спортивной среде.</p> <p>Уметь: осуществлять социальное взаимодействие при подготовке и представлении проектных результатов, адаптируя формат и содержание</p>	<p>Тема 7. Этические и правовые аспекты обеспечения качества.</p> <p>Тема 4. Система менеджмента качества в спортивной организации.</p>	<p>Анализ правовых кейсов, подготовка заключения;</p> <p>Разработка модели, подготовка презентации</p>

			к целевой аудитории. Владеть: навыками публичного выступления, демонстрации лидерской позиции, аргументации и оценки собственной роли в командной реализации проекта.	
--	--	--	---	--

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству: анализ источников, подготовка реферата; сравнительный обзор, аналитическая записка; обзор цифровых решений, доклад

Шкала оценивания	Критерий
5	Работа представлена на высоком уровне: студент полно и логично раскрыл тему, использовал актуальные источники, продемонстрировал владение понятийным аппаратом и аргументированно изложил материал.
4	Работа представлена на среднем уровне: тема раскрыта в целом, источники использованы частично, допущены отдельные неточности в логике или терминологии.
3	Работа представлена на низком уровне: тема раскрыта поверхностно, источники не проанализированы, допущены существенные ошибки в структуре и терминологии.
2	Работа не представлена или выполнена на неудовлетворительном уровне: отсутствует логика, источники не использованы, задание не выполнено.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству: таблицы и схемы; анализ правовых кейсов, заключение

Шкала оценивания	Критерий
5	Работа выполнена на высоком уровне: документы изучены полно, таблицы и схемы структурированы, правовые положения интерпретированы корректно, выводы аргументированы.
4	Работа выполнена на среднем уровне: основные документы учтены, структура таблиц допустима, допущены отдельные неточности в интерпретации или оформлении.
3	Работа выполнена на низком уровне: документы изучены частично, структура нарушена, выводы не обоснованы, допущены ошибки в правовом анализе.
2	Работа не представлена или выполнена на неудовлетворительном уровне: документы не изучены, таблицы отсутствуют, выводы не сформулированы.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству: разработка модели, презентация; подготовка кейсов, анализ обратной связи

Шкала оценивания	Критерий
5	Проект выполнен на высоком уровне: модель или кейс логично

	структурированы, применимы к практике, визуально оформлены, аргументация ясна, обратная связь учтена.
4	Проект выполнен на среднем уровне: структура допустима, идея понятна, оформление удовлетворительное, допущены отдельные неточности.
3	Проект выполнен на низком уровне: структура нарушена, идея не раскрыта, оформление слабое, обратная связь не учтена.
2	Проект не представлен или выполнен на неудовлетворительном уровне: отсутствует логика, визуализация, аргументация, задание не выполнено.

1. Вопросы для обсуждения в виде собеседования (устный или письменный опрос)

1. Как вы определяете понятие «качество» в контексте физкультурно-спортивных услуг?
2. Какие характеристики отличают качественную спортивную услугу?
3. Почему управление качеством важно для спортивной организации?
4. Какие цели преследует внедрение системы менеджмента качества?
5. Какие принципы лежат в основе эффективного управления качеством?
6. В чём специфика физкультурно-спортивных услуг с точки зрения управления качеством?
7. Какие этапы включает внедрение системы менеджмента качества?
8. Какие нормативные документы регулируют качество спортивных услуг в России?
9. Чем отличается стандартизация от сертификации?
10. Какие международные стандарты качества применимы к спортивной сфере?
11. Какие методы оценки качества вы считаете наиболее надёжными?
12. Как обеспечить достоверность обратной связи от потребителей?
13. Какие показатели эффективности можно использовать для мониторинга качества?
14. Какие цифровые инструменты применяются для управления качеством?
15. Как автоматизация влияет на процессы контроля качества?
16. Какие риски связаны с цифровизацией оценки качества?
17. Какие права имеет потребитель спортивной услуги в контексте качества?
18. Какие обязанности несёт поставщик спортивных услуг в части обеспечения качества?
19. Какие этические принципы следует учитывать при управлении качеством?
20. Как разрешать конфликтные ситуации, связанные с неудовлетворительным качеством?
21. Как вы бы спроектировали модель управления качеством для спортивной секции?
22. Какие ресурсы необходимо учитывать при разработке проекта по улучшению качества?
23. Как оценить ожидаемые результаты проекта по повышению качества?
24. Какие аргументы вы бы использовали при защите проекта по качеству?

