

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

« 28 » 08 А.А. Панфилов  
2019 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**СЕРВИСНЫЕ УСЛУГИ В МЦЕ - ИНДУСТРИИ**

Направление подготовки – 43.03.01 Сервис

Профиль/программа подготовки – «Социокультурный сервис»

Уровень высшего образования – бакалавриат

Форма обучения – заочная (ускоренное обучение на базе СПО)

Семестр	Трудоемкость зач. ед. / час	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточной аттестации (экз./зачет/зачет с оценкой)
3	6/216	6	6		177	Экзамен (27)
Итого	6/216	6	6		177	Экзамен (27)

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:**

- освоить методологию организационной сервисной деятельности в туристской индустрии;
- изучить основные категории и принципы организации сервисных услуг МІСЕ-индустрии;
- привить навыки управления процессами разработки, выбора и реализации деловых мероприятий и оценки их эффективности;
- научить методам и инструментам 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:** «Современная индустрия социокультурного сервиса», «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-1) - Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	Частичное освоение компетенции	<b>Знать:</b> инновационные технологии в области предоставления сервисных услуг <b>Уметь:</b> применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса <b>Владеть:</b> навыками применения технологических новаций и современного программного обеспечения; - способностью к самоорганизации и самообразованию

<p>(ОПК-3) - способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<p>Частичное освоение компетенции</p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- содержание и порядок проектирования деловых мероприятий и событий;</li> <li>- методологию организационной деятельности в туристской индустрии;</li> <li>- основные категории, элементы и принципы организации МІСЕ-туризма</li> <li>- правила предоставления услуг сервиса в РФ</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- управлять качеством процессов МІСЕ-индустрии;</li> <li>- управлять рисками МІСЕ-индустрии;</li> <li>- обеспечивать контроль качества выполнения услуг МІСЕ-индустрии;</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методами анализа качества услуг МІСЕ-туризма и его оценки;</li> <li>- практическими навыками в формировании человеческих ресурсов в МІСЕ-индустрии;</li> <li>- навыками управления рисками в процессе управления</li> </ul>
<p>(ОПК-4) - Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов</p>	<p>Частичное освоение компетенции</p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- маркетинговые технологии исследования рынка,</li> <li>- технологии продаж и продвижения сервисных продуктов;</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять организационный МІСЕ-инструментарий и приобретенные знания, умения и навыки в сфере туризма;</li> <li>- выбирать соответствующие событиям деловой и светской жизни виды и формы мероприятий;</li> <li>- проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса</li> </ul> <p><b>Владеть:</b> навыками проведения исследований рынка, организации продаж и продвижения сервисных услуг</p>
<p>(ОПК-6) - Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса</p>	<p>Частичное освоение компетенции</p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- нормативные документы, регламентирующие деятельность туристской отрасли;</li> <li>- технологии и инструментарий решения различных типов проблем в современных системах туристской индустрии, МІСЕ-туризма;</li> </ul> <p><b>Уметь:</b> применять нормативную документацию в профессиональной деятельности</p> <p><b>Владеть:</b> навыками применения нормативных правовых актов в профессиональной деятельности</p>

<p>(ПКО-1) - Способен к разработке и совершенствованию клиентских отношений с учетом требований потребителя</p>	<p>Частичное освоение компетенции</p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- современные требования к качеству сервиса при оказании услуг МІСЕ-индустрии</li> <li>- методы и инструменты управления МІСЕ-туризмом;</li> <li>- особенности формирования и развития клиентских отношений с учетом требований потребителя при организации социокультурных мероприятий.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-разрабатывать мероприятия по совершенствованию клиентских отношений с учётом требований потребителя;</li> <li>- применять методы диагностики потребностей потребителей, мотивов потребителей услуг, выделять главные психологические особенности потребителя;</li> </ul> <p><b>Владеть:</b> методами организации, координации и регулирования процесса обслуживания в предприятиях сервиса.</p>
<p>(ПКР-1) - Способен к предоставлению услуг в условиях взаимодействия с профильными учреждениями и организациями и органами власти</p>	<p>Частичное освоение компетенции</p>	<p><b>Знать:</b> -современные требования к качеству предоставления услуг МІСЕ-индустрии</p> <p><b>Уметь:-</b> применять новые технологии в сфере услуг, новые формы обслуживания, в том числе технологии информационного сервиса</p> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками эффективного взаимодействия с клиентом в условиях оказания сервисных услуг, в том числе консультирование с учетом требований потребителя;</li> <li>- навыками взаимодействия с профильными учреждениями и организациями и органами власти</li> </ul>

