

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

« 08 » 2019 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

МІСЕ индустрия

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)
8	4 / 144	27	36	-	81	Зачёт
Итого	4 / 144	27	36	-	81	Зачёт

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель освоения дисциплины «MICE индустрия»** – 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:** развитие следующих знаний, умений и навыков студентов:

- освоение методологии организационной деятельности в туристской индустрии;
- освоение основных категорий и принципов организации MICE-туризма;
- приобретение навыков управления процессами разработки, выбора и реализации деловых мероприятий и оценки их эффективности;
- освоение методов и инструментов управления MICE-туризмом.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «MICE индустрия» относится к дисциплинам по выбору.

**Пререквизиты дисциплины:** «Культурно-досуговая и анимационная деятельность», «Менеджмент в сфере услуг», «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
(ОК-5) - способность к самоорганизации и самообразованию	Частичное освоение компетенции	<b>Знать:</b> - нормативные документы, регламентирующие деятельность туристской отрасли; - технологии и инструментарий решения различных типов проблем в современных системах туристской индустрии, MICE-туризма; <b>Уметь:</b> - управлять качеством MICE-туризма; управлять рисками MICE-туризма; обеспечивать контроль выполнения MICE-туризма; <b>Владеть:</b> способностью к самоорганизации и самообразованию

<p>(ОПК-2) - готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</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>- 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></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методами анализа МІСЕ-туризма и его оценки;</li> <li>- практическими навыками в формировании человеческих ресурсов в МІСЕ-туризме;</li> <li>- навыками управления рисками в процессе управления МІСЕ- туризма.</li> </ul>
<p>(ПК-1) - готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса</p>	<p>Частичное освоение компетенции</p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <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>- применять методы диагностики потребностей потребителей, мотивов потребителей услуг, выделять главные психологические особенности потребителя;</li> <li>- применять новые технологии в сфере услуг, новые формы обслуживания, в том числе внедрение технологий информационного сервиса</li> </ul> <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>- методами организации, координации и регулирования процесса обслуживания в предприятиях сервиса.</li> </ul>

#### 4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 часа

№ 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 MICE-индустрию.	8	1-2	2	4		5	3/50%	
2	Тема 2. Рынок MICE-услуг. Структура MICE-индустрии и её развитие в различных странах мира.	8	3-4	4	4		10	4/50%	
3	Тема 3. Организация совещаний, конгрессов, конференций, симпозиумов, инсентив-туров и тим-билдингов	8	5-6	2	4		10	3/50%	Рейтинг-контроль 1
4	Тема 4. Персонал и человеческие ресурсы в MICE-индустрии	8	7-8	4	4		10	4/50%	
5	Тема 5. Сервисные технологии в MICE-индустрии	8	9-10	2	4		10	3/50%	
6	Тема 6. Оформление внешнего и внутреннего пространства мероприятий MICE - индустрии	8	11-12	4	4		10	4/50%	Рейтинг-контроль 2
7	Тема 7. Управление рисками при организации MICE мероприятий	8	13-14	4	4		10	4/50%	
8	Тема 8. Оценка эффективности мероприятий MICE-индустрии	8	15-16	3	4		6	4/57%	
9	Тема 9. Обеспечение безопасности мероприятий в MICE-индустрии	8	17-18	2	4		10	3/50%	Рейтинг-контроль 3
<b>Всего за 8 семестр:</b>			<b>144</b>	<b>27</b>	<b>36</b>	<b>-</b>	<b>81</b>	<b>32/51%</b>	<b>Зачёт</b>
<b>Наличие в дисциплине КП/КР</b>									
<b>Итого по дисциплине</b>			<b>144</b>	<b>27</b>	<b>36</b>		<b>81</b>	<b>36/51%</b>	<b>Зачёт</b>

#### 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 индустрии MICE.

## **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.

## **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 MICE-туризме. Составляющие, необходимые для успеха индустрии MICE.  
Оценка эффективности мероприятия

### **Тема 9. Обеспечение безопасности мероприятий в MICE-- индустрии**

Характеристика возможных опасностей при проведении мероприятий в MICE— индустрии.

Действия при возникновении опасности при проведении мероприятий в MICE— индустрии.

Порядок действий по предотвращению ЧС при проведении мероприятий в MICE— индустрии.

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

## **Содержание практических занятий по дисциплине**

### **Тема 1 Введение в MICE-- индустрию**

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

2. Представление докладов, презентаций по теме занятия.

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

1. Составление докладов, выполнение презентаций по теме занятия.

2. Изучение основных тенденций в развитии индустрии MICE в различных странах мира и в России, зарубежного и отечественного опыта MICE – индустрии, состояния MICE - 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 MICE-- индустрии**

1. Изучение требований, предъявляемых к личностным и профессиональным качествам, уровню подготовки MICE-менеджера и его функциональных обязанностей.

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

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

1. Изучение информационных технологий, применяемых в событийном менеджменте.

2. Представление докладов, презентаций по теме занятия.