25. Как вы оцениваете роль менеджмента качества в развитии физкультурно-спортивной организации?

2. Типовые тестовые задания

1. Что является основным критерием качества физкультурно-спортивной услуги?
 - а) Цена услуги
 - б) Уровень физической подготовки клиента
 - в) Степень удовлетворённости потребителя
 - г) Количество сотрудников организации
2. Какой документ регламентирует стандарты качества в России?
 - а) Конституция РФ
 - б) ГОСТ
 - в) Трудовой кодекс
 - г) Налоговый кодекс
3. Что входит в систему менеджмента качества?
 - а) Только контроль
 - б) Только мотивация персонала
 - в) Планирование, контроль, анализ и улучшение
 - г) Только сертификация
4. Какой метод оценки качества предполагает сбор мнений клиентов?
 - а) Хронометраж
 - б) Анкетирование
 - в) Наблюдение
 - г) Хронометраж и интервью
5. Что означает термин «сертификация»?
 - а) Назначение руководителя
 - б) Оценка персонала
 - в) Подтверждение соответствия установленным требованиям
 - г) Проведение тренинга
6. Какой международный стандарт качества наиболее распространён?
 - а) ISO 9001
 - б) FIFA
 - в) WADA
 - г) IAAF
7. Что является целью внедрения системы менеджмента качества?
 - а) Повышение прибыли
 - б) Снижение затрат
 - в) Повышение удовлетворённости потребителей
 - г) Увеличение количества услуг
8. Какой элемент НЕ относится к цифровым технологиям управления качеством?
 - а) CRM-система
 - б) Электронная анкета

- в) Бумажный журнал учёта
 - г) Мобильное приложение
9. Что включает внутренний аудит качества?
- а) Проверку финансовых отчётов
 - б) Оценку соответствия процессов установленным стандартам
 - в) Опрос сотрудников
 - г) Анализ конкурентной среды
10. Какой показатель отражает эффективность физкультурной услуги?
- а) Количество выданных сертификатов
 - б) Уровень удовлетворённости клиентов
 - в) Количество тренеров
 - г) Площадь спортивного зала
11. Что является основой этики в управлении качеством?
- а) Прибыль
 - б) Реклама
 - в) Уважение к потребителю
 - г) Снижение затрат
12. Какой документ подтверждает право организации оказывать услуги?
- а) Сертификат соответствия
 - б) Лицензия
 - в) Устав
 - г) Диплом
13. Что означает понятие «качество» в менеджменте?
- а) Количество оказанных услуг
 - б) Соответствие ожиданиям потребителя
 - в) Уровень зарплаты персонала
 - г) Количество оборудования
14. Какой метод оценки качества предполагает наблюдение за процессом?
- а) Интервью
 - б) Анкетирование
 - в) Хронометраж
 - г) Контрольная закупка
15. Что является результатом успешного управления качеством?
- а) Рост конкуренции
 - б) Повышение удовлетворённости клиентов
 - в) Увеличение количества жалоб
 - г) Снижение квалификации персонала
16. Какой элемент входит в структуру системы качества?
- а) Реклама
 - б) Обратная связь
 - в) Спонсорство
 - г) Финансовая отчётность
17. Что отражает понятие «потребительская ценность»?
- а) Стоимость оборудования
 - б) Уровень квалификации тренера

- в) Соответствие услуги ожиданиям клиента
 г) Количество клиентов
18. Какой способ оценки качества предполагает сравнение с эталоном?
- Бенчмаркинг
 - Анкетирование
 - Хронометраж
 - Интервью
19. Что является ключевым элементом презентации проекта по качеству?
- Цветовая гамма слайдов
 - Аргументация решений
 - Количество диаграмм
 - Длина текста
20. Какой принцип лежит в основе постоянного улучшения качества?
- Стандартизация
 - Цикл PDCA
 - Лицензирование
 - Реклама

Методические рекомендации:

При использовании формы текущего контроля «Тестирование» студентам могут предлагаться задания на бумажном носителе.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству
 «тестирование»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	85 -100% правильных ответов
4	71-85% правильных ответов
3	61-70% правильных ответов
2	60% правильных ответов и ниже

3. Разноуровневые задачи и задания

Базовый уровень (воспроизведение, понимание)

- Дайте определение понятию «качество физкультурно-спортивной услуги».
- Перечислите основные компоненты системы менеджмента качества.
- Назовите цели внедрения системы управления качеством в спортивной организации.
- Укажите нормативные документы, регулирующие стандарты качества в РФ.
- Объясните разницу между стандартизацией и сертификацией.
- Приведите примеры цифровых инструментов, применяемых для оценки качества.
- Назовите методы получения обратной связи от потребителей.
- Перечислите принципы менеджмента качества по ISO 9001.