#### 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 (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС		
1	Тема 1. Введение в МІСЕ-индустрию	3	20				25		
2	Тема 2. Рынок МІСЕ-услуг. Структура МІСЕ-индустрии и её развитие различных странах мира.	3	20	1	1		15	1/50%	
3	Тема 3. Организация совещаний конгрессов, конференций симпозиумов, инсентив-туров и тим-билдингов	3	20	1	1		15	1/50%	Рейтинг-контроль 1
4	Тема 4. Персонал и человеческие ресурсы в МІСЕ-индустрии	3	21	1	1		15	1/50%	
5	Тема 5. Сервисные технологии МІСЕ-индустрии	3	21	1	1		17	1/50%	
6	Тема 6. Оформление внешнего внутреннего пространства мероприятий МІСЕ - индустрии	3	21	1	1		25	1/50%	Рейтинг-контроль 2
7	Тема 7. Управление рисками при организации МІСЕ мероприятий	3	22	1	1		15	1/50%	
8	Тема 8. Оценка эффективности мероприятий МІСЕ-индустрии	3	22				25		
9	Тема 9. Обеспечение безопасности мероприятий в МІСЕ-индустрии	3	22				25		Рейтинг-контроль 3
<b>Всего за семестр:</b>			216	6	6		177	6/50%	Экзамен (27)
<b>Наличие в дисциплине КП/КР</b>				-					
<b>Итого по дисциплине</b>			216	6	6		177	6/50%	Экзамен (27)

## **Содержание лекционных занятий по дисциплине**

### **Тема 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 МІСЕ. Международные и Российские тенденции МІСЕ. Наиболее востребованные места для мероприятий МІСЕ - индустрии.

Международные события в сфере МІСЕ. Специальные программы для стратегического управления деловыми мероприятиями.

Состояние МІСЕ - 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 МІСЕ-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 МІСЕ-индустрии.

Разработка инсентив-тура и тим-билдинга.

### **Тема 4. Персонал и человеческие ресурсы в МІСЕ—индустрии.**

МІСЕ-менеджер - менеджер по деловому туризму. 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.

Характеристики человеческих ресурсов. Планирование человеческих ресурсов в МІСЕ-- индустрии. Управление персоналом. Классификация и распределение работ по проектам и функциям. Наемный персонал.

### **Тема 5 Сервисные технологии в МІСЕ-- индустрии**

Современный рынок делового туризма. Гостеприимство и обслуживание в МІСЕ-- 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 МІСЕ-- индустрии.

### **Тема 6. Оформление внешнего и внутреннего пространства МІСЕ - 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. Предсказуемые, непредсказуемые, объективные и субъективные риски, форс-мажорные обстоятельства и т.д.

## **Содержание практических/лабораторных занятий по дисциплине**

### **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
2. Риски, форс-мажорные обстоятельства и т.д.

## **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 № 2-7);*
- *Разбор конкретных ситуаций (тема №3-6);*
- *Тренинг, работа в малых группах (тема 3;6);*

*Другое:*

- *Проектный семинар (тема №2).*

## **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 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 MICE-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.

*Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в форме экзамена.*

### **Вопросы к экзамену по дисциплине**

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 МІСЕ мероприятий мероприятия
27. Характеристика возможных опасностей при проведении мероприятий в МІСЕ-индустрии.
28. Действия при возникновении опасности при проведении мероприятий в МІСЕ-индустрии.
29. Порядок действий по предотвращению ЧС при проведении мероприятий в МІСЕ- индустрии туризме
30. Требования безопасности к содержанию помещений и организации мероприятий в МІСЕ-индустрии.
31. Сущность МІСЕ- 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

*Самостоятельная работа предполагает:*

- 1) Выполнение реферата, презентация реферата
- 2) Подготовка к практическим занятиям, самостоятельное изучение научно-практического материала по заданным вопросам

### **Темы, вынесенные на самостоятельное изучение.**

#### **Тема 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.

#### **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 мероприятиях в МІСЕ—индустрии.

#### **Примерная тематика рефератов**

*(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

#### **Задание для самостоятельной работы по теме 2.**

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 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.

