

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)

ФАКУЛЬТЕТ ВОСТОКОВЕДЕНИЯ И СОЦИАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНЫХ НАУК
Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства

ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОВЫХ МЕРОПРИЯТИЙ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

43.03.02 «Туризм»

Код и наименование направления подготовки/специальности

«Комплексное развитие внутреннего и въездного туризма»

Наименование направленности (профиля)/ специализации

Уровень высшего образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная, очно-заочная*

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2023

Технология и организация деловых мероприятий
Рабочая программа дисциплины (модуля)

Составитель(и):

к.э.н., доцент, доцент кафедры ОСТиГ А.И. Мосалёв

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры

№ 7 от 27.02.2023 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка	4
1.1. Цель и задачи дисциплины	4
1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций	4
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	5
2. Структура дисциплины	5
3. Содержание дисциплины	5
4. Образовательные технологии	8
5. Оценка планируемых результатов обучения	8
5.1 Система оценивания	8
5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине	8
5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	9
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	11
6.1 Список источников и литературы	11
6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	12
6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы	12
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины	13
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	13
9. Методические материалы	14
9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий	14
9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ	16
9.3 Иные материалы	18
Приложение 1. Аннотация рабочей программы дисциплины	19

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины – развить у будущих специалистов сферы туризма умения организовывать мероприятия, представляющие интерес для участников и отражающие интересы своего учреждения.

Задачи дисциплины:

- освоение методологии организационной сервисной деятельности в туристской индустрии;
- освоение основных категорий и принципов организации сервисных услуг делового туризма;
- приобретение навыков управления процессами разработки, выбора и реализации деловых мероприятий и оценки их эффективности;
- освоение методов и инструментов управления качеством сервисных услуг в деловом туризме.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
ПК-1 - Владеет теоретическими основами проектирования, готовность к применению основных методов проектирования в туризме	ПК-1.2. Оценивает эффективность планирования по различным направлениям проекта	Знать: основы планирования деловых мероприятий в туризме Уметь: планировать и координировать процессы деловых мероприятий в туризме Владеть: навыками оценки эффективности проведенных туристских деловых мероприятий
	ПК-1.3 - Рассчитывает качественные и количественные показатели, характеризующие эффективность проекта	Знать: содержание и порядок проектирования деловых мероприятий и событий; методологию организационной деятельности в туристской индустрии; основные категории, элементы и принципы организации МІСЕ-туризма Уметь: управлять качеством процессов МІСЕ индустрии; управлять рисками МІСЕ-индустрии; обеспечивать контроль качества выполнения услуг МІСЕ-индустрии Владеть: методами анализа качества услуг МІСЕ-туризма и его оценки; практическими навыками в формировании человеческих ресурсов в МІСЕ-индустрии; навыками управления рисками в процессе управления

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина (*модуль*) «Технология и организация деловых мероприятий» относится к части блока, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана.

Для освоения дисциплины (*модуля*) необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Управление проектами в туристской индустрии, Деятельность туристского-информационного центра, Стратегический и операционный анализ туристского и гостиничного бизнеса, Организация культурно-досуговой деятельности.

В результате освоения дисциплины (*модуля*) формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Корпоративная и социальная ответственность в туризме и гостеприимстве, Корпоративная и социальная ответственность в туризме и гостеприимстве, Предпринимательство и инновации в индустрии туризма и гостеприимства.

2. Структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 академических часа (ов).

Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
7	Лекции	18
7	Семинары	24
7	Экзамен	18
Всего:		601

Объем дисциплины (*модуля*) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 48 академических часа(ов).

Структура дисциплины для очно-заочной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
8	Лекции	8
8	Семинары	16
8	Экзамен	18
Всего:		42

Объем дисциплины (*модуля*) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 66 академических часа(ов).

3. Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
---	---------------------------------	------------

