

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)

ФАКУЛЬТЕТ ВОСТОКОВЕДЕНИЯ И СОЦИАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНЫХ НАУК
Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства

МИСЕ-ТУРИЗМ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

43.03.02 «Туризм»

Код и наименование направления подготовки/специальности

«Технология и организация экскурсионных услуг (международный туризм)»

Наименование направленности (профиля)/ специализации

Уровень высшего образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная, очно-заочная*

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2022

МІСЕ-туризм
Рабочая программа дисциплины *(модуля)*

Составитель(и):
к.э.н., доцент, доцент кафедры ОСТиГ А.И. Мосалёв

УТВЕРЖДЕНО
Протокол заседания кафедры
№ 8 от 31.03.2022 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка	4
1.1. Цель и задачи дисциплины	4
1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций	4
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	4
2. Структура дисциплины	5
3. Содержание дисциплины	5
4. Образовательные технологии	7
5. Оценка планируемых результатов обучения	8
5.1 Система оценивания	8
5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине	8
5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	9
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	12
6.1 Список источников и литературы	12
6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ...	13
6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы	13
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины	13
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	13
9. Методические материалы	14
9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий	14
9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ	17
9.3 Иные материалы	19
Приложение 1. Аннотация рабочей программы дисциплины	20

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины – формирование у студентов системы знаний основ методологии организации и управления деловыми мероприятиями в индустрии туризма; формирование дифференцированных по уровням компетенций, профессиональных умений, навыков для самостоятельного практического осуществления, планирования и организации различных событийных мероприятий и их использование в туристском обслуживании/

Задачи дисциплины:

- освоение методологии организационной сервисной деятельности в туристской индустрии;
- освоение основных категорий и принципов организации сервисных услуг МІСЕ-индустрии;
- приобретение навыков управления процессами разработки, выбора и реализации деловых мероприятий и оценки их эффективности;
- освоение методов и инструментов управления качеством сервисных услуг в МІСЕ-индустрии.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
ПК-1 - Владеет теоретическими основами проектирования, готовность к применению основных методов проектирования в туризме	ПК-1.3 - Рассчитывает качественные и количественные показатели, характеризующие эффективность проекта	<p>Знать: содержание и порядок проектирования деловых мероприятий и событий; методологию организационной деятельности в туристской индустрии; основные категории, элементы и принципы организации МІСЕ-туризма</p> <p>Уметь: управлять качеством процессов МІСЕ индустрии; управлять рисками МІСЕ-индустрии; обеспечивать контроль качества выполнения услуг МІСЕ-индустрии</p> <p>Владеть: методами анализа качества услуг МІСЕ-туризма и его оценки; практическими навыками в формировании человеческих ресурсов в МІСЕ-индустрии; навыками управления рисками в процессе управления</p>

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина (модуль) «МІСЕ-туризм» относится к части блока обязательных дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины (модуля) необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Управление

проектами в туристской индустрии, Деятельность туристского-информационного центра, Стратегический и операционный анализ туристского и гостиничного бизнеса, Организация культурно-досуговой деятельности.

В результате освоения дисциплины (*модуля*) формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Корпоративная и социальная ответственность в туризме и гостеприимстве, Корпоративная и социальная ответственность в туризме и гостеприимстве, Предпринимательство и инновации в индустрии туризма и гостеприимства.

2. Структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 академических часа (ов).

Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
7	Лекции	18
7	Семинары	24
Всего:		42

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 66 академических часа(ов).

Структура дисциплины для очно-заочной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
8	Лекции	8
8	Семинары	16
Всего:		24

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 84 академических часа(ов).

3. Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Введение в МІСЕ—индустрию	МІСЕ-индустрия-понятие, цели. История зарождения индустрии МІСЕ. Содержание термина МІСЕ. МІСЕ - индустрия, как новое явление в туристской деятельности Цели и специфика сервисных услуг МІСЕ - индустрии
2	Рынок МІСЕ-услуг. Структура МІСЕ-индустрии и её развитие в различных странах мира	Основные тенденции в развитии индустрии МІСЕ в различных странах мира и в России. Зарубежный и отечественный опыт МІСЕ – индустрии.