**Тема 6. Оформление внешнего и внутреннего пространства MICE - мероприятий**

1. Представление рекламных материалов, дизайн-проектов оформления внешнего и внутреннего пространства MICE – мероприятий,

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

### **Тема 7. Управление рисками при организации MICE 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. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

В преподавании дисциплины «МІСЕ индустрия» 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 (тема 3-7).*

*Другое:*

- *Работа в малых группах (тема 3-7);*
- *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 MICE – индустрии
10. Сущность инсентив-туров и тим-билдингов, их значение в MICE-индустрии.

### **Вопросы к рейтинг – контролю № 2:**

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

### **Вопросы к рейтинг – контролю № 3:**

1. Риск – менеджмент- понятие, наиболее характерные риски в MICE-индустрии.
2. Характеристика предсказуемых, непредсказуемых, объективных и субъективных рисков, форс-мажорных обстоятельств и т.д.
2. Характеристика и основные показатели мероприятия MICE-индустрии.
3. Принципы, учитываемые при бюджетировании мероприятия и предоставлении финансовой документации заказчику.
4. Расходы на мероприятия. Бесприбыльные мероприятия.
5. Роль спонсорства в MICE-индустрии.
6. Оценка эффективности MICE 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.

### **Вопросы к зачёту**

1. Сущность MICE- мероприятия, его характеристики.
2. Сферы планирования мероприятий - служебная, общественная, частная.
3. Этапы планирования MICE- мероприятия
4. Области использования MICE- менеджмента
5. Понятие «MICE- менеджмент», его основное содержание.
6. Концепция MICE: классификация мероприятий, участники, посетители, оценка и управление, характер мероприятия.
7. Понятие «деловой туризм».



8. Понятие «индустрия MICE».
9. Характеристика одного из местных операторов делового туризма.
10. Требования к конференц-залам.
11. Специфика работы бизнес-отелей
12. Классификация деловых центров
13. Бизнес-классы различных авиаперевозчиков.
14. Бизнес-класс РЖД
15. Понятие франчайзинга
16. Опишите один из выставочных комплексов.
17. Специфика услуг питания для делового туризма
18. Основные виды приемов
19. Основные этапы проектирования программ обслуживания деловых мероприятий.
20. Перспективы делового туризма в г. Владимире.
21. Популярные инсентив программы
22. Маркетинг в MICE- менеджменте: маркетинг-микс, т.е. система 5P (product=people, price, place, promotion, prediction).
23. Изучение рынка MICE-мероприятий.
24. Планирование маркетинга
25. Сущность контроллинга в MICE- менеджменте
26. Подбор персонала для MICE-мероприятий
27. Обеспечение экологичности MICE-мероприятий
28. Контроллинг во время проведения MICE- мероприятий
29. Выбор партнёров при разработке MICE- мероприятий
30. Инфраструктура для MICE-мероприятий

*Самостоятельная работа предполагает:*

- 1) выполнение рефератов, докладов, презентаций по темам дисциплины.
- 2) Заполнение рабочей тетради
3. подготовка к практическим занятиям, брейнсторму

**Примерная тематика рефератов и докладов**

*(может быть расширена с учетом интересов студентов)*

1. Цели и принципы MICE-туризма.
2. Системный подход к деловому туризму.
3. Основные этапы и объект MICE-туризма.
4. Основные категории, элементы и принципы организации мероприятий;
5. Планирование человеческих ресурсов в MICE-туризме
6. Информационные технологии в MICE-туризме.
7. Концепция проекта MICE-мероприятия.
8. Финансирование события и распределение бюджета мероприятий.
9. Риск-менеджмент в MICE-туризме
10. Основные центры MICE-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 ВдГУ в соответствии 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://biblio-online.ru/bcode/438657">https://biblio-online.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://biblio-online.ru/bcode/437462">https://biblio-online.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: 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: 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: 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: 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)/ Черкашин П.А.— Электрон. текстовые данные. - М.: Интернет Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2016.	2016		<a href="http://www.iprbookshop.ru/52212.html">http://www.iprbookshop.ru/52212.html</a> .

## 7.2. 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>

## 7.3. 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:// http://tkjournal.ru/](https://http://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/>

## 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий *лекционного типа, занятий практического типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.* Практические работы проводятся в аудитории, оснащенной мультимедийным оборудованием: 305-5, 103-5.

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

Рабочую программу составил К.Т.Н. Иркина О.И.

Рецензент

(представитель работодателя) Головцов, Дмитрий зам. дир. Ахимова Ю.И.  
(место работы, должность, ФИО, подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Тис

Протокол № 1 от 28.08.19 года

Заведующий кафедрой Тис Тужаева Л.Т.  
(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии  
направления 43.03.01, Сервис

Протокол № 1 от 28.08.19 года

Председатель комиссии Яресс О.Б.  
(ФИО, подпись)

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

Рабочая программа одобрена на 2020/2021 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 31.08.2020 года

Заведующий кафедрой ТиС кандидат пед. наук Гужова Л.Г.



Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_