

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по образовательной деятельности
А.А. Панфилов
« 07 » 06 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

СЕРВИСНЫЕ УСЛУГИ В MICE - ИНДУСТРИИ

Направление подготовки – 43.03.01 Сервис

Профиль/программа подготовки – «Социокультурный сервис»

Уровень высшего образования – бакалавриат

Форма обучения – Очная

Семестр	Трудоемкость зач. ед./час	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточной аттестации (экз./зачет/зачет с оценкой)
6	6/216	36	36	-	99	Экзамен (45)
Итого	6/216	36	36	-	99	Экзамен (45)

Владимир 2019

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины «Сервисные услуги в МІСЕ - индустрии» – 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:

- 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.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Сервисные услуги в МІСЕ - индустрии» относится к дисциплинам по выбору.

Пререквизиты дисциплины: «Анимационные технологии в сервисной деятельности», «Менеджмент в туризме и сервисе», «Сервисная деятельность», «Организация контактной зоны в социокультурном сервисе».

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

Код формируемых компетенций	Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине характеризующие этапы формирования компетенций (показатели освоения компетенции)
1	2	3
ОПК-3 - способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Частичное освоение компетенции	Знать: - содержание и порядок проектирования деловых мероприятий и событий; - методологию организационной деятельности в туристской индустрии; - основные категории, элементы и принципы организации МІСЕ-туризма - правила предоставления услуг сервиса в РФ Уметь: - управлять качеством процессов МІСЕ-индустрии; - управлять рисками МІСЕ-индустрии; - обеспечивать контроль качества выполнения услуг МІСЕ-индустрии; Владеть:

		<p>-методами анализа качества услуг МІСЕ-туризма и его оценки;</p> <p>-практическими навыками в формировании человеческих ресурсов в МІСЕ-индустрии;</p> <p>-навыками управления рисками в процессе управления</p>
<p>ОПК-4 - способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов</p>	<p>Частичное освоение компетенции</p>	<p>Знать: маркетинговые технологии исследования рынка,</p> <p>- технологии продаж и продвижения сервисных продуктов;</p> <p>Уметь: применять организационный МІСЕ-инструментарий и приобретенные знания, умения и навыки в сфере туризма;</p> <p>-выбирать соответствующие событиям деловой и светской жизни виды и формы мероприятий;</p> <p>-проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса</p> <p>Владеть: навыками проведения исследований рынка, организации продаж и продвижения сервисных услуг</p>
<p>ПКО-1 - способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p>	<p>Частичное освоение компетенции</p>	<p>Знать: современные требования к качеству сервиса при оказании услуг МІСЕ-индустрии</p> <p>- методы и инструменты управления МІСЕ-туризмом;</p> <p>- 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;</p> <p>- 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>ПКР-16 способен к предоставлению услуг в условиях взаимодействия с потребителями, организациями в сфере конгрессно-выставочных услуг, их объединениями и органами власти.</p>	<p>Частичное освоение компетенции</p>	<p>Знать: современные требования к качеству предоставления услуг МІСЕ-индустрии</p> <p>Уметь: предоставлять услуги в условиях взаимодействия с потребителями, организациями в сфере конгрессно-выставочных услуг, их объединениями и органами власти.</p> <p>Владеть: навыками эффективного взаимодействия с клиентами в условиях оказания сервисных услуг, в том числе консультирование с учетом требований потребителя;</p> <p>- навыками взаимодействия с профильными учреждениями и организациями и органами власти</p>

<p>ПКР-18 - способен управлять процессом подготовки к участию в мероприятии в сфере конгрессно-выставочных услуг</p>	<p>Частичное освоение компетенции</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.
---	---------------------------------------	---