		Международные организации в сфере MICE. Международные и Российские тенденции MICE. Наиболее востребованные места для мероприятий MICE - индустрии. Международные события в сфере MICE. Специальные программы для стратегического управления деловыми мероприятиями. Состояние MICE - индустрии в туристской отрасли региона
3	Организация совещаний, конгрессов, конференций, симпозиумов, инсентив-туров и тим-билдингов	Требования бизнес-путешественника или MICE-туриста к перечню и качеству предоставляемых услуг. Основные принципы планирования события. Концепция проекта мероприятия Организационное проектирование мероприятия. Сущность инсентив-туров и тим-билдингов, их значение в MICE-индустрии. Разработка инсентив-тура и тим-билдинга
4	Персонал и человеческие ресурсы в MICE—индустрии	MICE-менеджер - менеджер по деловому туризму. Требования, предъявляемые к MICE-менеджеру: личностные и профессиональные качества, уровень подготовки. Функциональные обязанности MICE-менеджера. Специализированные агентства по деловому туризму - business travel (MICE agency). Деятельность MICE-агентства и MICE-менеджеров. Характеристики человеческих ресурсов. Планирование человеческих ресурсов в MICE--индустрии. Управление персоналом. Классификация и распределение работ по проектам и функциям. Наемный персонал.
5	Сервисные технологии в MICE-индустрии	Современный рынок делового туризма. Гостеприимство и обслуживание в MICE--индустрии. Информационные технологии в событийном менеджменте. Определение ключевых дат, расхода ресурсов, распределение затрат. Финансирование события и распределение бюджета. Факторы ценообразования и гонораров. Скидки, доходы, комиссионные в MICE- индустрии
6	Оформление внешнего и внутреннего пространства MICE - мероприятий	Обеспечение рекламных мероприятий с целью привлечения клиентов, информирования, создания позитивного имиджа. Информационное обеспечение. Оформление проводимых мероприятий с использованием современных декоративных элементов и приёмов. Декорирование пространства с использованием различных приёмов
7	Управление рисками при организации MICE мероприятий	Риск- менеджмент. Классификация рисков: предсказуемые, непредсказуемые, объективные и субъективные риски, форс-мажорные обстоятельства и т.д. Приемы снижения рисков
8	Оценка эффективности - MICE мероприятий	Характеристика мероприятия, основные показатели мероприятия. Принципы, учитываемые при бюджетировании мероприятия и предоставлении финансовой документации заказчику. Расходы на мероприятия. Бесприбыльные мероприятия. Роль

		спонсорства в МІСЕ-туризме. Составляющие, необходимые для успеха индустрии МІСЕ. Оценка эффективности мероприятия
9	Обеспечение безопасности мероприятий в МІСЕ- индустрии	Характеристика возможных опасностей при проведении мероприятий в МІСЕ-индустрии. Действия при возникновении опасности при проведении мероприятий в МІСЕ- индустрии. Порядок действий по предотвращению ЧС при проведении мероприятий в МІСЕ- индустрии. Требования безопасности к содержанию помещений и организации мероприятий в МІСЕ-индустрии.

4. Образовательные технологии

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебных занятий	Образовательные технологии
1	Введение в МІСЕ— индустрию	Лекция 1. Семинар 1. Самостоятельная работа	Обзорная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
2	Рынок МІСЕ-услуг. Структура МІСЕ-индустрии и её развитие в различных странах мира	Лекция 2. Семинар 2. Самостоятельная работа	Обзорная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада. Решение ситуационных задач. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
3	Организация совещаний, конгрессов, конференций, симпозиумов, инсентив-туров и тим-билдингов	Лекция 3. Семинар 3. Самостоятельная работа	Обзорная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада. Решение ситуационных задач. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
4	Персонал и человеческие ресурсы в МІСЕ—индустрии	Лекция 4. Семинар 4. Самостоятельная работа	Обзорная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада. Решение ситуационных задач. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
5	Сервисные технологии в МІСЕ-индустрии	Лекция 5 Семинар 5. Самостоятельная работа	Обзорная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада. Решение ситуационных задач. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
6	Оформление внешнего и внутреннего пространства МІСЕ - мероприятий	Лекция 6 Семинар 6 Самостоятельная работа	Обзорная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада. Решение ситуационных задач. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
7	Управление рисками при организации МІСЕ мероприятий	Лекция 7 Семинар 7 Самостоятельная работа	Обзорная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада. Решение ситуационных задач. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты

8	Оценка эффективности - МИСЕ мероприятий	Лекция 8 Семинар 8 Самостоятельная работа	Обзорная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада. Решение ситуационных задач. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
9	Обеспечение безопасности мероприятий в МИСЕ-индустрии	Лекция 9 Семинар 9 Самостоятельная работа	Обзорная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада. Решение ситуационных задач. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1 Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- опрос	5 баллов	30 баллов
- участие в дискуссии на семинаре	5 баллов	10 баллов
- контрольная работа (темы 1-5)	10 баллов	10 баллов
- контрольная работа (темы 6-9)	10 баллов	10 баллов
Промежуточная аттестация – экзамен		40 баллов
Итого за семестр		100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно		не зачтено
0 – 19		F	

5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ А,В	отлично/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ С	хорошо/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	удовлетво- рительно/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F,FX	неудовлет- ворительно/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Экзаменационные для экзамена

Содержание термина МІСЕ.