1	Деловые мероприятия: основные понятия, классификация	Понятие «мероприятие». МІСЕ-мероприятия: конгрессы, конференции, саммиты, симпозиумы, выставки, ярмарки, презентации, инсентив-мероприятия. Регулярные и нерегулярные мероприятия. Массовые мероприятия. Корпоративные и частные мероприятия. Туристские деловые мероприятия. Способы социального взаимодействия. Ролевая принадлежность членов коллектива.
2	Технология организации и проведения совещаний	Принципы организации совещаний. Классификация совещаний. Этапы подготовки к проведению совещания: определение тематики, формирование повестки дня, определение состава участников, выработка регламента, определение даты, времени, продолжительности. Технологии и принципы проведения совещания. Председатель и секретарь совещания. Оформление протокола. Бюджет совещаний. Эффективность совещаний. Способы социального взаимодействия с коллегами. Этические нормы работы в коллективе. Принципы подготовки к публичным выступлениям. Принципы осуществления деловой переписки. Принципы построения устной и письменной речи на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации
3	Технология организации и проведения переговоров с партнерами	Принципы организации переговоров с партнерами. Основные вопросы организации работы с делегацией партнеров. Способы социального взаимодействия. Этапы подготовки к переговорам: организационный и содержательный. Принципы подготовки к переговорам. Помещения для ведения переговоров. Технология ведения переговоров. Документы, необходимые в ходе переговоров. Основные требования к оформлению записи беседы на переговорах. Принципы построения устной и письменной речи на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации. Работа переводчика во время проведения переговоров.
4	Технология организации и проведения презентаций	Принципы организации деловых презентаций. Технологии и принципы организации презентаций. Презентация как деловое мероприятие. Особенности деловых презентаций. Основные функции презентации. Виды и формы презентации. Технология организации и проведения презентации. Бюджет презентаций. Эффективность презентаций. Ролевая принадлежность членов коллектива. Принципы построения устной и письменной речи на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации.

5	Технология организации и проведения конференций	Принципы организации конференций. Технологии и принципы организации конференций. Классификация конференций. Особенности конференций. Этапы подготовки конференции. Бюджет конференций. Эффективность конференций. Способы социального взаимодействия. Ролевая принадлежность членов коллектива. Принципы построения устной и письменной речи на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации
6	Выставочные технологии	Принципы организации выставочных мероприятий. Выставки: понятие, специфика и функции. План и технология работ по организации участия в выставке. Планирование и координация действий в период работы выставки. Мероприятия, намечаемые и реализуемые после выставки. Бюджет выставки. Эффективность выставки. Способы социального взаимодействия. Ролевая принадлежность членов коллектива. Принципы построения устной и письменной речи на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации
7	Технология организации и проведения инсентив-мероприятий	Принципы организации поощрительных мероприятий. Технологии и принципы организации инсентив-мероприятий. Понятие «инсентив-мероприятие». Классификация инсентив-мероприятий. Этапы организации и проведения инсентив-мероприятий. Бюджет инсентив-мероприятий. Эффективность инсентив-мероприятий. Способы социального взаимодействия. Ролевая принадлежность членов коллектива
8	Технология организации и проведения корпоративных мероприятий	Принципы организации корпоративных мероприятий. Технологии и принципы организации корпоративных мероприятий. Цели организации и проведения корпоративных мероприятий. Классификация мероприятий. Корпоративный праздник и технология его организации и проведения. Бюджет корпоративных мероприятий. Эффективность корпоративных мероприятий. Типология и принципы формирования команд
9	Технология организации и проведения деловых приемов	Технологии и принципы организации деловых приемов. Роль и значение приемов, встреч и визитов в развитии и укреплении деловых контактов. Виды деловых приемов и банкетов. Дневные приемы: «бокал шампанского», «бокал вина», завтрак. Вечерние приемы: чай, «жур фикс», коктейль, фуршет, обед, обед-буфет, ужин. Приемы с рассадкой и без рассадки за столом. Краткая характеристика деловых приемов и банкетов.

	Способы социального взаимодействия. Порядок подготовки, организации и проведение деловых приемов. Способы социального взаимодействия. Ролевая принадлежность членов коллектива. Принципы построения устной и письменной речи на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации Правила этикета на приемах и банкетах. Ответ на приглашение. Общие требования к форме одежды на дневных и вечерних деловых мероприятиях. Приход на прием и уход с приема. Общепринятые нормы этикета за столом. Гастрономический этикет. Правила участия в разговоре за столом. Запрещенные темы для обсуждения за столом.
--	--

4. Образовательные технологии

Для проведения учебных занятий по дисциплине используются различные образовательные технологии. Для организации учебного процесса может быть использовано электронное обучение и (или) дистанционные образовательные технологии.

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1 Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- опрос	5 баллов	30 баллов
- участие в дискуссии на семинаре	5 баллов	10 баллов
- контрольная работа (темы 1-5)	10 баллов	10 баллов
- контрольная работа (темы 6-9)	10 баллов	10 баллов
Промежуточная аттестация – экзамен		40 баллов
Итого за семестр		100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ А,В	отлично/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ С	хорошо/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	удовлетво- рительно/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F,FX	неудовлет- ворительно/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Экзаменационные для экзамена

Технологии и принципы организации деловых приемов.

