

ДЕПАРТАМЕНТ СПОРТА ГОРОДА МОСКВЫ

Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
«Московский государственный университет спорта и туризма»
(ГАОУ ВО МГУСиТ)

СОГЛАСОВАНО
Первый проректор

«30» августа 2021 г.
Н.Л. Ткаченко

УТВЕРЖДАЮ
Директор института спортивных
технологий и физического воспитания

«30» августа 2021 г.
А.Л. Волобуев

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.10 Клиентский сервис

направление подготовки: 49.04.03 Спорт
направленность (профиль): Менеджмент в спорте

Форма обучения	заочная
Общая трудоемкость (в акад. часах / ЗЕ)	108 час. / 3 ЗЕ
Курс	II
Учебный семестр	3
Форма промежуточной аттестации	зачет

Москва, 2021

Настоящая рабочая программа учебной дисциплины устанавливает требования к результатам обучения студента и определяет содержание и виды учебных занятий и отчетности.

Рабочая программа дисциплины (РПД) «Клиентский сервис» составлена на основании ФГОС высшего образования по направлению подготовки 49.04.03 Спорт, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 19.09.2017 № 947, основной профессиональной образовательной программы и учебного плана ГАОУ ВО МГУСиТ по направлению подготовки 49.04.03 Спорт, направленность (профиль) «Менеджмент в спорте».

Программа предназначена для преподавателей, ведущих дисциплину, и студентов, обучающихся по направлению подготовки 49.04.03 Спорт.

Разработчик(и) рабочей программы:


Доцент кафедры Теории и методики спорта и физического воспитания, к.п.н.


«30» 08 2021 г.

Волобуев А.Л.

Рассмотрено и одобрено на заседании кафедры Теории и методики спорта и физического воспитания «30» 08 2021 г., протокол № 1.

И.о. заведующего кафедрой Теории и методики спорта и физического воспитания, д.п.н., профессор


«30» 08 2021 г.

Черкашин И.А.


СОГЛАСОВАНО:

Начальник отдела методического обеспечения и контроля качества образовательного процесса


«30» 08 2021 г.

Федорова О.В.

Специалист по УМП отдела методического обеспечения и контроля качества образовательного процесса


«30» 08 2021 г.

Аверьянова Е.В.

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью изучения: учебной дисциплины Б1.В.10 Клиентский сервис является формирование у студента системы базовых знаний по теории, методологии и методам клиентского сервиса, а также практических навыков разработки, организации клиентского сервиса на предприятиях реального сектора экономики.

Задачи изучения дисциплины:

- изучение основных теоретических положений курса и ключевых понятий;
- факторы, влияющие на организацию клиентского сервиса;
- анализ структуры и технологии организации клиентского сервиса;
- методы разработки и организации клиентского сервиса на предприятиях;
- использование информационных технологий в организации клиентского сервиса.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.В.10 Клиентский сервис изучается обучающимися в рамках части, формируемой участниками образовательных отношений, ОПОП ВО на протяжении 3 учебного семестра и завершается промежуточной аттестацией в форме зачета.

Изучение дисциплины Б1.В.10 Клиентский сервис осуществляется на основе логической и содержательно-методической взаимосвязи с дисциплинами части, формируемой участниками образовательных отношений: Б1.В.06 Спортивный маркетинг: стратегии и технологии, Б1.В.11 Управление кадровым ресурсом в спорте.