МІСЕ - индустрия, как новое явление в туристской деятельности Цели.

Международные и Российские тенденции МІСЕ.

Зарубежный и отечественный опыт МІСЕ – индустрии.

Международные организации в сфере МІСЕ.

Специальные программы для стратегического управления деловыми мероприятиями.

- Состояние МІСЕ - индустрии в туристской отрасли региона.
- Требования бизнес-путешественника или МІСЕ-туриста к перечню и качеству предоставляемых услуг.
- Основные принципы планирования мероприятий в МІСЕ – индустрии
- Сущность инсентив-туров и тим-билдингов, их значение в МІСЕ-индустрии.
- Требования, предъявляемые к МІСЕ-менеджеру (личностные и профессиональные качества, уровень подготовки).
- Функциональные обязанности МІСЕ-менеджера.
- Специализированные агентства по деловому туризму - business travel (МІСЕ agency).
- Деятельность МІСЕ-агентства и МІСЕ-менеджеров.
- Современный рынок делового туризма.
- Гостеприимство и обслуживание в МІСЕ- индустрии.
- Информационные технологии в событийном менеджменте.
- Финансирование мероприятий в МІСЕ-индустрии
- Обеспечение рекламных мероприятий с целью привлечения клиентов, информирования, создания позитивного имиджа.
- Информационное обеспечение МІСЕ - мероприятий
- Оформление внешнего и внутреннего пространства МІСЕ - мероприятий
- Риск – менеджмент- понятие, наиболее характерные риски в МІСЕ-индустрии.
- Характеристика предсказуемых, непредсказуемых, объективных и субъективных рисков, форс-мажорных обстоятельств и т.д.
- Характеристика и основные показатели мероприятия МІСЕ-индустрии.
- Принципы, учитываемые при бюджетировании мероприятия и предоставлении финансовой документации заказчику.
- Расходы на мероприятия. Бесприбыльные мероприятия.
- Оценка эффективности МІСЕ мероприятий мероприятия
- Характеристика возможных опасностей при проведении мероприятий в МІСЕиндустрии.
- Действия при возникновении опасности при проведении мероприятий в МІСЕиндустрии.
- Порядок действий по предотвращению ЧС при проведении мероприятий в МІСЕиндустрии туризме
- Требования безопасности к содержанию помещений и организации мероприятия в МІСЕ-индустрии.
- Сущность МІСЕ- мероприятия, его характеристики.
- Сферы планирования мероприятий - служебная, общественная, частная.
- Этапы планирования МІСЕ- мероприятия
- Области использования МІСЕ- менеджмента
- Понятие «МІСЕ- менеджмент», его основное содержание.
- Концепция МІСЕ: классификация мероприятий, участники, посетители, оценка и управление, характер мероприятия.
- Понятие «деловой туризм».
- Понятие «индустрия МІСЕ».
- Характеристика одного из местных операторов делового туризма.
- Требования к конференц-залам.
- Специфика работы бизнес-отелей
- Классификация деловых центров
- Бизнес-классы различных авиаперевозчиков.
- Бизнес-класс РЖД
- Понятие франчайзинга
- Опишите один из выставочных комплексов.
- Специфика услуг питания для делового туризма
- Основные виды приемов
- Основные этапы проектирования программ обслуживания деловых мероприятий.

Популярные инсентив программы
 Маркетинг в MICE- менеджменте: маркетинг-микс, т.е. система 5P (product=people, price, place, promotion, prediction).

Изучение рынка MICE-мероприятий.

Планирование маркетинга

Сущность контроллинга в MICE- менеджменте

Подбор персонала для MICE-мероприятий

Обеспечение экологичности MICE-мероприятий

Контроллинг во время проведения MICE- мероприятий

Выбор партнёров при разработке MICE- мероприятий

Инфраструктура для MICE-мероприятий

Вопросы к рейтинг – контролю № 1:

1. Содержание термина MICE.
2. MICE - индустрия, как новое явление в туристской деятельности Цели.
3. Международные и Российские тенденции MICE.
- 4.Зарубежный и отечественный опыт MICE – индустрии.
- 5.Международные организации в сфере MICE.
- 6.Специальные программы для стратегического управления деловыми мероприятиями.
- 7.Состояние MICE - индустрии в туристской отрасли региона.
8. Требования бизнес-путешественника или MICE-туриста к перечню и качеству предоставляемых услуг.
9. Основные принципы планирования мероприятий в MICE – индустрии
10. Сущность инсентив-туров и тим-билдингов, их значение в MICE-индустрии.

Вопросы к рейтинг – контролю № 2:

- 1.Требования, предъявляемые к MICE-менеджеру (личностные и профессиональные качества, уровень подготовки).
- 2.Функциональные обязанности MICE-менеджера.
- 3.Специализированные агентства по деловому туризму - business travel (MICE agency).
 Деятельность MICE-агентства и MICE-менеджеров.
4. Современный рынок делового туризма.
5. Гостеприимство и обслуживание в MICE- индустрии.
6. Информационные технологии в событийном менеджменте.
7. Финансирование мероприятий в MICE-индустрии
8. Обеспечение рекламных мероприятий с целью привлечения клиентов, информирования, создания позитивного имиджа.
9. Информационное обеспечение MICE - мероприятий
- 10 Оформление внешнего и внутреннего пространства MICE - мероприятий

Вопросы к рейтинг – контролю № 3:

- 1.Риск – менеджмент- понятие, наиболее характерные риски в MICE-индустрии.
- 2.Характеристика предсказуемых, непредсказуемых, объективных и субъективных рисков, форс-мажорных обстоятельств и т.д. Характеристика и основные показатели мероприятия MICE-индустрии.
3. Принципы, учитываемые при бюджетировании мероприятия и предоставлении финансовой документации заказчику.
- 4.Расходы на мероприятия. Бесприбыльные мероприятия.
- 5.Роль спонсорства в MICE-индустрии.
- 6.Оценка эффективности MICE мероприятий мероприятия
- 7.Характеристика возможных опасностей при проведении мероприятий в MICEиндустрии.
- 8.Действия при возникновении опасности при проведении мероприятий в MICEиндустрии.

9. Порядок действий по предотвращению ЧС при проведении мероприятий в МІСЕиндустрии туризме
10. Требования безопасности к содержанию помещений и организации в мероприятиях в МІСЕ-индустрии

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Список источников и литературы

Источники

Основные

Восколович Н. А. Маркетинг туристских услуг: учебник Юнити-Дана, 2015 / http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=114712&sr=1

Колодий Н. А. Новая экономика – экономика впечатлений: учебное пособие. / Н. А. Колодий / Институт истории, международных и социальных исследований Ольборского университета, 2010. – 329 с. (4 экз.)

Котлер Ф., Боуэн Джон, Мейкенз Джеймс. Маркетинг: гостеприимство, туризм: учебник М.: Юнити-Дана, 2015 / http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=114713&sr=1

Рассохина Т. В. Менеджмент туристских дестинаций: учебник М.: Советский спорт, 2014 / http://biblioclub.ru/index.php?page=author_red&id=97885

Назарка В. А., Владыкина Ю. О. Воротникова Е. Ю., Комарова О. С., Малетин С. С. Виды и тенденции развития туризма: учебное пособие Новосибирск: НГТУ, 2014 http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=436302&sr=1 б.

Поведение потребителей М.: Юнити-Дана, 2015 http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=119438&sr=1

Дополнительные

Денисова Е. С. Поведение потребителей: учебно-практическое пособие Дисциплина: Маркетинг М.: Евразийский открытый институт, 2010 http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=444059&sr=1

Интегрированные маркетинговые коммуникации: учебник М.: Юнити-Дана, 2015 http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=112216&sr=1

Квартальнов В. А. Туризм: учебник М.: Финансы и статистика, 2014 http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=221449&sr=1

Трусова Н. М., Мухамедиева С. А., Ключев Ю. В. Туризм: междисциплинарный аспект: конспект лекций Кемерово: КемГУКИ, 2015 http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=438391&sr=1

Литература

Основная

1. Панкрухин, А. П. Маркетинг территорий [Текст] : учеб. пособие для вузов / А. П. Панкрухин. - М. : РАГС, 2002. - 328 с.

2. Маркетинг туризма [Текст] : учебное пособие для обучения студентов высших учебных заведений по направлениям подготовки "Туризм", "Гостиничное дело" / И. В. Гончарова [и др.]. - Москва : Федеральное агенство по туризму, 2014. - 224 с

3. Информационное обеспечение туризма [Текст] : учебник для обучения студентов высших учебных заведений по направлению подготовки "Туризм" / Н. С. Морозова [и др.]. - Москва : Федеральное агенство по туризму, 2014. - 288 с.

Дополнительная

1. Гукова, О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Текст] : учебное пособие / О. Н. Гукова. - Москва : Форум, 2012. - 160 с.

2. Миротин, Л. Б. Логистика: обслуживание потребителей [Текст] : учеб. для вузов / Л. Б. Миротин, Ы. Э. Ташбаев, А. Г. Касенов. - М. : ИНФРА-М, 2002. - 190 с.

3. Дурович А. П. Маркетинг в туризме: учебное пособие [Электронный ресурс] / Дурович А. П. - ИНФРА-М, 2015. – Режим доступа: <https://znanium.com/read?pid=478256>

4. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Текст] : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности "Сервис" / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 7-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и К, 2013. - 446 с.

5. Абабков Ю. Н. Маркетинг в туризме: учебник [Электронный ресурс] / Абабков Ю. Н., Абабкова М. Ю., Филиппова И. Г. - ИНФРА-М, 2015. – Режим доступа: <https://znanium.com/read?pid=484840>

6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

<https://buyingbusinesstravel.com.ru/glossary/term/MICE/>

<https://www.mice.ru/>

<https://www.coral.ru/concepts/korporativniy-otdih/corporate-travel/>

Национальная электронная библиотека (НЭБ) www.rusneb.ru

ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru

Электронная библиотека Grebennikon.ru www.grebennikon.ru

Cambridge University Press

ProQuest Dissertation & Theses Global

SAGE Journals

Taylor and Francis

JSTOR

6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.ru/ru/bases>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для обеспечения дисциплины используется материально-техническая база образовательного учреждения: учебные аудитории, оснащённые компьютером и проектором для демонстрации учебных материалов.

Состав программного обеспечения:

1. Windows
2. Microsoft Office
3. Kaspersky Endpoint Security

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных

увеличивающих устройств; письменные задания оформляются увеличенным шрифтом; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. Методические материалы

9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий

Тема 1 Введение в МІСЕ-- индустрию

Определение туристско-информационных центров (ТИЦ).

1. Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятий сервиса при услуг в МІСЕ-индустрии.

2. Представление докладов, презентаций по теме занятия

Список литературы:

Баранов А.С., Бисько И.А. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма. – М.: ИНФРА-М, 2012. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=235151>.

Сервисная деятельность: Учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - М.: АльфаМ: ИНФРА-М, 2017. - <http://znanium.com/catalog/product/760143>

Тюрин Д.В. Маркетинговый аудит: как его организовать и правильно провести: Учебник. М.: НИЦ Инфра-М. 2012.: <http://znanium.com/bookread.php?book=315377>

Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: Учеб. пос. для вузов / Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев, Л.В. Баумгартен и др.; Под общ. ред. проф. Ю.Б. Башина - М.: Вузов. учеб.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=420317>

Тема 2 Рынок МІСЕ-услуг. Структура МІСЕ-туризма и его развитие в различных странах мира

Вопросы для обсуждения:

1. Составление докладов, выполнение презентаций по теме занятия.
2. Изучение основных тенденций в развитии индустрии МІСЕ в различных странах мира и в России, зарубежного и отечественного опыта МІСЕ – индустрии, состояния МІСЕ - индустрии в туристской отрасли региона, проблем и перспектив развития делового туризма в регионах России.

Список литературы:

Баранов А.С., Бисько И.А. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма. – М.: ИНФРА-М, 2012. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=235151>.

Сервисная деятельность: Учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - М.: АльфаМ: ИНФРА-М, 2017. - <http://znanium.com/catalog/product/760143>

Тюрин Д.В. Маркетинговый аудит: как его организовать и правильно провести: Учебник. М.: НИЦ Инфра-М. 2012.: <http://znanium.com/bookread.php?book=315377>

Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: Учеб. пос. для вузов / Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев, Л.В. Баумгартен и др.; Под общ. ред. проф. Ю.Б. Башина - М.: Вузов. учеб.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=420317>

Тема 3 Организация совещаний, конгрессов, конференций, симпозиумов, инсентив-туров и тим-билдингов

Вопросы для обсуждения:

- 1.Разработка инсентив-тура
- 2.Разработка тим-билдинга

Список литературы:

Баранов А.С., Бисько И.А. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма. – М.: ИНФРА-М, 2012. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=235151>.

