

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Менеджмент качества услуг в сфере спорта и отдыха

Код модуля
1160401(1)

Модуль
Процессы и системы сервиса

Екатеринбург

Оценочные материалы составлены автором(ами):

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Голубева Татьяна Брониславовна	кандидат технических наук, доцент	Доцент	сервиса и оздоровительных технологий

Согласовано:

Управление образовательных программ

С.А. Иванченко

Авторы:

- Голубева Татьяна Брониславовна, Доцент, сервиса и оздоровительных технологий

1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ Менеджмент качества услуг в сфере спорта и отдыха

1.	Объем дисциплины в зачетных единицах	3	
2.	Виды аудиторных занятий	Лекции Практические/семинарские занятия	
3.	Промежуточная аттестация	Экзамен	
4.	Текущая аттестация	Реферат	1

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ Менеджмент качества услуг в сфере спорта и отдыха

Индикатор – это признак / сигнал/ маркер, который показывает, на каком уровне обучающийся должен освоить результаты обучения и их предъявление должно подтвердить факт освоения предметного содержания данной дисциплины, указанного в табл. 1.3 РПМ-РПД.

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)	Контрольно-оценочные средства для оценивания достижения результата обучения по дисциплине
1	2	3
ОПК-2 -Способен объяснять, прогнозировать явления и процессы, выявлять значимые проблемы и вырабатывать пути их решения на основе анализа и оценки профессиональной информации, научных теорий и концепций	Д-1 - Демонстрировать нестандартное мышление для решения профессиональных задач З-1 - Объяснять природу явлений и процессов, методику их прогнозирования З-2 - Изложить методы анализа и оценки информации для выявления проблем в профессиональной области З-3 - Описать основные способы и пути решения проблем и задач в своей профессиональной области, опираясь на научные теории и концепции П-1 - Готовить аналитические материалы или отчеты, отражающие результаты	Лекции Практические/семинарские занятия Реферат Экзамен

	<p>прогнозирования явлений и процессов, значимых проблем для своей профессиональной области на основе оценки профессиональной информации, научных теорий и концепций</p> <p>У-1 - Самостоятельно выявлять значимые проблемы и определять причины и следствия явлений и процессов, используя методы прогнозирования, анализа и оценки профессиональной информации</p> <p>У-2 - Определять способы и оценивать альтернативные пути решения проблем в профессиональной области с использованием научных теорий и концепций, методики прогнозирования</p>	
<p>ОПК-5 -Способен к разработке, внедрению, контролю, оценке и корректировке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности</p>	<p>Д-1 - Проявлять целеустремленность, ответственность, инновационное мышление</p> <p>З-1 - Различать основные методы и приемы осуществления профессиональной деятельности</p> <p>З-2 - Характеризовать основные принципы, особенности и требования к процессу разработки, внедрения, контроля, оценки и корректировки методов и приемов осуществления профессиональной деятельности</p> <p>П-1 - Составлять план поэтапного процесса разработки, внедрения, контроля и оценки инновационных методов и приемов осуществления профессиональной деятельности, в том числе в команде в рамках проекта, в соответствии с требованиями</p>	<p>Лекции Практические/семинарские занятия Реферат Экзамен</p>

	<p>У-1 - Анализировать существующие методы и приемы осуществления профессиональной деятельности и выявлять необходимость их корректировки или разработки и внедрения инновационных методов и приемов</p> <p>У-2 - Оценивать процесс разработки, внедрения, оценки и корректировки методов и приемов осуществления профессиональной деятельности на соответствие требованиям</p>	
<p>ПК-1 -Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса (Технологии услуг в сфере спорта и отдыха)</p>	<p>З-1 - Различать и классифицировать технологические новации в сфере сервиса</p> <p>З-2 - Описывать технологические процессы и технологические концепции сервисных организаций</p> <p>З-3 - Объяснять необходимость внедрения технологических новаций и программного обеспечения в сервисных организациях</p> <p>З-4 - Описывать критерии и методы оценки эффективности технологических новаций в сфере сервиса</p> <p>П-1 - Создавать технологическую концепцию сервисной организации посредством моделирования процессов сервиса</p> <p>П-2 - Разрабатывать и экономически обосновывать программу инновационного развития сервисной деятельности с учетом технологических новаций</p> <p>П-3 - Предлагать внедрение технологических новаций и программного обеспечения для предприятия сервиса</p> <p>П-4 - Разрабатывать критерии оценки и рассчитывать показатели эффективности</p>	<p>Лекции</p> <p>Практические/семинарские занятия</p> <p>Реферат</p> <p>Экзамен</p>

