

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор, проректор по
УР

_____ А.Е. Рудин

«29» 06 2021 года

Рабочая программа дисциплины

Б1.В.06

Клиентоориентированный сервис в спорте

Учебный план: ФГОС 3 38.03.02_Спортивный менеджмент №1-1-62.plx

Кафедра: **53** Физического воспитания

Направление подготовки:
(специальность) 38.03.02 Менеджмент

Профиль подготовки: Спортивный менеджмент
(специализация)

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоё мкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации	
	Лекции	Практ. занятия					
5	УП	34	34	75,75	0,25	4	Зачет
	РПД	34	34	75,75	0,25	4	
Итого	УП	34	34	75,75	0,25	4	
	РПД	34	34	75,75	0,25	4	

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утверждённым приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.08.2020 г. № 970

Составитель (и):

Доцент

Порохов
Александрович

Максим

кандидат экономических наук, Доцент

Ананичев
Алексеевич

Евгений

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой физического воспитания

Ананичев
Алексеевич

Евгений

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой

Титова Марина
Николаевна

Методический отдел:

1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель дисциплины: Сформировать компетенции обучающегося в области применения клиентоориентированного подхода в спорте, на основе формирования и усвоения основных понятий, принципов, функций клиентоориентированности в области физической культуры и спорта.

1.2 Задачи дисциплины:

- изучить основные методы и клиентоориентированные подходы в спорте;
- изучить и разработать эффективны клиентоориентированные технологии и инструменты для различных типов физической деятельности;
- изучить клиентоориентированные стратегии в повышении качества формирования физической культуры личности, способности направленного использования разнообразных средств физической культуры и спорта для сохранения и укрепления здоровья, психофизической подготовки и самоподготовки к будущей жизни и профессиональной деятельности, физического самосовершенствования и воспитания потребности в регулярных занятиях физическими упражнениями и спортом.

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

- PR и GR в индустрии спорта
- Страхование рисков в индустрии спорта
- Учебная практика (аналитическая практика)

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПК-7: Способен моделировать и внедрять кросс-функциональные процессы организации или административные регламенты организации спортивной индустрии
Знать: сущность социально-культурных услуг и кастомизации в индустрии спорта
Уметь: составлять клиентоориентированные планы спортивных мероприятий
Владеть: навыками декомпозиции плановых показателей и мероприятий в контексте клиентской кастомизации

3 РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Инновац. формы занятий	Форма текущего контроля
		Лек. (часы)	Пр. (часы)			
Раздел 1. Теория и практика клиентоориентированного сервиса в сфере спорта	5					О
Тема 1. Определение клиентоориентированного подхода		4	2	8		
Тема 2. Основные элементы и классификация клиентоориентированности. Этические нормы деловых отношений и основы делового общения		4	2	6	ИЛ	
Тема 3. Формы и функции клиентоориентированности. Ключевые функции. Основные принципы и методы организации деловых коммуникаций		2	2	8		
Раздел 2. Методы изучения клиентоориентированности						О
Тема 4. Основные подходы к оценке клиентоориентированности в спорте		4	2	4,5		
Тема 5. Методы оценки поведения и клиентоориентированности сотрудников и клиентов и формирование эффективных отношений		2	2	4		
Тема 6. Оценка личностно-поведенческих качеств в сфере спорта. Диагностирование личности и коллектива		4	2	2,25	ИЛ	
Тема 7. Основные теории мотивации и теории личностного поведения, применяемые в сфере спорта. Обзор систем мотивации и клиентурных отношений	2	3	6			

Раздел 3. Понятие клиентоориентированного подхода					
Тема 8. Клиентоориентированная стратегия – понятие, инструменты, преимущества. Понятие спонтанной клиентоориентированности	2	4	4		0
Тема 9. Стадии работы с клиентами в сфере спорта. Этапы формирования клиентского капитала	2	2	6		
Тема 10. Процесс создания ценности. Пожизненная ценность клиента. Многоканальная ориентированность	2	3	4	ГД	
Раздел 4. Инструменты обеспечения конкурентоспособности на основе клиентоориентированного подхода. Клиентоориентированная модель обслуживания					
Тема 11. Клиентоориентированные технологии, как средство конкурентной борьбы. Индивидуальный подход		2	6		
Тема 12. Ключевые конкурентные компетенции в сфере спорта. Целевые клиенты. Клиентоориентированность, как инструмент партнерского взаимодействия	3	2	4		

Раздел 5. Формы проявления клиентоориентированности в спорте. Современный опыт					
Тема 13. Системы, стиль, состав, совместные ценности, стратегия клиентоориентированности	3	1	4		0
Тема 14. Приоритеты клиентоориентированной системы управления в спорте. Роль информационных технологий и современный опыт		2	4		
Тема 15. Роль информационных технологий и современный опыт		3	5		
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)	34	34	75,75		
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)	0,25				
Всего контактная работа и СР по дисциплине	68,25	75,75			

4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

5.1 Описание показателей, критериев и системы оценивания результатов обучения

5.1.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения	Наименование оценочного средства
-----------------	--	----------------------------------