Роль и значение приемов, встреч и визитов в развитии и укреплении деловых контактов.

Виды деловых приемов и банкетов.

Дневные приемы: «бокал шампанского», «бокал вина», завтрак.

Вечерние приемы: чай, «жур фикс», коктейль, фуршет, обед, обед-буфет, ужин.

Приемы с рассадкой и без рассадки за столом.

Краткая характеристика деловых приемов и банкетов.
 Способы социального взаимодействия.
 Порядок подготовки, организации и проведение деловых приемов.
 Способы социального взаимодействия.
 Ролевая принадлежность членов коллектива.
 Принципы построения устной и письменной речи на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации
 Правила этикета на приемах и банкетах.
 Ответ на приглашение.
 Общие требования к форме одежды на дневных и вечерних деловых мероприятиях.
 Приход на прием и уход с приема.
 Общепринятые нормы этикета за столом.
 Гастрономический этикет.
 Правила участия в разговоре за столом.
 Запрещенные темы для обсуждения за столом.
 Понятие «мероприятие».
 МICE-мероприятия: конгрессы, конференции, саммиты, симпозиумы, выставки, ярмарки, презентации, инсентив-мероприятия.
 Регулярные и нерегулярные мероприятия.
 Массовые мероприятия.
 Корпоративные и частные мероприятия.
 Туристские деловые мероприятия.
 Способы социального взаимодействия.
 Ролевая принадлежность членов коллектива
 Принципы организации совещаний.
 Классификация совещаний.
 Этапы подготовки к проведению совещания: определение тематики, формирование повестки дня, определение состава участников, выработка регламента, определение даты, времени, продолжительности.
 Технологии и принципы проведения совещания.
 Председатель и секретарь совещания.
 Оформление протокола.
 Бюджет совещаний.
 Эффективность совещаний.
 Способы социального взаимодействия с коллегами.
 Этические нормы работы в коллективе.
 Принципы подготовки к публичным выступлениям.
 Принципы осуществления деловой переписки.
 Принципы построения устной и письменной речи на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации
 Принципы организации переговоров с партнерами.
 Основные вопросы организации работы с делегацией партнеров.
 Способы социального взаимодействия.
 Этапы подготовки к переговорам: организационный и содержательный.
 Принципы подготовки к переговорам. Помещения для ведения переговоров.
 Технология ведения переговоров.
 Документы, необходимые в ходе переговоров.
 Основные требования к оформлению записи беседы на переговорах.
 Принципы построения устной и письменной речи на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации.
 Работа переводчика во время проведения переговоров.
 Принципы организации деловых презентаций.

Технологии и принципы организации презентаций.
 Презентация как деловое мероприятие.
 Особенности деловых презентаций.
 Основные функции презентации.
 Виды и формы презентации.
 Технология организации и проведения презентации.
 Бюджет презентаций.
 Эффективность презентаций.
 Ролевая принадлежность членов коллектива.
 Принципы построения устной и письменной речи на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации.

Примерные задания для контрольных работ

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

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Список источников и литературы

Источники

Основные

Восколович Н. А. Маркетинг туристских услуг: учебник Юнити-Дана, 2015 / http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=114712&sr=1

Колодий Н. А. Новая экономика – экономика впечатлений: учебное пособие. / Н. А. Колодий / Институт истории, международных и социальных исследований Ольборского университета, 2010. – 329 с. (4 экз.)

Котлер Ф., Боуэн Джон, Мейкенз Джеймс. Маркетинг: гостеприимство, туризм: учебник М.: Юнити-Дана, 2015 / http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=114713&sr=1

Рассохина Т. В. Менеджмент туристских дестинаций: учебник М.: Советский спорт, 2014 / http://biblioclub.ru/index.php?page=author_red&id=97885

Назарка В. А., Владыкина Ю. О. Воротникова Е. Ю., Комарова О. С., Малетин С. С. Виды и тенденции развития туризма: учебное пособие Новосибирск: НГТУ, 2014 http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=436302&sr=1 6.