Средний уровень (применение, анализ)

1. Проанализируйте анкету для оценки качества спортивной услуги: какие вопросы являются ключевыми?
2. Сравните два подхода к управлению качеством: административный и клиент-ориентированный.
3. Примените цикл PDCA к процессу улучшения качества в фитнес-клубе.
4. Проанализируйте кейс: клиент недоволен услугой. Какие действия должен предпринять менеджер качества?
5. Составьте таблицу соответствия между этапами внедрения СМК и ожидаемыми результатами.
6. Оцените эффективность использования CRM-системы для мониторинга качества.
7. Проанализируйте правовой кейс, связанный с нарушением стандартов качества. Какие нормы были нарушены?

Продвинутый уровень (синтез, оценка, проектирование)

1. Разработайте модель системы менеджмента качества для спортивной школы.
2. Сформулируйте проект по повышению качества услуг в муниципальном спортивном центре.
3. Оцените риски внедрения цифровых технологий в систему контроля качества.
4. Подготовьте презентацию с аргументацией необходимости сертификации услуг в вашей организации.
5. Синтезируйте данные обратной связи и предложите меры по улучшению качества.
6. Разработайте критерии оценки качества для соревнований по интеллектуальным видам спорта.
7. Сформулируйте этический кодекс для специалистов по управлению качеством.
8. Проанализируйте зарубежный опыт управления качеством в спорте и предложите адаптацию для российских условий.
9. Оцените влияние качества услуг на имидж спортивной организации.
10. Составьте план внутреннего аудита качества с указанием этапов, инструментов и ожидаемых результатов.

Методические рекомендации:

На основе изучения основных теоретических положений следует сформулировать собственное обоснованное мнение по проблемам и возможным путям их решения в данной области (в зависимости от конкретной постановки вопроса).

**Критерии и шкала оценивания по оценочному средству
«разноуровневые задания и задачи»**

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5	Обучающийся полностью и правильно выполнил задание. Показал отличные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Работа оформлена аккуратно в соответствии с предъявляемыми требованиями

4	Обучающийся выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках освоенного учебного материала. Есть недостатки в оформлении работы
3	Обучающийся выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач
2	Обучающийся выполнил задание неправильно. При выполнении обучающийся продемонстрировал недостаточный уровень знаний, умений и владения ими при решении задач в рамках усвоенного учебного материала

4. Оценочные средства для промежуточной аттестации (зачет)

1. Понятие качества в сфере физической культуры и спорта
2. Основные характеристики качественной спортивной услуги
3. Цели и задачи системы менеджмента качества
4. Принципы управления качеством по ISO 9001
5. Этапы внедрения системы менеджмента качества в спортивной организации
6. Роль потребителя в системе управления качеством
7. Отличие стандартизации от сертификации
8. Национальные и международные стандарты качества в спорте
9. Понятие и значение внутреннего аудита качества
10. Методы сбора обратной связи от потребителей
11. Показатели эффективности физкультурно-спортивных услуг
12. Примеры цифровых инструментов для оценки качества
13. Возможности CRM-систем в управлении качеством
14. Риски цифровизации процессов контроля качества
15. Этические принципы в управлении качеством
16. Правовые основания регулирования качества спортивных услуг
17. Права и обязанности потребителей и поставщиков услуг
18. Особенности оценки качества в детско-юношеском спорте
19. Применение цикла PDCA в управлении качеством
20. Структура системы менеджмента качества
21. Роль руководства в обеспечении качества
22. Влияние качества услуг на имидж спортивной организации
23. Сравнительный анализ отечественных и зарубежных практик управления качеством
24. Особенности оценки качества в фитнес-индустрии
25. Примеры конфликтных ситуаций, связанных с качеством, и пути их разрешения
26. Значение обратной связи в процессе улучшения качества
27. Критерии оценки качества спортивных мероприятий
28. Связь качества услуг с конкурентоспособностью организации
29. Особенности разработки проекта по улучшению качества
30. Формы представления результатов оценки качества

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству промежуточный контроль (зачет)

Шкала оценивания	Критерий оценивания
зачтено	<p>Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.</p> <p>Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.</p> <p>Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.</p>
не зачтено	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы

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)