	<p>инновационных технологий в сервисной деятельности</p> <p>П-5 - Продвигать технологические инновации на рынке услуг</p> <p>У-1 - Анализировать современные технологические новации в сфере сервиса</p> <p>У-2 - Выявлять современные производственно-технологические проблемы функционирования предприятий сервиса</p> <p>У-3 - Выбирать критерии оценки и показатели эффективности технологических новаций на предприятиях сервиса с учетом</p> <p>У-4 - Оценивать риски внедрения технологических новаций с учетом различных сценариев инновационных изменений</p>	
<p>ПК-3 -Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере (Технологии услуг в сфере спорта и отдыха)</p>	<p>З-1 - Воспроизводить категорийный аппарат менеджмента качества в сервисной деятельности</p> <p>З-2 - Классифицировать и описывать характеристики и методы оценки качества услуг</p> <p>З-3 - Соотносить теорию организации обслуживания и методы повышения качества услуг</p> <p>З-4 - Перечислять и классифицировать основные нормативные документы в области стандартизации и сертификации услуг</p> <p>З-5 - Приводить примеры, описывать и характеризовать стандарты качества услуг в социально-культурной сфере</p> <p>П-1 - Иметь практический опыт проведения оценки качества услуг на предприятии сервиса</p> <p>П-2 - Разрабатывать мероприятия по обеспечению требований комфортности, безопасности и экологичности услуг</p>	<p>Лекции</p> <p>Практические/семинарские занятия</p> <p>Реферат</p> <p>Экзамен</p>

	<p>П-3 - Предлагать прогрессивные методы управления качеством процессов сервиса</p> <p>П-4 - Составлять план мероприятий по внедрению системы управления качеством услуг на предприятии</p> <p>П-5 - Предлагать к внедрению стандарты менеджмента качества на предприятии с учетом отраслевых требований и международных стандартов качества</p> <p>У-1 - Анализировать характеристики качества услуг, факторы обеспечения комфорта и безопасности потребителей</p> <p>У-2 - Анализировать и выбирать показатели и методики оценки качества услуги в соответствии с этапом её жизненного цикла</p> <p>У-3 - Формулировать цели предприятия сервиса в области качества услуг</p> <p>У-4 - Определять оптимальные методы управления качеством для предприятия сервиса с учетом целей его стратегического развития</p>	
<p>ПК-8 -Способен управлять процессами организации и производства услуг в сфере спорта, досуга и рекреации (Технологии услуг в сфере спорта и отдыха)</p>	<p>З-1 - Классифицировать и описывать структуры, функции, принципы и методы управления процессами организации и производства услуг в сфере спорта и отдыха</p> <p>З-2 - Делать обзор и объяснять положения нормативно-правовых актов, регулирующих деятельность в области управления процессами предоставления услуг населению в сфере спорта и отдыха</p> <p>З-3 - Описывать передовой зарубежный и отечественный опыт управления процессами предоставления физкультурно-</p>	<p>Лекции Практические/семинарские занятия Реферат Экзамен</p>

	<p>оздоровительных, спортивных и рекреационных услуг</p> <p>З-4 - Описывать и интерпретировать положения менеджмента и маркетинга, применительно к процессам предоставления услуг в сфере спорта и отдыха</p> <p>П-1 - Осуществлять постановку операционных целей подразделениям, вовлеченным в процесс предоставления услуг в сфере спорта и отдыха</p> <p>У-1 - Оценивать и обосновывать условия и объем необходимых ресурсов для организации и производства услуг в сфере спорта и отдыха</p> <p>У-2 - Анализировать и оценивать эффективность и качество работы подразделений, вовлеченных в процесс предоставления услуг в сфере спорта и отдыха</p> <p>У-3 - Выявлять и оценивать риски в организации процесса предоставления физкультурно-оздоровительных, спортивных и рекреационных услуг, определять процедуры, направленные на их минимизацию</p> <p>У-4 - Выбирать средства и методы управления процессом предоставления услуг в учетом условий внешней и внутренней среды предприятия</p>	
<p>ПК-10 -Способен к обоснованию и разработке технологии, выбору ресурсов и технических средств для реализации процесса сервиса в сфере спорта, досуга и рекреации в условиях многокритериальности и (Технологии услуг в сфере спорта и отдыха)</p>	<p>З-1 - Делать обзор и характеризовать тенденции развития технологий, качества и характеристик ресурсов и технических средств для реализации процесса сервиса в сфере спорта и отдыха</p> <p>З-2 - Описывать и соотносить параметры и характеристики инфраструктуры, материалов, специального оборудования и технических средств для реализации процесса сервиса в сфере спорта и отдыха</p>	<p>Лекции</p> <p>Практические/семинарские занятия</p> <p>Реферат</p> <p>Экзамен</p>