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 и с ФГОС ВО	Наличие в электронной библиотеке ВлГУ
1	2	3	4
Основная литература			
1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Руденко Л.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 208 с.	2019		<a href="http://www.iprbookshop.ru/83149.html">http://www.iprbookshop.ru/83149.html</a>
2. Романович Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник/ Романович Ж.А., Калачев С.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2018.— 284 с.	2018		<a href="http://www.iprbookshop.ru/85647.html">http://www.iprbookshop.ru/85647.html</a> .

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		<a href="https://biblionline.ru/bcode/438657">https://biblionline.ru/bcode/438657</a>
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		<a href="https://biblionline.ru/bcode/437462">https://biblionline.ru/bcode/437462</a>
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		<a href="https://biblionline.ru/bcode/433487">https://biblionline.ru/bcode/433487</a>
6.Шпаковский В.О., Организация и проведение рекламных мероприятий посредством BTL-коммуникаций [Электронный ресурс] / Шпаковский В. О. - М. : Дашков и К, 2015. - 126 с. - ISBN 978-5-394-02168-8	2015		<a href="http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394021688.html">http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394021688.html</a>
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		<a href="https://biblionline.ru/bcode/444944">https://biblionline.ru/bcode/444944</a>
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		<a href="http://www.iprbookshop.ru/83130.html">http://www.iprbookshop.ru/83130.html</a>
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		<a href="http://www.iprbookshop.ru/85432.html">http://www.iprbookshop.ru/85432.html</a>

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		<a href="http://www.iprbookshop.ru/83145.html">http://www.iprbookshop.ru/83145.html</a> .
5. Короткий С.В. Инновационный менеджмент [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Короткий С.В.— Электрон. текстовые данные. - Саратов: Вузовское образование, 2018.— 241 с.	2018		<a href="http://www.iprbookshop.ru/72356.html">http://www.iprbookshop.ru/72356.html</a> .
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		<a href="http://www.iprbookshop.ru/52212.html">http://www.iprbookshop.ru/52212.html</a> .

### 7.1. Периодические издания

1. Сервис в России и за рубежом [Электронный ресурс]: сайт сетевого научного журнала. – Режим доступа: <http://service-rusjournal.ru/>
2. Менеджмент в России и за рубежом [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.mevriz.ru> (дата обращения: 08.06.2016).
3. Российский журнал менеджмента. Научно-исследовательский журнал. Издан по инициативе Высшей школы менеджмента СПбГУ [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://rjm.spbu.ru/>
4. Научный журнал "сервис plus" [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://philosoph.ru/>
5. Журнал «Клиентинг и управление клиентским портфелем» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <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](http://www.tourlib.net)
9. [www.turbooks.ru](http://www.turbooks.ru)
10. <http://www.vokrugsveta.ru/>
11. <http://www.wgeo.ru/>
12. Электронная библиотечная система ВлГУ. – URL: <http://library.vlsu.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.*

Практические/лабораторные работы проводятся в аудиториях 102, 103 учебного корпуса № 5.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: пакет MS-Office, Microsoft Windows, 7-Zip, AcrobatReader; СПС «Консультант Плюс» (инсталированный 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.

Рабочую программу составил руководитель кафедр Ау Алимов О.В.

Рецензент  
(представитель работодателя) ИУВО ОУ, Директор зам. директора Алимов О.В. А  
(место работы, должность, ФИО, подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Тул  
Протокол № 1 от 28.08.19 года  
Заведующий кафедрой Тул Турколов И.Т.  
(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии  
направления 45.03.01 "Сервис"  
Протокол № 1 от 28.08.19 года  
Председатель комиссии А Алимов О.В.  
(ФИО, подпись)