Сервисная деятельность: Учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - М.: АльфаМ: ИНФРА-М, 2017. - <http://znanium.com/catalog/product/760143>

Тюрин Д.В. Маркетинговый аудит: как его организовать и правильно провести: Учебник. М.: НИЦ Инфра-М. 2012.: <http://znanium.com/bookread.php?book=315377>

Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: Учеб. пос. для вузов / Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев, Л.В. Баумгартен и др.; Под общ. ред. проф. Ю.Б. Башина - М.: Вузов. учеб.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=420317>

Тема 4 Персонал и человеческие ресурсы в МІСЕ-индустрии

1. Изучение требований, предъявляемых к личностным и профессиональным качествам, уровню подготовки МІСЕ-менеджера и его функциональных обязанностей.
2. Представление докладов, рефератов, презентаций по теме занятия

Список литературы:

Баранов А.С., Бисько И.А. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма. – М.: ИНФРА-М, 2012. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=235151>.

Сервисная деятельность: Учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - М.: АльфаМ: ИНФРА-М, 2017. - <http://znanium.com/catalog/product/760143>

Тюрин Д.В. Маркетинговый аудит: как его организовать и правильно провести: Учебник. М.: НИЦ Инфра-М. 2012.: <http://znanium.com/bookread.php?book=315377>

Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: Учеб. пос. для вузов / Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев, Л.В. Баумгартен и др.; Под общ. ред. проф. Ю.Б. Башина - М.: Вузов. учеб.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=420317>

Тема 5 Сервисные технологии в МІСЕ- индустрии

1. Изучение информационные технологии, применяемых в событийном менеджменте.

2. Представление докладов, презентаций по теме занятия

Список литературы:

Баранов А.С., Бисько И.А. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма. – М.: ИНФРА-М, 2012. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=235151>.

Сервисная деятельность: Учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - М.: АльфаМ: ИНФРА-М, 2017. - <http://znanium.com/catalog/product/760143>

Тюрин Д.В. Маркетинговый аудит: как его организовать и правильно провести: Учебник. М.: НИЦ Инфра-М. 2012.: <http://znanium.com/bookread.php?book=315377>

Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: Учеб. пос. для вузов / Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев, Л.В. Баумгартен и др.; Под общ. ред. проф. Ю.Б. Башина - М.: Вузов. учеб.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=420317>

Тема 6 Оформление внешнего и внутреннего пространства МІСЕ - мероприятий

1. Представление рекламных материалов, дизайн-проектов оформления внешнего и внутреннего пространства МІСЕ – мероприятий,

2. Представление докладов, рефератов, презентаций по теме занятия.

Список литературы:

Баранов А.С., Бисько И.А. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма. – М.: ИНФРА-М, 2012. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=235151>.

Сервисная деятельность: Учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - М.: АльфаМ: ИНФРА-М, 2017. - <http://znanium.com/catalog/product/760143>

Тюрин Д.В. Маркетинговый аудит: как его организовать и правильно провести: Учебник. М.: НИЦ Инфра-М. 2012.: <http://znanium.com/bookread.php?book=315377>

Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: Учеб. пос. для вузов / Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев, Л.В. Баумгартен и др.; Под общ. ред. проф. Ю.Б. Башина - М.: Вузов. учеб.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=420317>

Тема 7 Управление рисками при организации МІСЕ мероприятий

1. Риск-менеджмент. Предсказуемые, непредсказуемые, объективные и субъективные риски, форс-мажорные обстоятельства и т.д.

2. Представление докладов, рефератов, презентаций по теме занятия

Список литературы:

Баранов А.С., Бисько И.А. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма. – М.: ИНФРА-М, 2012. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=235151>.

Сервисная деятельность: Учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - М.: АльфаМ: ИНФРА-М, 2017. - <http://znanium.com/catalog/product/760143>

Тюрин Д.В. Маркетинговый аудит: как его организовать и правильно провести: Учебник. М.: НИЦ Инфра-М. 2012.: <http://znanium.com/bookread.php?book=315377>

Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: Учеб. пос. для вузов / Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев, Л.В. Баумгартен и др.; Под общ. ред. проф. Ю.Б. Башина - М.: Вузов. учеб.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=420317>

Тема 8 Оценка эффективности - МІСЕ мероприятий

1. Изучение основные показатели мероприятий, принципов, учитываемых при бюджетировании мероприятия и предоставлении финансовой документации заказчику. Разработка сметы расходов на мероприятия.

2. Оценка эффективности мероприятия

Список литературы:

Баранов А.С., Бисько И.А. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма. – М.: ИНФРА-М, 2012. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=235151>.