Обучение по дисциплине Б1.В.10 Клиентский сервис предшествует изучению следующих дисциплин ООП:

- Б1.В.08. Финансовый менеджмент;
- Б1.В.12 Управление инновационными проектами и программами в сфере физической культуры и спорта.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ В РАМКАХ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ООП

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ОПК-6; ОПК-10; ПК-1; ПК-5; ПК-7.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты обучения:

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
1	2	3
ОПК-6. Способен обосновывать повышение эффективности тренировочного процесса и соревновательной деятельности на основе проведения мониторинга и анализа собранной информации	ОПК-6.1. Выполняет анализ тренировочной и соревновательной деятельности и выявляет причины ее несовершенства, применяя методы, методики и стандарты управления качеством	Знает: целевые показатели развития системы подготовки спортивного резерва и спорта высших достижений в Российской Федерации, а также вида спорта; Умеет: обосновывать рекомендации по совершенствованию организации тренировочного и соревновательного процессов, проводить мониторинг показателей деятельности ФСО по реализации программ спортивной подготовки с использованием электронных форм Иметь практический опыт: оценки результативности тренировочного процесса и участия в соревнованиях, соотношения нормативных и достижимых значений данных показателей для конкретного спортсмена

<p>ОПК-10. Способен осуществлять организационное и психолого-педагогическое сопровождение соревновательной деятельности высококвалифицированных спортсменов</p>	<p>ОПК-10.1. Определяет общую стратегию подготовки к соревнованиям (средства, методы тренировки, параметры тренировочных нагрузок, использование внутренировочных факторов) и разрабатывает рациональные варианты соревновательных действий в различных условиях спортивной практики</p>	<p>Знает: методы психорегуляции для снижения уровня тревожности Умеет: определять общую стратегию подготовки к соревнованиям (средства, методы тренировки, параметры тренировочных нагрузок, использование внутренировочных факторов); - разрабатывать программы формирования спортивных целей и мотивированного поведения участников спортивной сборной команды Иметь практический опыт: - разработки предложений по спортивно-техническому и психолого-педагогическому сопровождению соревновательной деятельности квалифицированного спортсмена</p>
<p>ПК-1 Способен управлять процессом подготовки спортсменов спортивной сборной команды</p>	<p>ПК-1.1. Проводит анализ требований федеральных нормативно-правовых актов и стандартов спортивной подготовки, целевых комплексных программ развития видов спорта</p>	<p>Знать: методы сопоставления требований и стандартов Уметь: осуществлять анализ требований и стандартов Иметь практический опыт: управления процессом подготовки спортсменов</p>
<p>ПК-5 Способен решать управленческие задачи стратегического и тактического характера в области управления персоналом в области физической культуры и спорта</p>	<p>ПК-5.1. Планирует, организует и контролирует работу персонала организации, осуществляющей деятельность в области физической культуры и спорта</p>	<p>Знать: инструменты планирования работы персонала Уметь: применять планирования и контроля работы персонала Иметь практический опыт: планирования управления персоналом</p>
<p>ПК-7 Способен обеспечивать безопасность деятельности физкультурно-спортивной организации</p>	<p>ПК-7.1. Обеспечивает соблюдение техники безопасности, профилактику травматизма, оказывает первую доврачебную помощь</p>	<p>Знать: методы планирования соблюдения техники безопасности Уметь: проводить мониторинг и контроль выполнения планов безопасности физкультурно-оздоровительных организаций Иметь практический опыт: планирования безопасности деятельности физкультурно-спортивной организации</p>
	<p>ПК-7.2. Планирует, координирует и контролирует работу работников по технической эксплуатации, ремонту и модернизации спортивного и технологического оборудования, связанную с проведением спортивных и иных массовых мероприятий</p>	<p>Знать: методы координации и контроля соблюдения техники безопасности Уметь: планировать мониторинг и контроль выполнения планов безопасности физкультурно-оздоровительных организаций Иметь практический опыт: планирования, координация и контроль за безопасностью деятельности физкультурно-спортивной организации</p>

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость учебной дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов, включая все формы контактной и самостоятельной работы обучающихся.

