

УТВЕРЖДАЮ
 Декан факультета

 (подпись) Матвеев П.В.
 ФИО
 «___» _____ 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: 2024

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:

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

Формированию компетенций служит достижение следующих результатов образования:

ПСК-1.01

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:

- ПСК-1.01 — Способен обеспечивать методическое сопровождение проектного, отборочного, тренировочного и образовательного процессов, осуществлять контроль в области физической культуры и спорта
- ПСК-1.02 — 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 | | ПСК-1.01 |
| 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 | 34 |
| 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 | 33 |
| 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 |
| 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> — Главная – 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 Естественнoнаучный БГТУ "ВОЕНМЕХ" им. Д.Ф. Устинова кафедрой О5 ФИЗИЧЕСКОЕ ВОСПИТАНИЕ И СПОРТ.

Дисциплина нацелена на формирование *компетенций*:

ПСК-1.01 способность 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 | | ПСК-1.01 | | |
| 4 | 7 | Раздел 1. Базовые понятия в области управления качеством услуг. | 51 | 18 | 12 | 6 | 33 | 34 | 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 | 33 | 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 | | |

Критерии оценивания

ПСК-1.01

Вопросы открытого типа:

- № 1 Какие основные внутренние и внешние факторы влияют на качество услуг, и как их влияние может быть минимизировано в управлении качеством?
- № 2 Опишите процесс управления качеством услуг на предприятии, учитывая все стадии его реализации.
- № 3 В чем заключается важность патентно-правовых показателей для управления качеством в сфере услуг физической культуры?
- № 4 Как методы оценки качества услуг могут быть адаптированы для специфики услуг в сфере физической культуры?
- № 5 Опишите, как технические факторы могут влиять на качество услуг в сфере физической культуры.
- № 6 Какие методы используются для контроля и оценки качества услуг, и какие из них наиболее эффективны в сфере физической культуры?
- № 7 Как можно измерить удовлетворенность потребителей услугами в сфере физической культуры?
- № 8 Как социологические методы используются для оценки качества услуг в сфере физической культуры?
- № 9 Какие принципы менеджмента качества наиболее важны для сферы услуг физической культуры и почему?
- № 10 Какие ключевые показатели качества могут использоваться для оценки фитнес-центров?

Вопросы закрытого типа:

- № 1 Что из перечисленного относится к внешним факторам, влияющим на качество услуг?
- А. Технические факторы.
В. Организационные факторы.
С. Законодательные и нормативные акты.
D. Социальные факторы.
- № 2 Какой метод оценки качества основан на использовании единичных и комплексных показателей одновременно?
- А. Дифференциальный.
В. Комплексный.
С. Смешанный.
D. Статистический.
- № 3 Что из перечисленного относится к внутренним факторам, влияющим на качество услуг в сфере физической культуры?
- А. Законодательные акты.
В. Качество материальных ресурсов.
С. Конкуренция.
D. Требования рынка.
- № 4 Что является основным аспектом качества в сфере услуг физической культуры?
- А. Соответствие стандартам.
В. Соответствие ожиданиям потребителей.
С. Соответствие стоимости.
D. Соответствие технологическим требованиям.
- № 5 Какой метод оценки качества используется для анализа мнения потребителей о качестве услуг?
- А. Инструментальный метод.
В. Экспертный метод.
С. Социологический метод.
D. Дифференциальный метод.
- № 6 Какой из факторов относится к внутренним факторам, влияющим на качество услуг?

- А. Конкуренция.
В. Законодательные акты.
С. Организационные факторы.
D. Требования рынка.
- № 7 Какое определение соответствует понятию "качество услуги"?
- А. Совокупность характеристик услуги, соответствующих стандартам.
В. Способность услуги удовлетворять установленные потребности потребителя.
С. Способность услуги быть реализованной на рынке.
D. Соответствие стоимости услуги требованиям рынка.
- № 8 Какое из следующих определений лучше всего характеризует процесс улучшения качества?
- А. Устранение всех дефектов в услугах.
В. Постепенное повышение способности удовлетворять требования к качеству.
С. Полная замена существующих услуг новыми.
D. Постоянное увеличение ассортимента услуг.
- № 9 Каким методом лучше всего оценивать качество услуг в сфере физической культуры?
- А. Социологический метод.
В. Модельно-расчетный метод.
С. Инструментальный метод.
D. Все перечисленные методы.
- № 10 Какой из перечисленных факторов наиболее сильно влияет на качество услуг в сфере физической культуры?
- А. Техническое оснащение.
В. Профессионализм персонала.
С. Цена услуги.
D. Географическое расположение.