

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)

Институт туризма и предпринимательства



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«СЕРВИСНЫЕ УСЛУГИ В МСЭ - ИНДУСТРИИ»

(наименование дисциплины)

направление подготовки / специальность

43.03.01 «Сервис»

(код и наименование направления подготовки (специальности))

направленность (профиль) подготовки

«Социокультурный сервис»

(направленность (профиль) подготовки)

г. Владимир

2021 г.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Сервисные услуги в МІСЕ - индустрии» является формирование профессиональных компетенций студентов в области организации и управления деловыми мероприятиями в МІСЕ - индустрии; формирование дифференцированных по уровням компетенций, профессиональных умений, навыков для самостоятельного практического осуществления, планирования и организации различных событийных мероприятий и их использование в сервисном обслуживании.

Задачи:

- освоение методологии организационной сервисной деятельности в МІСЕ - 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 части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений, программы бакалавриата по направлению 43.03.01 «Сервис».

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

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

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине, в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	
1	2	3	4
ПК-7 Способен к предоставлению услуг в условиях взаимодействия с потребителями, организациями в сфере конгрессно-выставочных услуг, их объединениями и органами власти	ПК-7.1. Выстраивает взаимодействие с заинтересованными сторонами (потребителями, организациями, их объединениями и органами власти)	Знает: современные требования к качеству предоставления услуг МІСЕ-индустрии Умеет: предоставлять услуги в условиях взаимодействия с потребителями, организациями в сфере конгрессно-выставочных услуг, их объединениями и органами власти. Владеет: навыками эффективного взаимодействия с клиентами в условиях оказания сервисных услуг, я; - навыками взаимодействия с профильными учреждениями и организациями и органами власти	Ситуационные задачи Практико-ориентированные задания Выполнение рефератов, докладов, презентаций по темам дисциплины.

1	2	3	4
	<p>ПК-7.2. Работает с базами данных, осуществляет документационное сопровождение предоставления услуг в условиях взаимодействия с потребителями, организациями, их объединениями и органами власти</p>	<p>Знает: нормативные документы, регламентирующие процесс предоставления услуг в условиях взаимодействия с потребителями, организациями, их объединениями и органами власти</p> <p>Умеет: осуществлять документационное сопровождение предоставления услуг в условиях взаимодействия с потребителями, организациями, их объединениями и органами власти</p> <p>Владеет: навыками работы с базами данных, - методами организации, координации и регулирования процесса обслуживания в предприятиях сервиса</p>	
	<p>ПК-7.3. Осуществляет консультирование заинтересованных сторон по вопросам оказания сервисных услуг</p>	<p>Знает: 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> <p>Умеет: осуществлять консультирование заинтересованных сторон по вопросам оказания сервисных услуг</p> <p>Владеет: методами организации, координации и регулирования процесса обслуживания в предприятиях сервиса.</p>	

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 часов

Тематический план форма обучения – очная

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	в форме практической подготовки		
1	Тема 1. Введение в MICE-индустрию.	6	1-2	4	4		2	6	
2	Тема 2. Рынок MICE-услуг. Структура MICE-индустрии и её развитие в различных странах мира.	6	3-4	4	4		2	7	
3	Тема 3. Организация совещаний, конгрессов, конференций, симпозиумов, инсентив-туров и тим-билдингов	6	5-6	4	4		2	8	Рейтинг-контроль 1
4	Тема 4. Персонал и человеческие ресурсы в MICE-индустрии	6	7-8	4	4		2	8	
5	Тема 5. Сервисные технологии в MICE-индустрии	6	9-10	4	4		2	6	
6	Тема 6. Оформление внешнего и внутреннего пространства мероприятий MICE - индустрии	6	11-12	4	4		2	8	Рейтинг-контроль 2
7	Тема 7. Управление рисками при организации MICE мероприятий	6	13-14	4	4		2	6	
8	Тема 8. Оценка эффективности мероприятий MICE-индустрии	6	15-16	4	4		2	6	
9	Тема 9. Обеспечение безопасности мероприятий в MICE-индустрии	6	17-18	4	4		2	8	Рейтинг-контроль 3
Всего за 6 семестр:				36	36		18	63	Экзамен (45)
Наличие в дисциплине КП/КР				-					
Итого по дисциплине				36	36		18	63	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 MICE мероприятий

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

Тема 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 MICE-

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 мероприятиях 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 технологий, 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 субъективные риски, форс-мажорные обстоятельства и т.д.

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

Тема 8 Оценка эффективности - МІСЕ мероприятий

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

5.1. Текущий контроль успеваемости (*рейтинг-контроль 1, рейтинг-контроль 2, рейтинг-контроль 3*). Типовые 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 MICE- индустрии.

9. Порядок действий по предотвращению ЧС при проведении мероприятий в MICE- индустрии туризме

10. Требования безопасности к содержанию помещений и организации в мероприятиях в MICE-индустрии.

5.2. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины – экзамен .

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 МІСЕ- мероприятия
34. Области использования МІСЕ- менеджмента
35. Понятие «МІСЕ- менеджмент», его основное содержание.
36. Концепция МІСЕ: классификация мероприятий, участники, посетители, оценка и управление, характер мероприятия.
37. Понятие «деловой туризм».
38. Понятие «индустрия МІСЕ».
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 МІСЕ- менеджменте: маркетинг-микс, т.е. система 5P (product=people, price, place, promotion, prediction).
53. Изучение рынка МІСЕ-мероприятий.
54. Планирование маркетинга
55. Сущность контроллинга в МІСЕ- менеджменте
56. Подбор персонала для МІСЕ-мероприятий
57. Обеспечение экологичности МІСЕ-мероприятий
58. Контроллинг во время проведения МІСЕ- мероприятий
59. Выбор партнёров при разработке МІСЕ- мероприятий
60. Инфраструктура для МІСЕ-мероприятий

5.3. Самостоятельная работа обучающегося.

Самостоятельная работа студентов по изучению дисциплины включает следующие виды работ: изучение материала, изложенного на лекции; изучение материала, вынесенного на практические занятия; подготовка к практическим занятиям, выполнение индивидуального задания (реферат), подготовка презентации доклада.

Самостоятельная внеаудиторная работа по курсу включает изучение учебной и научной литературы, повторение лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, а также к текущему контролю и промежуточной аттестации. Практические занятия предусматривают совершенствование навыков работы с первоисточниками, изучения предметной специфики курса. Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены бакалаврами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы бакалавров над учебной программой курса осуществляется в ходе практических занятий методом устного опроса или ответов на вопросы тем. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме. Обучающийся должен готовиться к предстоящему практическому занятию по всем, обозначенным в программе вопросам. Не проясненные (дискуссионные) в ходе самостоятельной работы вопросы следует выписать в конспект лекций и впоследствии прояснить их на практических занятиях.

Самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

Видами заданий для внеаудиторной самостоятельной работы студента выступают:

для овладения знаниями:

- чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);
- составление плана текста;
- конспектирование текста;
- выписки из текста;
- работа со словарями и справочниками;
- учебно-исследовательская работа;
- использование компьютерной техники и Интернета и др. при выполнении творческих домашних заданий.

для закрепления и систематизации знаний:

- работа с конспектом лекций (обработка текста);
- повторная работа над учебным материалом (электронного учебника, первоисточника, дополнительной литературы);
- составление плана и тезисов ответа на вопросы промежуточного контроля;
- аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование, конспект-анализ и др.);
- подготовка сообщений на практическом занятии и др. для формирования умений и навыков;
- подготовка сообщений по заданным темам;
- решение ситуационных (профессиональных) заданий;

Проработка вопросов, выносимых на самостоятельное изучение состоит в изучении, конспектировании и анализе литературных источников.

Методические рекомендации по самостоятельному изучению вопросов тем дисциплины:

1. Необходимо прочитать литературные источники, проанализировать качество и полноту изложения материала по изучаемым вопросам в литературных источниках.
2. Рекомендуется письменно составить свои вопросы к тексту (не менее трех).
3. Рекомендуется дать собственные комментарии прочитанному материалу, аргументацию своей интерпретации.
4. Контроль выполнения внеаудиторной самостоятельной работы осуществляется на практических занятиях, индивидуальных и групповых консультациях, защите реферата, зачете.

Задания для самостоятельной работы студентов

1 Подобрать необходимую информацию и принять участие в подготовке и обсуждении проекта: «Состояние МТСЕ - 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 материалов (ФОМ) для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ
		Наличие в электронной библиотеке ВлГУ
Основная литература		
1. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К. Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 207 с. — ISBN 978-5-394-04001-6.	2021	https://www.iprbookshop.ru/99368.html
2.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://biblio-online.ru/bcode/438657
3.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://biblio-online.ru/bcode/437462
4. Коль, О. Д. Маркетинг в туристской индустрии : учебник и практикум для академического бакалавриата / О. Д. Коль. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 355 с. - (Бакалавр.	2019	https://biblio-online.ru/bcode/433487

Академический курс). - ISBN 978-5-534-04332-7.		
Дополнительная литература		
1. 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 .
2. 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 .
3. 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 .

6.2. 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. 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>

6.3. Интернет-ресурсы

1. <http://elibrary.ru/defaultx.asp> - учебная и научная литература
2. <http://www.biblioclub.ru/> - университетская библиотека on-line
3. www.sme-news.ru – новостная лента по предпринимательству
4. www.rcsme.ru – Ресурсный центр малого предпринимательства
5. <http://www.dmpmos.ru> – Департамент поддержки и развития малого и среднего предпринимательства
6. <http://www.gov.ru> – Сервер органов государственной власти
7. Справочная информационно-правовая система «Консультант Плюс» - <http://www.consultant.ru>.
8. Электронный ресурс официального сайта органов местного самоуправления г.Владимира. - vladimir-city.ru.
9. Электронная библиотечная система Владимирского государственного университета - <http://library.vlsu.ru/>
10. Электронная библиотечная система - IPRbooks <http://www.iprbookshop.ru/>
11. Научный журнал «Сервис plus» - <http://philosoph.ru/>
12. Интернет журнал «Территория клиента» - <https://tkjournal.ru/>
13. Сайт научной библиотеки ВлГУ - URL:<http://library.vlsu.ru/>;
14. Библиографическая и реферативная база данных научных публикаций Scopus - URL:<http://www.scopus.com/>;
15. База данных международных индексов научного цитирования Web of Science - URL: webofscience.com.

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий практического/лабораторного типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы: аудитории, оснащенные мульти-медиа оборудованием, компьютерные классы с доступом в интернет, аудитории без специального оборудования.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: пакет MS-Office, Microsoft Windows, 7-Zip, AcrobatReader; САМо-Тур; СПС «Консультант Плюс» (инсталлированный ресурс ВлГУ).

Примечание:

В соответствии с нормативно-правовыми актами для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости тестирование может быть проведено только в письменной или устной форме, а также могут быть использованы другие материалы контроля качества знаний, предусмотренные рабочей программой дисциплины.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.01 Сервис
Профиль "Социокультурный сервис"

Рабочую программу составил К.Г.И. Яценко канд. ТиС М.В. Краскова О.И.

Рецензент

(представитель работодателя): ГАУВО СОЦ «Олимп», зам. директора Сехина Ю.И.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры: ТиС

Протокол № 1 от 30.08.21 года

Заведующий кафедрой Гужова Л.Г.
(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления: 43.03.01 «Сервис»

Протокол № 1 от 30.08.21 года

Председатель комиссии М.В. Краскова
(ФИО, подпись)