Сервисная деятельность: Учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - М.: АльфаМ: ИНФРА-М, 2017. - <http://znanium.com/catalog/product/760143>

Тюрин Д.В. Маркетинговый аудит: как его организовать и правильно провести: Учебник. М.: НИЦ Инфра-М. 2012.: <http://znanium.com/bookread.php?book=315377>

Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: Учеб. пос. для вузов / Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев, Л.В. Баумгартен и др.; Под общ. ред. проф. Ю.Б. Башина - М.: Вузов. учеб.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=420317>

Тема 9 Обеспечение безопасности мероприятий в МІСЕ- индустрии

1. Изучение возможных опасностей при проведении мероприятий в МІСЕ-индустрии и порядка действий при возникновении опасности и по предотвращению ЧС при проведении мероприятий в МІСЕ- индустрии.

2. Представление докладов, рефератов, презентаций по теме занятия

Список литературы:

Баранов А.С., Бисько И.А. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма. – М.: ИНФРА-М, 2012. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=235151>.

Сервисная деятельность: Учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - М.: АльфаМ: ИНФРА-М, 2017. - <http://znanium.com/catalog/product/760143>

Тюрин Д.В. Маркетинговый аудит: как его организовать и правильно провести: Учебник. М.: НИЦ Инфра-М. 2012.: <http://znanium.com/bookread.php?book=315377>

Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: Учеб. пос. для вузов / Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев, Л.В. Баумгартен и др.; Под общ. ред. проф. Ю.Б. Башина - М.: Вузов. учеб.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=420317>

Материально-техническое обеспечение занятия:

Компьютер с выходом в интернет.

Устройство вывода изображения.

Звуковые колонки.

9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ

Требования к выполнению письменных работ: введение, основная часть, список литературы. Работа оформляется в соответствии с общими требованиями к оформлению письменных работ в РГГУ: <http://liber.rsuh.ru/?q=node/1648>.

Распределение тем презентации между студентами и консультирование обучаемых по выполнению письменной работы осуществляется также как и по реферату.

Приступая к подготовке работы в виде электронной презентации необходимо исходить из целей презентации и условий ее прочтения, как правило, такую работу обучаемые представляют преподавателю на проверку по электронной почте, что исключает возможность

дополнительных комментариев и пояснений к представленному материалу. В данной учебной дисциплине в презентации важно показать основные ресурсы для развития туризма, а также созданные на этих ресурсах туристские центры, курорты и крупные туристские маршруты.

По согласованию с преподавателем, материалы письменной работы и презентации студент может представить на CD/DVD-диске (USB флэш-диске).

Электронные презентации выполняются в программе MS PowerPoint в виде слайдов в следующем порядке:

- титульный лист с заголовком темы и автором исполнения презентации;
- план презентации (5-6 пунктов - это максимум);
- основная часть (не более 10 слайдов);
- заключение (вывод);

Общие требования к стилевому оформлению презентации:

- дизайн должен быть простым и лаконичным;
- основная цель - читаемость, а не субъективная красота. При этом не надо впадать в другую крайность и писать на белых листах черными буквами - не у всех это получается стильно;

- цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов;
- всегда должно быть два типа слайдов: для титульных, планов и т.п. и для основного текста;

- размер шрифта должен быть: 24-54 пункта (заголовки), 18-36 пунктов (обычный текст);

- текст должен быть свернут до ключевых слов и фраз. Полные развернутые предложения на слайдах таких презентаций используются только при цитировании. При необходимости, в поле «Заметки к слайдам» можно привести краткие комментарии или пояснения.

- каждый слайд должен иметь заголовок;
- все слайды должны быть выдержаны в одном стиле;
- на каждом слайде должно быть не более трех иллюстраций;
- слайды должны быть пронумерованы с указанием общего количества слайдов;
- использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись. Обычно анимация используется для привлечения внимания слушателей (например, последовательное появление элементов диаграммы).

- списки на слайдах не должны включать более 5-7 элементов. Если элементов списка все-таки больше, их лучше расположить в две колонки. В таблицах не должно быть более четырех строк и четырех столбцов - в противном случае данные в таблице будут очень мелкими и трудно различимыми.

Требования к контрольной работе

Контрольная работа представляет собой один из видов самостоятельной работы обучающихся. По сути – это изложение ответов на определенные теоретические вопросы по учебной дисциплине, а также решение практических задач. Контрольные проводятся для того, чтобы развить у обучающихся способности к анализу научной и учебной литературы, умение обобщать, систематизировать и оценивать практический и научный материал, укреплять навыки овладения понятиями определенной науки и т. д. При оценке контрольной преподаватель руководствуются следующими критериями:

- работа была выполнена автором самостоятельно;
- обучающийся подобрал достаточный список литературы, которая необходима для осмысления темы контрольной;
- автор сумел составить логически обоснованный план, который соответствует поставленным задачам и сформулированной цели;
- обучающийся анализирует материал;
- контрольная работа отвечает всем требованиям четкости изложения и аргументированности, объективности и логичности, грамотности и корректности;

- обучающийся сумел обосновать свою точку зрения;
- контрольная работа соответствует всем требованиям по оформлению;
- автор защитил контрольную и успешно ответил на все вопросы преподавателя.