	<p>З-3 - Перечислять и объяснять критерии, принципы и методы выбора инфраструктуры, материалов, специального оборудования и технических средств для реализации процесса сервиса в сфере спорта и отдыха</p> <p>П-4 - Предлагать решения по оптимизации выбора материалов, специального оборудования и технических средств для реализации сервисной деятельности в сфере спорта и отдыха</p> <p>У-1 - Анализировать критерии выбора методологии, технологии, ресурсов и технических средств для реализации процесса сервиса в сфере спорта и отдыха</p> <p>У-2 - Различать характеристики и особенности инфраструктуры, материалов, специального оборудования и технических средств для реализации процесса сервиса в сфере спорта и отдыха</p> <p>У-3 - Анализировать и систематизировать информацию о состоянии рынка инфраструктуры, материалов, специального оборудования и технических средств для реализации процесса сервиса в сфере спорта и отдыха</p> <p>У-4 - Выбирать ресурсы, материалы, специальное оборудование, технические средства и информационные технологии для реализации процесса сервиса в сфере спорта, досуга и рекреации в условиях многокритериальности</p>	
--	--	--

3. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО

**ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ В БАЛЬНО-РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЕ
(ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА БРС)**

3.1. Процедуры текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0.60		
Текущая аттестация на лекциях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>активность</i>	18	40
<i>защита реферата</i>	18	10
<i>реферат</i>	16	50
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.60		
Промежуточная аттестация по лекциям – экзамен		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.40		
2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.40		
Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>активность</i>	18	40
<i>Задание "Проверка качества услуг по методике "Тайный покупатель""</i>	6	30
<i>Задание "Потребности населения в услугах индустрии спорта и отдыха"</i>	12	30
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям – 1.00		
Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям – нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям – 0.00		
3. Лабораторные занятия: коэффициент значимости совокупных результатов лабораторных занятий – не предусмотрено		
Текущая аттестация на лабораторных занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по лабораторным занятиям – нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено		
4. Онлайн-занятия: коэффициент значимости совокупных результатов онлайн-занятий – не предусмотрено		
Текущая аттестация на онлайн-занятиях	Сроки – семестр,	Максимальная оценка в баллах

	учебная неделя	
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по онлайн-занятиям -не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по онлайн-занятиям –нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по онлайн-занятиям – не предусмотрено		

3.2. Процедуры текущей и промежуточной аттестации курсовой работы/проекта

Текущая аттестация выполнения курсовой работы/проекта	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент текущей аттестации выполнения курсовой работы/проекта– не предусмотрено		
Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта– защиты – не предусмотрено		

4. КРИТЕРИИ И УРОВНИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

4.1. В рамках БРС применяются утвержденные на кафедре/институте критерии (признаки) оценивания достижений студентов по дисциплине модуля (табл. 4) в рамках контрольно-оценочных мероприятий на соответствие указанным в табл.1 результатам обучения (индикаторам).

Таблица 4

Критерии оценивания учебных достижений обучающихся

Результаты обучения	Критерии оценивания учебных достижений, обучающихся на соответствие результатам обучения/индикаторам
Знания	Студент демонстрирует знания и понимание в области изучения на уровне указанных индикаторов и необходимые для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Умения	Студент может применять свои знания и понимание в контекстах, представленных в оценочных заданиях, демонстрирует освоение умений на уровне указанных индикаторов и необходимых для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Опыт /владение	Студент демонстрирует опыт в области изучения на уровне указанных индикаторов.
Другие результаты	Студент демонстрирует ответственность в освоении результатов обучения на уровне запланированных индикаторов. Студент способен выносить суждения, делать оценки и формулировать выводы в области изучения. Студент может сообщать преподавателю и коллегам своего уровня собственное понимание и умения в области изучения.

4.2 Для оценивания уровня выполнения критериев (уровня достижений обучающихся при проведении контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля) используется универсальная шкала (табл. 5).

Таблица 5

Шкала оценивания достижения результатов обучения (индикаторов) по уровням

Характеристика уровней достижения результатов обучения (индикаторов)				
№ п/п	Содержание уровня выполнения критерия оценивания результатов обучения (выполненное оценочное задание)	Шкала оценивания		
		Традиционная характеристика уровня		Качественная характеристика уровня
1.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты в полном объеме, замечаний нет	Отлично (80-100 баллов)	Зачтено	Высокий (В)
2.	Результаты обучения (индикаторы) в целом достигнуты, имеются замечания, которые не требуют обязательного устранения	Хорошо (60-79 баллов)		Средний (С)
3.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты не в полной мере, есть замечания	Удовлетворительно (40-59 баллов)		Пороговый (П)
4.	Освоение результатов обучения не соответствует индикаторам, имеются существенные ошибки и замечания, требуется доработка	Неудовлетворительно (менее 40 баллов)	Не зачтено	Недостаточный (Н)
5.	Результат обучения не достигнут, задание не выполнено	Недостаточно свидетельств для оценивания		Нет результата

5. СОДЕРЖАНИЕ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

5.1. Описание аудиторных контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля

5.1.1. Лекции

Самостоятельное изучение теоретического материала по темам/разделам лекций в соответствии с содержанием дисциплины (п. 1.2. РПД)

5.1.2. Практические/семинарские занятия

Примерный перечень тем

1. Особенности физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг. Жизненный цикл услуг. Востребованные потребителями виды физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг. Характеристики качества физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг. Затраты на качество.

2. Стандарты обслуживания на предприятиях, оказывающих физкультурно-оздоровительные и спортивные услуги
3. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований по качеству физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг. Инспекционный контроль за сертифицированными услугами.
4. Критерии качества физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг. Требования к безопасности, экологичности, санитарии и гигиене. Требования к персоналу контактных и неконтактных служб предприятия индустрии спорта и оздоровления
5. Метод «Тайный покупатель» и технологии его применения на предприятиях индустрии спорта и оздоровления.
6. Стандарты ИСО серий 9000, 9001 и др. Службы предприятия индустрии спорта и оздоровления, обеспечивающие заданное качество физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг. Политика предприятия индустрии спорта и оздоровления в области качества. Политика качества и стратегический план развития компании.
7. Понятие «менеджмент качества». Принципы Деминга. Управление качеством. Цикл PDCA. Система качества. «Петля качества».
8. Система менеджмента качества (СМК) в соответствии с нормами международных стандартов ИСО 9000. Элементы СМК. Комплект документации СМК, его уровни. Сертификация СМК. Сертифицирующие органы. Объекты аудита. Этапы сертификации. Инспекционный контроль сертифицированных СМК

Примерные задания

Цель работы – сформировать навыки владения терминологией дисциплины.

Форма работы – индивидуальная.

Результаты самостоятельной работы представить в виде доклада на практическом занятии. По окончании – обсуждение и ответы на вопросы группы и преподавателя.

Алгоритм работы:

Написание эссе на тему «Моя встреча с качественной и некачественной физкультурно-оздоровительной и спортивной услугой»; обосновать свою оценку, описав технологию предоставления услуги и сравнив свои ожидания с реальной услугой. Сделать вывод о причинах удовлетворенности (неудовлетворенности), отнеся их к группам факторов: объективным – материально-техническая база предприятия индустрии спорта и оздоровления; квалификация персонала; субъективным – поведение персонала; объективным и субъективным одновременно.

Цель работы – сформировать навыки оценивания качества физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг методом «Тайный покупатель».

Форма работы – групповая.

Результаты самостоятельной работы представить в виде доклада с презентацией на практическом занятии. По окончании – обсуждение и ответы на вопросы группы и преподавателя.

Алгоритм работы:

1. Используя теоретические источники информации, изучить особенности оценивания качества услуг методом «Тайный покупатель».

2. Согласовать с преподавателем анкету «Тайного покупателя».

3. Посетить предприятие индустрии спорта и оздоровления, затем оценить качество его услуг. Заполнить анкету «Тайного покупателя».

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2. Описание внеаудиторных контрольно-оценочных мероприятий и средств текущего контроля по дисциплине модуля

Разноуровневое (дифференцированное) обучение.

