

АННОТАЦИЯ

к рабочей программе учебной дисциплины «Сервисные услуги в МІСЕ-индустрии»
 Направление подготовки бакалавров 43.03.01 – «Сервис»
 Профиль подготовки «Социокультурный сервис»

Кафедра туризма и сервиса

Цель изучения 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.
Краткая характеристика учебной дисциплины (основные блоки, темы)	Тема 1. Введение в МІСЕ-индустрию. Тема 2. Рынок МІСЕ-услуг. Структура МІСЕ-индустрии и её развитие в различных странах мира. Тема 3. Организация совещаний, конгрессов, конференций, симпозиумов, инсентив-туров и тимбилдингов Тема 4. Персонал и человеческие ресурсы в МІСЕ-индустрии Тема 5. Сервисные технологии в МІСЕ-индустрии Тема 6. Оформление внешнего и внутреннего пространства мероприятий МІСЕ - индустрии Тема 7. Управление рисками при организации МІСЕ мероприятий Тема 8. Оценка эффективности мероприятий МІСЕ-индустрии Тема 9. Обеспечение безопасности мероприятий в МІСЕ-индустрии
Пререквизиты дисциплины	«Культурно-досуговая и анимационная деятельность», «Менеджмент в сфере услуг», «Сервисная деятельность», «Организация контактной зоны в социокультурном сервисе».
Компетенции, формируемые в результате освоения учебной дисциплины	ОПК-1 - Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса ОПК-3 - способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности ОПК-4 - Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов ОПК-6 - Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса ПКО-1 - Способен к разработке и совершенствованию клиентских отношений с учетом требований потребителя ПКР-1 - Способен к предоставлению услуг в условиях взаимодействия с профильными учреждениями и организациями и органами власти

<p>Знания, умения, навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины</p>	<p><i>ОПК-1</i> Знать: инновационные технологии в области предоставления сервисных услуг Уметь: применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса Владеть: навыками применения технологических новаций и современного программного обеспечения; способностью к самоорганизации и самообразованию</p> <p><i>ОПК-3</i> Знать: содержание и порядок проектирования деловых мероприятий и событий; методологию организационной деятельности в туристской индустрии; основные категории, элементы и принципы организации МІСЕ-туризма Уметь: управлять качеством процессов МІСЕ-индустрии; управлять рисками МІСЕ-индустрии; обеспечивать контроль качества выполнения услуг МІСЕ-индустрии; 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> <p><i>ОПК-4</i> Знать: маркетинговые технологии исследования рынка, технологии продаж и продвижения сервисных продуктов; Уметь: применять организационный МІСЕ-инструментарий и приобретенные знания, умения и навыки в сфере туризма; выбирать соответствующие событиям деловой и светской жизни виды и формы мероприятий; Владеть: навыками проведения исследований рынка, организации продаж и продвижения сервисных услуг</p> <p><i>ОПК-6</i> Знать: нормативные документы, регламентирующие деятельность туристской отрасли; технологии и инструментарий решения различных типов проблем в современных системах туристской индустрии, МІСЕ-туризма; Уметь: применять нормативную документацию в профессиональной деятельности Владеть: навыками применения нормативных правовых актов в профессиональной деятельности</p> <p><i>ПКО-1</i> Знать: современные требования к качеству сервиса при оказании услуг МІСЕ-индустрии Уметь: методы и инструменты управления МІСЕ-туризмом; особенности формирования и развития клиентских отношений с учетом требований потребителя при организации социокультурных мероприятий.</p>
---	---

	<p>Уметь: разрабатывать мероприятия по совершенствованию клиентских отношений с учётом требований потребителя; применять методы диагностики потребностей потребителей, мотивов потребителей услуг, выделять главные психологические особенности потребителя;</p> <p>Владеть: методами организации, координации и регулирования процесса обслуживания в предприятиях сервиса.</p> <p><i>ПКР-1</i></p> <p>Знать: современные требования к качеству предоставления услуг МСЭ-индустрии</p> <p>Уметь: применять новые технологии в сфере услуг, новые формы обслуживания, в том числе технологии информационного сервиса</p> <p>Владеть: навыками эффективного взаимодействия с клиентом в условиях оказания сервисных услуг, в том числе консультирование с учетом требований потребителя; навыками взаимодействия с профильными учреждениями и организациями и органами власти</p>
Используемые инструментальные и программные средства	Microsoft Office.
Форма текущего контроля	Рейтинг-контроль (№1-3)
Форма промежуточного контроля знаний	Экзамен

Составитель аннотации:

Заведующий кафедрой ТиС

Председатель учебно-методической комиссии
Направления 43.03.01 Сервис



О.И. Ирина

Л. Г. Гужова

О. Б. Ярьс