ПК-7	<p>- дает определение клиентоориентированного подхода в спорте; - определяет основные элементы клиентоориентированного сервиса в спорте; - объясняет отличия клиентоориентированного сервиса и выделяет отличие от других видов; - описывает функции клиентоориентированного сервиса;</p> <p>- оценивает основные методы клиентоориентированности и их отличие; - пользуется инструментами и преимуществами эффективных стратегий;</p> <p>применяет эффективные технологии клиентоориентированного подхода; - оценивает и применяет необходимые инструменты; - выделяет необходимые технологии для определения конкурентного преимущества в сфере спорта;</p>	<p>Вопросы для устного собеседования Практико-ориентированные задания</p>
------	---	--

5.1.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
Зачтено	<p>Обучающийся твердо знает программный материал теоретического раздела, владеет методами и инструментами клиентоориентированного подхода в сфере спорта. Владеет терминологией методов, демонстрирует полное понимание теории, направленный на развитие конкурентных преимуществ. Способен самостоятельно выбирать эффективные инструменты и техники клиентоориентированного подхода и</p>	

	<p>применить в конкретных условиях. Своевременно выполнил все требования текущего контроля.</p>	
Не зачтено	<p>Обучающийся не знает значительной части программного материала теоретического раздела. Допускает значительные ошибки в формировании общего подхода к клиентоориентированному сервису, при формировании стратегии эффективного взаимодействия. Слабо владеет понятийным аппаратом, допускает грубые ошибки в подборе методик и инструментов. Обучающийся самостоятельно не может выбрать</p>	

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

5.2.1 Перечень контрольных вопросов

№ п/п	Формулировки вопросов	
Семестр 5		
1	Перечислите основные преимущества клиентоориентированного подхода в спорте, как инструмент повышения конкурентоспособности организации.	
2	Дайте определение и принципы клиентоориентированного сервиса .	
3	Что такое клиентоориентированность. Ключевые формы и функции клиентоориентированности ?	
4	Перечислите и охарактеризуйте предпосылки возникновения клиентоориентированного подхода.	
5	Типы сложных клиентов и их специфика. Методы оценки.	
6	Основные методы изучения клиентоориентированности в спорте.	
7	Необходимые установки эффективного общения.	
8	Инструменты клиентоориентированного сервиса в спорте.	
9	Правила, которые необходимо соблюдать для сохранения конструктивного стиля общения в сложных ситуациях.	

10	Техники корректного отказа, сообщения негативной информации, мягкого удержания инициативы в беседе и другие психологические приёмы, применяемые в сервисе.
11	Стадии работы с клиентами в сфере спорта.
12	Основное определение «пожизненная ценность клиента». Цель применения данного метода.
13	Что представляют собой клиентоориентированные технологии. Основные виды.
14	Что такое бизнес-видение? Из каких элементов состоит?
15	Назовите отраслевые и конкурентные характеристики в рамках процесса разработки клиентоориентированного сервиса в спорте.
16	Охарактеризуйте ценность конкурентных компетенций в сфере спорта, получаемую клиентом от компании, в чем она заключается?
17	Что выгоднее: привлекать новых или удерживать старых клиентов и почему?
18	В чем состоит суть и значение процесса многоканальной интеграции?
19	Охарактеризуйте основные формы проявления клиентоориентированного сервисного подхода в спорте.
20	Опишите современный опыт развития сервисного подхода в сфере спорта.

5.2.2 Типовые тестовые задания

5.2.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

Роль клиентоориентированного подхода в сервисном менеджменте. Основные преимущества.
Развитие клиентоориентированных услуг населению в сфере спорта.

5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности)

5.3.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

5.3.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная Письменная Компьютерное тестирование Иная

5.3.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

на подготовку к зачету выделяется 30 минут.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
6.1.1 Основная учебная литература				
Алексеев, С. В., Крашенинникова, П. В.	Спортивный менеджмент. Регулирование организации и проведения физкультурных и спортивных мероприятий	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2017	https://www.iprbooks.hop.ru/109218.html
Сорокина, Т. И.	Стратегический менеджмент	Тюмень: Государственный аграрный университет Северного Зауралья	2021	https://www.iprbooks.hop.ru/117669.html
Томпсон, А. А., А. Дж., Зайцев, Л. Г., Соколова, М. И.	Стратегический менеджмент. Искусство разработки и реализации стратегии	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2017	https://www.iprbooks.hop.ru/74945.html
Корочкова С. А.	Ивент-менеджмент	Санкт-Петербург: СПбГУПТД	2020	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=20209390
Базиян, Н. Р.	Стратегический менеджмент	Москва: Юриспруденция	2018	https://www.iprbooks.hop.ru/86541.html
6.1.2 Дополнительная учебная литература				
Алтухов С. В.	Ивент-менеджмент в спорте. Управление спортивными мероприятиями	Москва: Советский спорт	2013	http://www.iprbookshop.ru/40802.html

Самогородская, М. И.	Стратегический менеджмент	Воронеж: Воронежский государственный технический университет, ЭБС АСВ	2021	https://www.iprbookshop.ru/111488.html
----------------------	---------------------------	---	------	---

6.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Раздел. Информатика и информационные технологии» [Электронный ресурс]. URL: http://window.edu.ru/catalog/?p_rubr=2.2.75.6

Электронно-библиотечная система IPRbooks [Электронный ресурс]. URL: <http://www.iprbookshop.ru/>
Компьютерная справочно-правовая система КонсультантПлюс [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru>

6.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftOfficeProfessional

1С-Битрикс: Внутренний портал учебного заведения

6.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория	Оснащение
Учебная аудитория	Специализированная мебель, доска
Компьютерный класс	Мультимедийное оборудование, компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду