

УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор, проректор  
по УР

\_\_\_\_\_ А.Е. Рудин

## Рабочая программа дисциплины

**Б1.В.06**

Клиентоориентированный сервис в спорте

Учебный план: 2025-2026 38.03.02 ИБК Спорт мен ОО №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.	Трудоёмкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
	Лекции	Практ. занятия				
5	УП	32	32	79,75	0,25	Зачет
	РПД	32	32	79,75	0,25	
Итого	УП	32	32	79,75	0,25	
	РПД	32	32	79,75	0,25	

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утверждённым приказом Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970

Составитель (и):

Старший преподаватель

кандидат экономических наук, Доцент

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Скляр Татьяна Васильевна

Ананичев Евгений  
Алексеевич

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой физического воспитания

\_\_\_\_\_

Ананичев Евгений  
Алексеевич

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		2	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						
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	6		
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	2	6		О
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		О
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)		32	32	79,75		
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)		0,25				
<b>Всего контактная работа и СР по дисциплине</b>		64,25		79,75		

#### 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  <b>Практико-ориентированные задания</b></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, направленной на развитие конкурентных преимуществ. Способен самостоятельно выбирать эффективные инструменты и техники клиентоориентированного подхода и применить в конкретных условиях. Своевременно выполнил все требования текущего контроля.</p>	
Не зачтено	<p>Обучающийся не знает значительной части программного материала</p>	
	<p>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
<b>6.1.1 Основная учебная литература</b>				
Алексеев, С. В., Крашенинникова, П. В.	Спортивный менеджмент. Регулирование организации и проведения физкультурных и спортивных мероприятий	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2017	<a href="https://www.iprbooks.hop.ru/109218.html">https://www.iprbooks.hop.ru/109218.html</a>
Томпсон, А. А., А. Дж., Зайцев, Л. Г., Соколова, М. И.	Стратегический менеджмент. Искусство разработки и реализации стратегии	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2017	<a href="https://www.iprbooks.hop.ru/74945.html">https://www.iprbooks.hop.ru/74945.html</a>
Сорокина, Т. И.	Стратегический менеджмент	Тюмень: Государственный аграрный университет Северного Зауралья	2021	<a href="https://www.iprbooks.hop.ru/117669.html">https://www.iprbooks.hop.ru/117669.html</a>
Корочкова С. А.	Ивент-менеджмент	Санкт-Петербург: СПбГУПТД	2020	<a href="http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=20209390">http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=20209390</a>
Базиян, Н. Р.	Стратегический менеджмент	Москва: Юриспруденция	2018	<a href="https://www.iprbooks.hop.ru/86541.html">https://www.iprbooks.hop.ru/86541.html</a>
<b>6.1.2 Дополнительная учебная литература</b>				
Самогородская, М. И.	Стратегический менеджмент	Воронеж: Воронежский государственный технический университет, ЭБС АСВ	2021	<a href="https://www.iprbooks.hop.ru/111488.html">https://www.iprbooks.hop.ru/111488.html</a>

## 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](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