4.1. Распределение часов по темам и видам учебной работы

Заочная форма обучения

№ п/п	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа, час.				Самостоятельная работа, час.	Формы промежуточной аттестации	Вид и формы текущего контроля ¹		Код компетенции или код индикатора	
			всего	лекции	в т.ч.				в рамках контактной работы	в рамках самостоятельной работы		
					занятия семинарского типа ²	др. виды работ ³						консультации ⁴
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Семестр 3												
1.	Тема 1. Маркетинг взаимоотношений и клиентского сервиса	11	1	1				10		ПТЗ.О		ОПК-6.1; ОПК-10.1.; ПК-7.2.
2.	Тема 2. Организация продаж в сфере услуг	21	1	1				20		ПТЗ.Э		ОПК-10.1; ПК-7.1.
3.	Тема 3. Лояльность потребителей и принципы ее формирования.	23	3	1	2			20		ПТЗ.Т		ОПК-10.1; ПК-5.1; ПК-7.1
4.	Тема 4. Разработка программ лояльности клиентов.	25	3	1	2			22			ПР ¹	ОПК-10.1.; ПК-1.1.; ПК-7.2.
5.	Тема 5. Работа с возражениями и жалобами потребителей.	24	2					22		ПТЗ.О		ОПК-6.1; ОПК-10.1.; ПК-7.2.
	Промежуточная аттестация	4							4			
	ВСЕГО:	108	10	4	6			94	4			4

¹ Вид текущего контроля: ПТЗ.Т – проверка теоретических знаний – тестирование (письменно), ПТЗ.КР – проверка теоретических знаний – контрольная работа (письменно), ПТЗ.О - опрос; ПТЗ.Д – проверка теоретических знаний – диктант; ПТЗ.Э – проверка теоретических знаний – эссе; ПР – практическая работа.

² К занятиям семинарского типа относятся - семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия.

³ Указать другие виды контактной работы студентов, если они применяются при изучении данной дисциплины.

⁴ Если предусмотрены учебным планом.

4.2. Тематическое содержание занятий

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1.	2	3
Тема 1. Маркетинг взаимоотношений и клиентского сервиса	<p>Лекция (1 ак. ч.)</p> <p>Самостоятельная работа (10 ак.ч.)</p>	<p>Маркетинг взаимоотношений: его цели и задачи. Школы маркетинга взаимоотношений: североамериканская, британская. Социальный, экономический и технический аспекты взаимоотношений. Концепция «7Р». Структура и уровни маркетинга отношений. Модель удовлетворения клиента.</p> <p>Жизненный цикл взаимоотношений по К. Гренроосу. Персонализация и индивидуализация в работе с клиентами.</p>
Тема 2. Организация продаж в сфере услуг	<p>Лекция (1 ак. ч.)</p> <p>Самостоятельная работа (20 ак.ч.)</p>	<p>Структура процесса оказания услуги клиенту. Особенности подготовки персонала для взаимодействия с клиентами. Понятие личных продаж. Этапы процесса личной продажи. Основные принципы обслуживания клиентов.</p>
Тема 3. Лояльность потребителей и принципы ее формирования.	<p>Самостоятельная работа (20 ак.ч.)</p> <p>Лекция (1 ак. ч.)</p> <p>Занятие семинарского типа (Семинар) (2 ак. час)</p> <p>Самостоятельная работа (20 ак.ч.)</p>	<p>Повышение качества сервиса: основные инструменты. Управление продажами. Технологии в клиентском сервисе. Виды маркетинговых коммуникаций в клиентском сервисе.</p> <p>Понятие лояльности клиентов. Формирование лояльности покупателей как одна из задач клиентского сервиса. Показатели лояльности клиентов. Эмоциональная и поведенческая лояльность. Приверженность покупателя.</p> <p>Инструменты формирования лояльности: ценовые и неценовые. Этапы формирования отношений с клиентами. Типы клиентов.</p>
Тема 4. Разработка программ лояльности клиентов.	<p>Самостоятельная работа (20 ак.ч.)</p> <p>Лекция (1 ак. ч.)</p> <p>Занятие семинарского типа (Семинар) (2 ак. час)</p>	<p>Модели поведения потребителей. Стратегии привлечения новых клиентов. Технологии удержания клиентов.</p> <p>Программа лояльности и ее цели. Виды программ поощрения клиентов. Дисконтные программы и клубы постоянных покупателей. Открытые и закрытые программы лояльности. Этапы и принципы разработки программ лояльности.</p>