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 часов

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации и (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС		
1	Тема 1. Введение в MICE-индустрию.	6	1-2	4	4		11	4/50%	
2	Тема 2. Рынок MICE-услуг. Структура MICE-индустрии и её развитие в различных странах мира.	6	3-4	4	4		11	4/50%	
3	Тема 3. Организация совещаний, конгрессов, конференций, симпозиумов, инсентив-туров и тим-билдингов	6	5-6	4	4		11	4/50%	Рейтинг-контроль 1
4	Тема 4. Персонал и человеческие ресурсы в MICE-индустрии	6	7-8	4	4		11	4/50%	
5	Тема 5. Сервисные технологии в MICE-индустрии	6	9-10	4	4		11	4/50%	
6	Тема 6. Оформление внешнего и внутреннего пространства мероприятий MICE - индустрии	6	11-12	4	4		11	4/50%	Рейтинг-контроль 2
7	Тема 7. Управление рисками при организации MICE мероприятий	6	13-14	4	4		11	4/50%	
8	Тема 8. Оценка эффективности мероприятий MICE-индустрии	6	15-16	4	4		11	4/50%	
9	Тема 9. Обеспечение безопасности мероприятий в MICE-индустрии	6	17-18	4	4		11	4/50%	Рейтинг-контроль 3
Всего за 6 семестр:			216	36	36		99	36/50%	Экзамен (45)
Наличие в дисциплине КП/КР				-					
Итого по дисциплине			215	36	36		99	36/50%	Экзамен (45)

Содержание лекционных занятий по дисциплине

Тема 1 Введение в MICE—индустрию.

MICE-индустрия-понятие, цели. История зарождения индустрии MICE. Содержание термина MICE. MICE - индустрия, как новое явление в туристской деятельности Цели и специфика сервисных услуг MICE - индустрии.

Тема 2 Рынок MICE-услуг. Структура MICE-индустрии и её развитие в различных странах мира.

Основные тенденции в развитии индустрии MICE в различных странах мира и в России. Зарубежный и отечественный опыт MICE – 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.

Проблемы и перспективы развития делового туризма во Владимирской области

Тема 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.

Тема 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.

Тема 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.

Тема 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.

Тема 7 Управление рисками при организации МІСЕ мероприятий

Риск- менеджмент. Классификация рисков: предсказуемые, непредсказуемые, объективные и субъективные риски, форс-мажорные обстоятельства и т.д. Приемы снижения рисков.

Тема 8 Оценка эффективности - МІСЕ 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

Тема 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 в мероприятий в МІСЕ—индустрии.

Содержание практических занятий по дисциплине

Тема 1 Введение в МІСЕ-- индустрию

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

2. Представление докладов, презентаций по теме занятия.

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

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 во Владимирской области

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

1.Разработка инсентив-тура

2.Разработка тим-билдинга.

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.

Тема 5 Сервисные технологии в МІСЕ- индустрии

1. Изучение информационных технологии, применяемых в событийном менеджменте.

2. Представление докладов, презентаций по теме занятия.

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.

Тема 7. Управление рисками при организации МІСЕ мероприятий

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

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

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

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

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Сервисные услуги в МІСЕ - индустрии» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- *Интерактивная лекция (темы № 1-9);*
- *Разбор конкретных ситуаций (тема №2;3;7);*
- *Тренинг, работа в малых группах (тема 3-7);*

Другое:

- *Проектный семинар (тема №3).*

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Текущий контроль успеваемости (рейтинг-контроль 1, рейтинг-контроль 2, рейтинг-контроль 3). Типовые тестовые задания для проведения текущего контроля приведены ниже.

Вопросы к рейтинг – контролю № 1:

1. Содержание термина МІСЕ.
2. МІСЕ - индустрия, как новое явление в туристской деятельности Цели.
3. Международные и Российские тенденции МІСЕ.
4. Зарубежный и отечественный опыт МІСЕ – индустрии.

- 5.Международные организации в сфере МІСЕ.
- 6.Специальные программы для стратегического управления деловыми мероприятиями.
- 7.Состояние МІСЕ - индустрии в туристской отрасли региона.
8. Требования бизнес-путешественника или МІСЕ-туриста к перечню и качеству предоставляемых услуг.
9. Основные принципы планирования мероприятий в МІСЕ – индустрии
10. Сущность инсентив-туров и тим-билдингов, их значение в МІСЕ-индустрии.

Вопросы к рейтинг – контролю № 2:

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

Вопросы к рейтинг – контролю № 3:

- 1.Риск – менеджмент- понятие, наиболее характерные риски в МІСЕ-индустрии.
- 2.Характеристика предсказуемых, непредсказуемых, объективных и субъективных рисков, форс-мажорных обстоятельств и т.д.
- 2.Характеристика и основные показатели мероприятия МІСЕ-индустрии.
3. Принципы, учитываемые при бюджетировании мероприятия и предоставлении финансовой документации заказчику.
- 4.Расходы на мероприятия. Бесприбыльные мероприятия.
- 5.Роль спонсорства в МІСЕ-индустрии.
- 6.Оценка эффективности МІСЕ мероприятий мероприятия
- 7.Характеристика возможных опасностей при проведении мероприятий в МІСЕ-индустрии.
- 8.Действия при возникновении опасности при проведении мероприятий в МІСЕ-индустрии.
- 9.Порядок действий по предотвращению ЧС при проведении мероприятий в МІСЕ-индустрии туризме
- 10.Требования безопасности к содержанию помещений и организации в мероприятиях в МІСЕ-индустрии.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в форме экзамена.