Базовый

5.2.1. Реферат

Примерный перечень тем

1. Исторический подход к проблеме качества физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг.
2. Качество жизни: подходы к оценке. Место социально-культурных услуг в обеспечении качества жизни населения.
3. Комфорт и его виды. Обеспечение комфорта потребителей услуг в сфере спорта и отдыха
4. Обеспечение комфорта лиц с ограниченными возможностями на предприятиях социально-культурного сервиса
5. Контроль качества услуг на предприятии индустрии спорта
6. Контроль качества услуг на предприятии индустрии оздоровления (курортно-санаторная деятельность).
7. Контроль качества услуг на предприятиях Спа-индустрии
8. Международные и национальные премии в области качества услуг.
9. Оценка удовлетворенности потребителей.
10. Предприятия общественного питания: требования к персоналу контактной и неконтактной зон, их подготовке, повышению квалификации.
11. Предприятия общественного питания: требования к хранению, транспортированию и приготовлению пищевых продуктов в соответствии с СанПиН.
12. Ресторанные цепи. Стандарты качества цепей, системы управления качеством (на примере одной из ресторанных цепей)
13. Средства размещения: требования к персоналу контактной и неконтактной зон, их подготовке, повышению квалификации.
14. Требования безопасности для анимационных и зрелищных услуг.
15. Требование ВТО к качеству услуг социально-культурной сферы.
16. Требования к качеству обслуживания VIP-персон на спортивных сооружениях.
17. Требования к качеству обслуживания VIP-персон на предприятиях индустрии оздоровления

Примерные задания

Структура реферата. Реферат должен содержать следующие обязательные компоненты:

1. Титульный лист.
2. Оглавление.
3. Введение. Во Введении обосновывается проблема, которая рассматривается в реферате, обосновывается ее важность и актуальность.
4. Основная часть. В ней последовательно раскрывается выбранная тема с учетом изученных нормативных документов, библиографических источников, открытых информационных источников.

5. Заключение. В данном разделе автор реферата приводит собственные выводы, основанные на проделанном в реферате анализе.

6. Список использованных источников.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.3. Описание контрольно-оценочных мероприятий промежуточного контроля по дисциплине модуля

5.3.1. Экзамен

Список примерных вопросов

1. Предприятия индустрии спорта и оздоровления. Особенности физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг. Жизненный цикл услуг. Востребованные потребителями виды физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг.

2. Качество. Идеальные услуги. Изменчивость качества производства и потребления услуг.

3. Стандарты обслуживания на предприятиях, оказывающих физкультурно-оздоровительные и спортивные услуги. Контроль за их соблюдением.

4. Конкурентоспособность физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг и факторы, её определяющие.

5. Качество физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг и его социально-экономическое значение.

6. Затраты на качество физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг.

7. Качество продукции. Качество услуги в соответствии с МС ИСО 8402-94. Стандарт на услугу.

8. Характеристики качества услуги.

9. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований по качеству физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг.

10. Инспекционный контроль за сертифицированными услугами.

11. Критерии качества физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг.

12. Требования к их безопасности, экологичности, санитарии и гигиене.

13. Требования к персоналу контактных и неконтактных служб предприятий индустрии спорта и оздоровления.

14. Методы определения качества физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг: органолептический, инструментальный, расчетный, регистрационный, аналитический, экспертный, социологический.

15. Квалиметрия. Эстетические показатели качества физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг.

16. Метод оценки качества услуг «Тайный покупатель» и технологии его применения на предприятиях индустрии спорта и оздоровления. Этапы проведения мониторинга качества физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг методом «Тайный покупатель».

17. Стандарты ИСО серий 9000, 9001 и др.

18. Службы предприятия индустрии спорта и оздоровления, обеспечивающие заданное качество физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг.

19. Политика предприятия индустрии спорта и оздоровления в области качества.

20. Политика качества и стратегический план развития предприятия индустрии спорта и оздоровления.
21. Понятие «менеджмент качества». Принципы Деминга.
22. Управление качеством. Цикл PDCA.
23. Система качества. «Петля качества».
24. Система менеджмента качества (СМК) в соответствии с нормами международных стандартов ИСО 9000 и др. Элементы СМК.
25. Комплект документации СМК, его уровни
26. Сертификация СМК. Сертифицирующие органы. Объекты аудита. Этапы сертификации.
27. Инспекционный контроль сертифицированных СМК.
LMS-платформа – не предусмотрена

5.4 Содержание контрольно-оценочных мероприятий по направлениям воспитательной деятельности

Направления воспитательной деятельности сопрягаются со всеми результатами обучения компетенций по образовательной программе, их освоение обеспечивается содержанием всех дисциплин модулей.