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
	Самостоятельная работа (22 ак.ч.)	Коалиционные программы лояльности. Неценовые программы лояльности.
Тема 5. Работа с возражениями и жалобами потребителей.	Занятие семинарского типа (Семинар) (2 ак. час)	Возражения клиента (возражения, связанные с ценой и качеством товара, с гарантиями, с доверием к продавцу и пр.). Практика работы с возражениями клиента. Понятие и причины жалоб покупателей.
	Самостоятельная работа (22 ак.ч.)	Основные принципы работы с жалобами и претензиями клиентов. Типы конфликтных клиентов и работы с конфликтными личностями в процессе продажи.
Промежуточная аттестация	Зачет (4 ак.ч.)	Устно

5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

5.1. Основная литература

1. Бабокин, Г. И. Основы функционирования систем сервиса. В 2 ч. Часть 1 : учебник для вузов / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 423 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06221-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473291>.
2. Сергеев, А. А. Бизнес-планирование : учебник и практикум для вузов / А. А. Сергеев. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 483 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13182-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470376>.
3. Мяконьков, В. Б. Спортивный маркетинг : учебник для вузов / В. Б. Мяконьков, Т. В. Копылова, Н. М. Егорова ; под общей редакцией В. Б. Мяконькова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 284 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12861-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476190>.

5.2. Дополнительная литература

1. Ойнер, О. К. Управление результативностью маркетинга : учебник и практикум для вузов / О. К. Ойнер. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04642-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468557>.
2. Фомичев, В. И. Управление качеством и конкурентоспособностью : учебник для вузов / В. И. Фомичев. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 156 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12241-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476483>.
3. Лопарева, А. М. Бизнес-планирование : учебник для вузов / А. М. Лопарева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 273 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13541-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475874>.

6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

Доступ к электронно-библиотечным системам:

1. Образовательная платформа Юрайт: <https://urait.ru/>.

Доступ к современным профессиональным базам данных и информационно-справочным системам:

1. Университетская информационная система России (УИС России): <http://uisrussia.msu.ru/>.
2. Электронный ресурс «Экономический портал»: www.economicus.ru.
3. Научная электронная библиотека e-library: <http://www.e-library.ru/>.
4. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Библиотека полнотекстовых учебников и учебных пособий по гуманитарно-экономическим и техническим дисциплинам: <http://window.edu.ru/window/library>.
5. Государственная публичная научно-техническая библиотека России: <http://www.gpntb.ru>.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

1. MS Windows Professional 7 Russian – лицензия № 49715244 от 15.02.2012г., № 49466115 от 19.12.2011г.;
2. MS Office 2010 Russian – лицензия № 49715245 от 15.02.2012г.;
3. Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows;
4. Подключение к сети «Интернет» и обеспечение доступа в ЭИОС – договор о подключении услуг электросвязи 017800123199 от 01.09.2018.

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ РПД

1. Учебная аудитория для проведения учебных занятий лекционного, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (каб. № 1).

Перечень основного оборудования:

Комплект учебной мебели для обучающихся:

- Письменные столы (20 шт)
- Стулья (40 шт);
- Смарт-телевизор (1шт.)

Рабочее место преподавателя: ноутбук с выходом в Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду.

2. Помещение для самостоятельной работы обучающихся (каб. № 11).

Перечень основного оборудования:

- Письменные столы – (5 шт.);
- Стулья (5 шт.);
- Стеллажи (3 шт.);
- Шкаф книжный (9 шт.);
- Ноутбук с выходом в Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду (10 шт.)

3. Помещение для самостоятельной работы обучающихся (каб. № 115).

Перечень основного оборудования:

- Стол-парта на 88 посадочных мест;
- Стол компьютерный (5 шт.);
- Шкаф книжный (14 шт.);
- Стеллаж (4 шт);
- Интерактивная доска (1 шт.)
- Принтер (1 шт.);
- Копировально-множительная техника (1 шт.);
- Компьютер (моноблок) с выходом в Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду (1 шт.)
- Комплект клавиатура+мышь (1 шт);
- Ноутбук (5 шт.) с выходом в Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду;
- Телевизор (1 шт).

9. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и учебно-методические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением элементов электронного обучения (при наличии заявления). Электронное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В образовательном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для обучающихся с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения. Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы обучающиеся с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении всех видов аттестации.

Особые условия предоставляются обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья на основании заявления, содержащего сведения о необходимости создания соответствующих специальных условий.

10. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

10.1. Методические указания по изучению дисциплины для обучающихся

Студентам необходимо ознакомиться с содержанием рабочей программы дисциплины, с целями и задачами дисциплины, методическими разработками по данной дисциплине, имеющимся в ЭИОС и сайте университета, с графиком консультаций преподавателей кафедры.

Советы по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины. Рекомендуемое распределение времени на изучение дисциплины указано в разделе «Структура и содержание дисциплины». В целях более плодотворной работы в семестре студенты также могут ознакомиться с календарно-тематическим планом дисциплины, составленным преподавателем – как для лекционных, так и для практических занятий.

«Сценарий» изучения дисциплины.

«Сценарий» изучения дисциплины студентом подразумевает выполнение им следующих действий:

1. Ознакомление с целями и задачами дисциплины.
2. Ознакомление с требованиями к знаниям и навыкам студента.
3. Первичное ознакомление с разделами и темами дисциплины.
4. Ознакомление с распределением времени на изучение дисциплины.
5. Ознакомление со списками рекомендуемой основной и дополнительной литературы по дисциплине.
6. Углублённое ознакомление с разделами и темами дисциплины.
7. Предварительный охват на основе рекомендуемой литературы круга вопросов, актуальных для конкретного занятия.
8. Самостоятельная проработка основного круга вопросов как каждого последующего, так и каждого предыдущего занятия в свободное время между занятиями по дисциплине.
9. Присутствие и творческое участие на лекционных и семинарских / практических занятиях.
10. Выполнение требований планового текущего и итогового контроля.
11. Уточнение возникающих вопросов на консультации по дисциплине.
12. Непосредственная подготовка к зачету по дисциплине на основе выданных преподавателем вопросов к зачету.

10.2. Рекомендации по подготовке к лекционным занятиям

Студентам необходимо:

- перед каждой лекцией просматривать рабочую программу дисциплины, что позволит сэкономить время на записывание темы лекции, ее основных вопросов, рекомендуемой литературы;

- перед очередной лекцией необходимо просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции. При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам, если разобраться в материале опять не удалось, то обратиться к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на практических занятиях.

10.3. Рекомендации по подготовке к занятиям семинарского типа

Студентам следует:

- до очередного занятия семинарского типа по рекомендованным литературным

источникам проработать теоретический материал, соответствующей темы занятия;

- при подготовке к занятиям семинарского типа следует обязательно использовать не только лекции, учебную литературу, но и нормативно-правовые акты и материалы правоприменительной практики;

- теоретический материал следует соотносить с правовыми нормами, так как в них могут быть внесены изменения, дополнения, которые не всегда отражены в учебной литературе;

- в начале занятий задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении при решении задач, заданных для самостоятельного решения;

- в ходе занятия семинарского типа давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов;

- на занятии доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

10.4. Методические рекомендации по выполнению различных форм самостоятельных домашних заданий

Самостоятельная работа студентов включает в себя выполнение различного рода заданий, которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. По каждой теме учебной дисциплины студентам предлагается перечень заданий для самостоятельной работы.