Вопросы к экзамену:

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.
11. Требования, предъявляемые к MICE-менеджеру (личностные и профессиональные качества, уровень подготовки).
12. Функциональные обязанности MICE-менеджера.
13. Специализированные агентства по деловому туризму - business travel (MICE agency). Деятельность MICE-агентства и MICE-менеджеров.
14. Современный рынок делового туризма.
15. Гостеприимство и обслуживание в MICE- индустрии.
16. Информационные технологии в событийном менеджменте.
17. Финансирование мероприятий в MICE-индустрии
18. Обеспечение рекламных мероприятий с целью привлечения клиентов, информирования, создания позитивного имиджа.
19. Информационное обеспечение MICE - мероприятий
20. Оформление внешнего и внутреннего пространства MICE - мероприятий
21. Риск – менеджмент- понятие, наиболее характерные риски в MICE-индустрии.
22. Характеристика предсказуемых, непредсказуемых, объективных и субъективных рисков, форс-мажорных обстоятельств и т.д.
23. Характеристика и основные показатели мероприятия MICE-индустрии.
24. Принципы, учитываемые при бюджетировании мероприятия и предоставлении финансовой документации заказчику.
25. Расходы на мероприятия. Бесприбыльные мероприятия.
26. Оценка эффективности MICE мероприятий мероприятия
27. Характеристика возможных опасностей при проведении мероприятий в MICE-индустрии.
28. Действия при возникновении опасности при проведении мероприятий в MICE-индустрии.
29. Порядок действий по предотвращению ЧС при проведении мероприятий в MICE- индустрии туризме
30. Требования безопасности к содержанию помещений и организации в мероприятиях в MICE-индустрии.
31. Сущность MICE- мероприятия, его характеристики.
32. Сферы планирования мероприятий - служебная, общественная, частная.
33. Этапы планирования MICE- мероприятия

34. Области использования MICE- менеджмента
35. Понятие «MICE- менеджмент», его основное содержание.
36. Концепция MICE: классификация мероприятий, участники, посетители, оценка и управление, характер мероприятия.
37. Понятие «деловой туризм».
38. Понятие «индустрия MICE».
39. Характеристика одного из местных операторов делового туризма.
40. Требования к конференц-залам.
41. Специфика работы бизнес-отелей
42. Классификация деловых центров
43. Бизнес-классы различных авиаперевозчиков.
44. Бизнес-класс РЖД
45. Понятие франчайзинга
46. Опишите один из выставочных комплексов.
47. Специфика услуг питания для делового туризма
48. Основные виды приемов
49. Основные этапы проектирования программ обслуживания деловых мероприятий.
50. Перспективы делового туризма в г. Владимире.
51. Популярные инсентив программы
52. Маркетинг в MICE- менеджменте: маркетинг-микс, т.е. система 5P (product=people, price, place, promotion, prediction).
53. Изучение рынка MICE-мероприятий.
54. Планирование маркетинга
55. Сущность контроллинга в MICE- менеджменте
56. Подбор персонала для MICE-мероприятий
57. Обеспечение экологичности MICE-мероприятий
58. Контроллинг во время проведения MICE- мероприятий
59. Выбор партнёров при разработке MICE- мероприятий
60. Инфраструктура для MICE-мероприятий

Задание для самостоятельной работы:

1 Подобрать необходимую информацию и принять участие в подготовке и обсуждении

проекта:

«Состояние MICE - индустрии в туристской отрасли региона.

Проблемы и перспективы развития делового туризма во Владимирской области».

-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 event-агентства
- Риск-менеджмент массовых мероприятий.