Контрольная работа, выполненная небрежно, не по своему варианту, без соблюдения правил, предъявляемых к ее оформлению, возвращается без проверки с указанием причин, которые доводятся до обучающегося. В этом случае контрольная работа выполняется повторно.

При выявлении заданий, выполненных самостоятельно, преподаватель вправе провести защиту студентами своих работ. По результатам защиты преподаватель выносит решение либо о зачете контрольной работы, либо об ее возврате с изменением варианта. Защита контрольной работы предполагает свободное владение студентом материалом, изложенным в работе и хорошее знание учебной литературы, использованной при написании.

Задание

1. Цели и принципы МІСЕ-туризма.
2. Системный подход к деловому туризму.
3. Основные этапы и объект МІСЕ-туризма.
4. Основные категории, элементы и принципы организации мероприятий;
5. Планирование человеческих ресурсов в МІСЕ-туризме
6. Информационные технологии в МІСЕ-туризме.
7. Концепция проекта МІСЕ-мероприятия.
8. Финансирование события и распределение бюджета мероприятий.
9. Риск-менеджмент в МІСЕ-туризме
10. Основные центры МІСЕ-туризма

9.3 Иные материалы

Задание для самостоятельной работы

1 Подобрать необходимую информацию и принять участие в подготовке и обсуждении проекта:

«Состояние МІСЕ - индустрии в туристской отрасли региона. Проблемы и перспективы развития делового туризма во регионе России».

- Создание концепции мероприятия
- Генерирование идей, брейнсторм, определение темы, сюжета мероприятия
- Проведение реального брейнсторма, подведение итогов - документирование идей

Задание на дом:

1.Создание концепции мероприятия в формате Power Point (несколько слайдов), лучшие концепции защищаются автором на занятии в течение 5 минут.

2 Подготовка к участию в дискуссии по следующим проблемам:

- Формулирование целей и задач мероприятия для его участников
- Время и темп исполнения
- Планирование ресурсов и распределение работ - Планирование хода мероприятия и оперативного управления
- Примеры составления проектных документов (check-list, монтажный лист, сценарный план, detailed plan)

3 Подготовиться к участию в обсуждении вопросов:

- Что влияет на бюджет мероприятия?
- Доходы и расходы- возможности оптимизации расходов
- Примеры расчетов бюджета мероприятия
- Формирование цены услуг в области МІСЕ-менеджмента
- Гонорар МІСЕ-агентства
- Риск-менеджмент массовых мероприятий

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина (модуль) реализуется на факультете востоковедения и социально-коммуникативных наук кафедрой общественных связей, туризма и гостеприимства.

Цель дисциплины – формирование у студентов системы знаний основ методологии организации и управления деловыми мероприятиями в индустрии туризма; формирование дифференцированных по уровням компетенций, профессиональных умений, навыков для самостоятельного практического осуществления, планирования и организации различных событийных мероприятий и их использование в туристском обслуживании/

Задачи дисциплины:

- освоение методологии организационной сервисной деятельности в туристской индустрии;
- освоение основных категорий и принципов организации сервисных услуг MICE-индустрии;
- приобретение навыков управления процессами разработки, выбора и реализации деловых мероприятий и оценки их эффективности;
- освоение методов и инструментов управления качеством сервисных услуг в MICE-индустрии.

Дисциплина (*модуль*) направлена на формирование следующих компетенций:

ПК-1.3 - Рассчитывает качественные и количественные показатели, характеризующие эффективность проекта/

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

Знать: содержание и порядок проектирования деловых мероприятий и событий; методологию организационной деятельности в туристской индустрии; основные категории, элементы и принципы организации MICE-туризма

Уметь: управлять качеством процессов MICE индустрии; управлять рисками MICE-индустрии; обеспечивать контроль качества выполнения услуг MICE-индустрии

Владеть: методами анализа качества услуг MICE-туризма и его оценки; практическими навыками в формировании человеческих ресурсов в MICE-индустрии; навыками управления рисками в процессе управления

По дисциплине (модулю) предусмотрена промежуточная аттестация в форме экзамена.

Общая трудоемкость освоения дисциплины (модуля) составляет 3 зачетные единицы.