К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны исполняться самостоятельно и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

Студентам следует:

- выполнять все плановые задания, выдаваемые преподавателем для самостоятельного выполнения, и разбирать на занятиях семинарского типа и консультациях неясные вопросы;

- при подготовке к промежуточной аттестации параллельно прорабатывать соответствующие теоретические и практические разделы дисциплины, фиксируя неясные моменты для их обсуждения на плановой консультации.

11. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Освоение учебной дисциплины «Клиентский сервис» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий, в т.ч. интерактивных лекций, дискуссий, разбор конкретных ситуаций и практических задач в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

12. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации оформляется приложением к РПД.

Приложение
к рабочей программе дисциплины
Б1.В.10 Клиентский сервис

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ
ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

1. КОМПЕТЕНЦИИ, ФОРМИРУЕМЫЕ В ПРОЦЕССЕ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
ОПК-6. Способен обосновывать повышение эффективности тренировочного процесса и соревновательной деятельности на основе проведения мониторинга и анализа собранной информации	ОПК-6.1. Выполняет анализ тренировочной и соревновательной деятельности и выявляет причины ее несовершенства, применяя методы, методики и стандарты управления качеством	Знает: - целевые показатели развития системы подготовки спортивного резерва и спорта высших достижений в Российской Федерации, а также вида спорта; Умеет: - обосновывать рекомендации по совершенствованию организации тренировочного и соревновательного процессов, проводить мониторинг показателей деятельности ФСО по реализации программ спортивной подготовки с использованием электронных форм Иметь практический опыт: - оценки результативности тренировочного процесса и участия в соревнованиях, соотношения нормативных и достижимых значений данных показателей для конкретного спортсмена	Опрос Тестирование
ОПК-10. Способен осуществлять организационное и психолого-педагогическое сопровождение соревновательной деятельности высококвалифицированных спортсменов	ОПК-10.1. Определяет общую стратегию подготовки к соревнованиям (средства, методы тренировки, параметры тренировочных нагрузок, использование внутренировочных факторов) и разрабатывает рациональные варианты соревновательных действий в различных условиях спортивной практики	Знает: методы психорегуляции для снижения уровня тревожности Умеет: определять общую стратегию подготовки к соревнованиям (средства, методы тренировки, параметры тренировочных нагрузок, использование внутренировочных факторов); - разрабатывать программы формирования спортивных целей и мотивированного поведения участников спортивной сборной команды Иметь практический опыт: - разработки предложений по спортивно-техническому и психолого-педагогическому сопровождению соревновательной деятельности квалифицированного спортсмена	Эссе Тестирование
ПК-1 Способен управлять процессом подготовки спортсменов спортивной	ПК-1.1. Проводит анализ требований федеральных нормативно-правовых актов и стандартов	Знать: методы сопоставления требований и стандартов Уметь: осуществлять анализ требований и стандартов	Опрос

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
сборной команды	спортивной подготовки, целевых комплексных программ развития видов спорта	Иметь практический опыт: управления процессом подготовки спортсменов	
ПК-5 Способен решать управленческие задачи стратегического и тактического характера в области управления персоналом в области физической культуры и спорта	ПК-5.1. Планирует, организывает и контролирует работу персонала организации, осуществляющей деятельность в области физической культуры и спорта	Знать: инструменты планирования работы персонала Уметь: применять планирования и контроля работы персонала Иметь практический опыт: планирования управления персоналом	Тестирование
ПК-7 Способен обеспечивать безопасность деятельности физкультурно-спортивной организации	ПК-7.1. Обеспечивает соблюдение техники безопасности, профилактику травматизма, оказывает первую доврачебную помощь	Знать: методы планирования соблюдения техники безопасности Уметь: проводить мониторинг и контроль выполнения планов безопасности физкультурно-оздоровительных организаций Иметь практический опыт: планирования безопасности деятельности физкультурно-спортивной организации	Эссе
	ПК-7.2. Планирует, координирует и контролирует работу работников по технической эксплуатации, ремонту и модернизации спортивного и технологического оборудования, связанную с проведением спортивных и иных массовых мероприятий	Знать: методы координации и контроля соблюдения техники безопасности Уметь: планировать мониторинг и контроль выполнения планов безопасности физкультурно-оздоровительных организаций Иметь практический опыт: планирования, координация и контроль за безопасностью деятельности физкультурно-спортивной организации	Эссе Опрос