Тематика рефератов и докладов:

(может быть расширена с учетом интересов студентов)

- 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

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ	
		Количество экземпляров изданий в библиотеке ВлГУ в соответствии с ФГОС ВО	Наличие у электронной библиотеке ВлГУ
1	2	3	4
Основная литература			
1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность: учебное пособие/ Руденко Л.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 208 с.	2019		http://www.iprbookshop.ru/83149.html

2. Романович Ж.А. Сервисная деятельность: учебник/ Романович Ж.А., Калачев С.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2018.— 284 с.	2018		http://www.iprbookshop.ru/85647.html .
3.Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 366 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07713-1.	2019		https://biblionline.ru/bcode/438657
4.Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 188 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-07278-5.	2019		https://biblionline.ru/bcode/437462
5. Коль, О. Д. Маркетинг в туристской индустрии : учебник и практикум для академического бакалавриата / О. Д. Коль. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 355 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04332-7.	2019		https://biblionline.ru/bcode/433487
6.Шпаковский В.О., Организация и проведение рекламных мероприятий посредством ВТЛ-коммуникаций [Электронный ресурс] / Шпаковский В. О. - М. : Дашков и К, 2015. - 126 с. - ISBN 978-5-394-02168-8	2015		http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394021688.html
Дополнительная литература			
1.Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для академического бакалавриата / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 340 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07375-1. —	2019		https://biblionline.ru/bcode/444944

2. Виноградова С. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Виноградова С.А., Сорокина Н.В., Жданова Т.С.— Электрон. текстовые данные. - М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 207 с.	2019		http://www.iprbookshop.ru/83130.html .
3.Сервис: организация, управление, маркетинг [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров/ Е.Н. Волк [и др.]. - Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2019.— 250 с.	2019		http://www.iprbookshop.ru/85432.html .
4. Мальшина Н.А. Сервисология: потребности человека [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Мальшина Н.А., Ермакова Н. И.— Электрон. текстовые данные. - М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 144 с.	2019		http://www.iprbookshop.ru/83145.html .
5. Короткий С.В. Инновационный менеджмент [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Короткий С.В.— Электрон. текстовые данные. - Саратов: Вузовское образование, 2018.— 241 с.	2018		http://www.iprbookshop.ru/72356.html .
6. Черкашин П.А. Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) [Электронный ресурс]/ Черкашин П.А.— Электрон. текстовые данные. - М.: ИнтернетУниверситет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2016.	2016		http://www.iprbookshop.ru/52212.html .

7.1. Периодические издания

1. Сервис в России и за рубежом: сайт сетевого научного журнала. — <http://service-rusjournal.ru/>

2. Менеджмент в России и за рубежом: <http://www.mevriz.ru> (дата обращения: 08.06.2016). 3.

3. Российский журнал менеджмента. Научно-исследовательский журнал. Издан по инициативе Высшей школы менеджмента СПбГУ: <https://rjm.spbu.ru/>
4. Научный журнал "СЕРВИС PLUS": <http://philosoph.ru/>
5. Журнал «Клиентинг и управление клиентским портфелем»: <https://www.grebennikoff.ru/product/10>

7.2. Интернет-ресурсы

1. Система КонсультантПлюс - <http://www.consultant.ru>.
2. Электронная библиотечная система Владимирского государственного университета - <http://library.vlsu.ru/>
3. электронная библиотечная система - IPRbooks <http://www.iprbookshop.ru/>
4. Научный журнал «Сервис plus» - <http://philosoph.ru/>
5. Интернет журнал «Территория клиента» - <https://tkjournal.ru/>
6. <http://www.geo2000.nm.ru/>
7. <http://www.geo.ru/>
8. <http://www.national-geographic.ru/> www.tourlib.net
9. www.turbooks.ru
10. <http://www.vokrugsveta.ru/>
11. <http://www.wgeo.ru/>

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий *лекционного типа, занятий практического/лабораторного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы*: аудитории, оснащенные мультимедиа оборудованием, компьютерные классы с доступом в интернет, аудитории без спец. оборудования.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: пакет Microsoft Office, 7-Zip, AcrobatReader.

Рабочую программу составил Аль-доц. Ирина Ов

Рецензент
(представитель работодателя) КАУРОСОВ, Оксана" зам. дир. Вехова М. С.
(место работы, должность, ФИО, подпись)



Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Тис
Протокол № 9 от 23.05.19 года
Заведующий кафедрой Тис Тисова А.Г.
(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии
направления 43.03.01
Протокол № 3 от 7.06.19 года
Председатель комиссии Помогаев Помогаев О.П.
(ФИО, подпись)