

## АННОТАЦИЯ

к рабочей программе учебной дисциплины «Сервисные услуги в MICE-индустрии»

Направление подготовки бакалавров 43.03.01 «Сервис»

Профиль подготовки «Социокультурный сервис»

Кафедра туризма и сервиса

<p><b>Цель изучения дисциплины</b></p>	<p>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.</p>
<p><b>Краткая характеристика учебной дисциплины (основные блоки, темы)</b></p>	<p><b>Тема 1.</b> Введение в MICE-индустрию.  <b>Тема 2.</b> Рынок MICE-услуг. Структура MICE-индустрии и её развитие в различных странах мира.  <b>Тема 3.</b> Организация совещаний, конгрессов, конференций, симпозиумов, инсентив-туров и тим-билдингов  <b>Тема 4.</b> Персонал и человеческие ресурсы в MICE-индустрии  <b>Тема 5.</b> Сервисные технологии в MICE-индустрии  <b>Тема 6.</b> Оформление внешнего и внутреннего пространства мероприятий MICE – индустрии  <b>Тема 7.</b> Управление рисками при организации MICE мероприятий  <b>Тема 8.</b> Оценка эффективности мероприятий MICE-индустрии  <b>Тема 9.</b> Обеспечение безопасности мероприятий в MICE-индустрии</p>
<p><b>Пререквизиты дисциплины</b></p>	<p>«Анимационные технологии в сервисной деятельности», «Менеджмент в туризме и сервисе», «Сервисная деятельность», «Организация контактной зоны в социокультурном сервисе»</p>
<p><b>Компетенции, формируемые в результате освоения учебной дисциплины</b></p>	<p><b>ОПК-3</b>          способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности  <b>ОПК-4</b>          способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов  <b>ПКО-1</b>          способен к разработке и совершенствованию клиентских отношений с учетом требований потребителя  <b>ПКР-16</b>          способен к предоставлению услуг в условиях</p>

	<p>взаимодействия с потребителями, организациями в сфере конгрессно-выставочных услуг, их объединениями и органами власти.</p> <p><b>ПКР-18</b> способен управлять процессом подготовки к участию в мероприятии в сфере конгрессно-выставочных услуг</p>
<p><b>Знания, умения, навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины</b></p>	<p><b>ОПК-3</b> <i>Знать:</i> - содержание и порядок проектирования деловых мероприятий и событий; - методологию организационной деятельности в туристской индустрии; -основные категории, элементы и принципы организации MICE-туризма - правила предоставления услуг сервиса в РФ</p> <p><i>Уметь:</i> - управлять качеством процессов MICE-индустрии; - управлять рисками MICE-индустрии; -обеспечивать контроль качества выполнения услуг MICE-индустрии;</p> <p><i>Владеть:</i> -методами анализа качества услуг MICE-туризма и его оценки; -практическими навыками в формировании человеческих ресурсов в MICE-индустрии; -навыками управления рисками в процессе управления</p> <p><b>ОПК-4</b> <i>Знать:</i> маркетинговые технологии исследования рынка, - технологии продаж и продвижения сервисных продуктов; <i>Уметь:</i> применять организационный MICE-инструментарий и приобретенные знания, умения и навыки в сфере туризма; -выбирать соответствующие событиям деловой и светской жизни виды и формы мероприятий; -проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса <i>Владеть:</i> навыками проведения исследований рынка, организации продаж и продвижения сервисных услуг</p> <p><b>ПКО-1</b> <i>Знать:</i> -современные требования к качеству сервиса при оказании услуг MICE-индустрии - методы и инструменты управления MICE-туризмом; - особенности формирования и развития клиентских отношений с учетом требований потребителя при организации социокультурных мероприятий. <i>Уметь:</i> разрабатывать мероприятия по совершенствованию клиентских отношений с учётом требований потребителя; - применять методы диагностики потребностей потребителей, мотивов потребителей услуг, выделять главные психологические особенности потребителя; <i>Владеть:</i> методами организации, координации и регулирования процесса обслуживания в предприятиях сервиса.</p>

	<p><b>ПКР-16</b>  <b>Знать:</b>-современные требования к качеству предоставления услуг МICE-индустрии  <b>Уметь:</b> предоставлять услуги в условиях взаимодействия с потребителями, организаци-ями в сфере конгрессно-выставочных услуг, их объединениями и органами власти.  <b>Владеть:</b>  -навыками эффективного взаимодействия с клиентами в условиях оказания сервисных услуг, в том числе консультирование с учетом требований потребителя;  - навыками взаимодействия с профильными учреждениями и организациями и органами власти</p> <p><b>ПКР-18</b>  <b>Знать:</b>  - сущность и основные понятия организации мероприятий в сфере конгрессно-выставочных услуг;  - особенности формирования и развития клиентских отношений с учетом требований потребителя при организации мероприятий в сфере конгрессно-выставочных услуг  <b>Уметь:</b>  - управлять процессом подготовки к участию в мероприятии в сфере конгрессно-выставочных услуг;  - применять методы диагностики потребностей потребителей, мотивов потребителей услуг, выделять главные психологические особенности потребителя;  - применять новые технологии, новые формы обслуживания в сфере конгрессно-выставочных услуг  <b>Владеть:</b>  - навыками эффективного взаимодействия с клиентом в условиях оказания сервисных услуг, в том числе консультирование с учетом требований потребителя;  - навыками управления процессом подготовки к участию в мероприятии в сфере конгрессно- выставочных услуг.</p>
<b>Используемые инструментальные и программные средства</b>	Microsoft Office, 7-Zip, AcrobatReader.
<b>Форма текущего контроля</b>	Рейтинг-контроль № 1,2,3
<b>Форма промежуточного контроля знаний</b>	Экзамен

Составитель аннотации:



О. И. Ирина

Заведующий кафедрой ТиС



Л. Г. Гужова

Председатель учебно-методической комиссии  
Направления 43.03.01



Б. Ярьс