2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

2.1. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

Зачет

Перечень вопросов:

1. Маркетинг взаимоотношений: понятие и цели.
2. Концепции маркетинга взаимоотношений (К. Гренроос, Ф. Котлер, Вебстер, К. Келлер и др.)
3. Жизненный цикл взаимоотношений с клиентом.
4. Понятие клиентоориентированного сервиса, его принципы и элементы.
5. Типологии клиентов в маркетинге.
6. Структура процесса оказания услуги клиенту.
7. Особенности подготовки персонала для взаимодействия с клиентами.
8. Коммуникации с клиентом. Формирование обратной связи.

9. Понятие личных продаж. Этапы процесса личной продажи.
10. Понятие технологии активных продаж.
11. Факторы, влияющие на эффективность продаж.
12. Основные этапы обслуживания потребителей в сфере спорта.
13. Сущность понятия «качество услуг». Составляющие качества оказания услуг.
14. Соотношение восприятия и ожидания клиента. Основные формулы восприятия и ожидания, и их сущность.
15. Специфика обслуживания клиентов по телефону. Основные правила.
16. Условия возникновения конфликтной ситуации и меры по урегулированию конфликтов с потребителями.
17. Возражения как препятствие к сотрудничеству с клиентами. Ложные и истинные возражения.
18. Понятие и причины жалоб покупателей.
19. Основные принципы работы с жалобами и претензиями клиентов.
20. Типы конфликтных клиентов и работы с конфликтными личностями в процессе продажи.
21. Стратегии привлечения новых клиентов.
22. Технологии удержания клиентов.
23. Технология создания и управления клиентской базой.
24. Принципы разработки программ лояльности и оценка их эффективности.

Критерии оценки ответов на зачете:

«Зачтено» – обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок;

«Не зачтено» – обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи.

2.2. Оценочные материалы для текущего контроля

ТЕСТИРОВАНИЕ

ТЕСТОВОЕ ЗАДАНИЕ № 1

Тема 3: Лояльность потребителей и принципы ее формирования.

1 вариант

№ п/п	Вопрос и варианты ответов	Вариант правильного ответа
1	Методы распорядительного воздействия используются для решения 1. споров между работниками 2. перспективных задач 3. Текущих задач 4. Финансовых и материальных задач	3
2	Целью федераций по видам спорта является 1. финансовое и материальное обеспечение вида спорта 2. подготовка сборных команд к чемпионатам Мира и Европы	3

	3.обеспечение развития конкретного вида спорта 4.проведение внутрироссийских соревнований	
3	В практике управления используется информация, получаемая по каналам неформальных связей 1.да 2.нет	1
4	Инновация - это 1.интеллектуальная деятельность 2.новый продукт или технологический процесс 3.нововведение в руководстве коллективом 4.эффективный стиль деятельности	2
5	Менеджмент - особый вид профессиональной деятельности 1.да 2.нет	1
6	Понятие "управление" используется для характеристики специфической деятельности человека, потому оно шире понятия "менеджмент" 1.да 2.нет	2
7	Процесс менеджмента содержательно представляет собой ход реализации системой ___ менеджмента 1.целей 2.функций 3.задач 4.методов	2
8	В соотношении понятий «управление» и «менеджмент» используется в основном ___ точка(и, ек) зрения 1.две 2.множество 3.одна 4.три	1
9	Спортивный менеджмент - теория и практика эффективного управления 1.результатами 2.спортсменом 3.людьми 4.организациями	4
10	Методы организационно-стабилизирующего воздействия применяются для создания 1.преимуществ в работе отдельным служащим 2.профсоюзных комитетов 3.организационной основы совместной работы 4.стимулов в работе	3

Критерии оценки:

оценка	количество правильных ответов
«отлично»	10
«хорошо»	9-7
«удовлетворительно»	5-6
«неудовлетворительно»	4 и менее

ОПРОС

Тема 1: *Маркетинг взаимоотношений и клиентского сервиса*

Перечень вопросов:

1. Маркетинг взаимоотношений: его цели и задачи.
2. Школы маркетинга взаимоотношений: североамериканская, североамериканская, британская.
3. Социальный, экономический и технический аспекты взаимоотношений.
4. Концепция «7Р».
5. Структура и уровни маркетинга отношений.
6. Модель удовлетворения клиента.
7. Жизненный цикл взаимоотношений по К. Гренроосу.
8. Персонализация и индивидуализация в работе с клиентами.

3.5. Тема 5: *Работа с возражениями и жалобами потребителей.*

Перечень вопросов:

1. Возражения клиента
2. Практика работы с возражениями клиента.
3. Понятие и причины жалоб покупателей.
4. Основные принципы работы с жалобами и претензиями клиентов.
5. Типы конфликтных клиентов и работы с конфликтными личностями в процессе продажи.
6. Типаж "клиент-аналитик"
7. Типаж "безответственный клиент"
8. Типаж "тревожный клиент"

Критерии оценки:

оценка	показатели
«отлично»	Верный ответ на 8 и более вопросов
«хорошо»	Верный ответ на 6 вопросов
«удовлетворительно»	Верный ответ на 4-5
«неудовлетворительно»	Неверный ответ на более чем 4 вопросов

ТЕМАТИКА ЭССЕ

Тема 2: *Организация продаж в сфере услуг*

Перечень тем:

1. перечислите функции подразделений маркетинговой службы.
2. назовите четыре вида профессиональной деятельности в сфере спортивного маркетинга.
3. перечислите функции руководителя маркетинговой службы физкультурно-спортивной организации.
4. перечислите источники компетентности маркетолога в сфере физической культуры и спорта.
5. какие параметры учитываются при расчете требуемого числа специалистов в отдел маркетинга физкультурно-спортивной организации?

6 в чем состоит маркетинговая деятельность Международного олимпийского комитета?

7. Технология организации клиентского сервиса.
8. Современные технологии эффективного сервиса.
9. Критерии сегментации клиентов при организации клиентского сервиса.
10. Формы обслуживания ВИП-клиентов.
11. Существует ли дилемма: «Что выгоднее – найти новых клиентов или удержать старых?»
12. Сетевой маркетинг и клиентского сервис: точки соприкосновения
13. Организация акций и мероприятий для клиентов.
14. Технологии работы с рекламациями.
15. Атрибуты успешного клиентского сервиса.
16. Виды маркетинговых коммуникация в клиентском сервисе

Критерии оценки:

оценка	показатели
«зачет»	Если задание выполнено на 50% и более
«незачет»	Если задание выполнено менее чем на 50%

ПРАКТИЧЕСКИЕ РАБОТЫ (ПР)

ПР № 1

Тема 4: Разработка программ лояльности клиентов.

Задание:

Программа лояльности и ее цели. Виды программ поощрения клиентов. Дисконтные программы и клубы постоянных покупателей. Открытые и закрытые программы лояльности. Этапы и принципы разработки программ лояльности

Критерии оценки:

оценка	показатели
«зачет»	Если задание выполнено на 50% и более
«незачет»	Если задание выполнено менее чем на 50%