Поведение потребителей М.: Юнити-Дана, 2015 http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=119438&sr=1

Дополнительные

Денисова Е. С. Поведение потребителей: учебно-практическое пособие Дисциплина: Маркетинг М.: Евразийский открытый институт, 2010 http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=444059&sr=1

Интегрированные маркетинговые коммуникации: учебник М.: Юнити-Дана, 2015 http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=112216&sr=1

Квартальнов В. А. Туризм: учебник М.: Финансы и статистика, 2014 http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=221449&sr=1

Трусова Н. М., Мухамедиева С. А., Ключев Ю. В. Туризм: междисциплинарный аспект: конспект лекций Кемерово: КемГУКИ, 2015
http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=438391&sr=1

Литература
 Основная

1. Панкрухин, А. П. Маркетинг территорий [Текст] : учеб. пособие для вузов / А. П. Панкрухин. - М. : РАГС, 2002. - 328 с.

2. Маркетинг туризма [Текст] : учебное пособие для обучения студентов высших учебных заведений по направлениям подготовки "Туризм", "Гостиничное дело" / И. В. Гончарова [и др.]. - Москва : Федеральное агенство по туризму, 2014. - 224 с

3. Информационное обеспечение туризма [Текст] : учебник для обучения студентов высших учебных заведений по направлению подготовки "Туризм" / Н. С. Морозова [и др.]. - Москва : Федеральное агенство по туризму, 2014. - 288 с.

Дополнительная

1. Гукова, О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Текст] : учебное пособие / О. Н. Гукова. - Москва : Форум, 2012. - 160 с.

2. Миротин, Л. Б. Логистика: обслуживание потребителей [Текст] : учеб. для вузов / Л. Б. Миротин, Б. Э. Ташбаев, А. Г. Касенов. - М. : ИНФРА-М, 2002. - 190 с.

3. Дурович А. П. Маркетинг в туризме: учебное пособие [Электронный ресурс] / Дурович А. П. - ИНФРА-М, 2015. – Режим доступа: <https://znanium.com/read?pid=478256>

4. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Текст] : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности "Сервис" / М. В. Виноградова, З. И. Панина.- 7-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и К, 2013. - 446 с.

5. Абабков Ю. Н. Маркетинг в туризме: учебник [Электронный ресурс] / Абабков Ю. Н., Абабкова М. Ю., Филиппова И. Г. - ИНФРА-М, 2015. – Режим доступа: <https://znanium.com/read?pid=484840>

6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

<https://buyingbusinesstravel.com.ru/glossary/term/MICE/>

<https://www.mice.ru/>

<https://www.coral.ru/concepts/korporativniy-otdih/corporate-travel/>

Национальная электронная библиотека (НЭБ) www.rusneb.ru

ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru

Электронная библиотека Grebennikon.ru www.grebennikon.ru

Cambridge University Press

ProQuest Dissertation & Theses Global

SAGE Journals

Taylor and Francis

JSTOR

6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.ru/ru/bases>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс

2. Гарант

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для обеспечения дисциплины используется материально-техническая база образовательного учреждения: учебные аудитории, оснащённые компьютером и проектором для демонстрации учебных материалов.

Состав программного обеспечения:

1. Windows
2. Microsoft Office
3. Kaspersky Endpoint Security

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств; письменные задания оформляются увеличенным шрифтом; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. Методические материалы

9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий

Тема 1 Деловые мероприятия: основные понятия, классификация

1. Понятие МІСЕ.
2. Место и роль делового туризма на туристском рынке.
3. Специфика делового туризма.
- 4 основные группы мероприятий.
5. Отличие массовых мероприятий от корпоративных?
6. Основы социального взаимодействия в коллективе.
7. Реализация собственной роли в команде в процессе осуществления социального взаимодействия.
8. Основные нормы этикета (повседневного, воинского, придворного), протокола (делового, дипломатического).
9. Нормы морали, религии, закона.
10. Способы социального взаимодействия.
11. Ролевая принадлежность членов коллектива.

Тема 2 Технология организации и проведения совещаний

Вопросы для обсуждения:

1. Правила международной вежливости.
2. Деловой этикет и служебное помещение туристской организации.
3. Основы служебного этикета (на примере туристской организации).
4. Имидж делового человека.
5. Виды совещаний в туристской организации.
6. Особенности деловой коммуникации в туристской организации на русском и иностранных языках.
7. Формы устной и письменной коммуникации в туристской организации.
8. Основы работы над повесткой дня совещания.
9. Этапы проведения совещания.
10. Требования к председателю совещания.
11. Обязанности секретаря совещания.
12. Требования к оформлению протокола совещания.
13. Особенности социального взаимодействия в коллективе туристской организации.
14. Требования к одежде и внешнему виду делового мужчины.
15. Требования к одежде и внешнему виду деловой женщины.
16. Этикет служебных взаимоотношений.
17. Этикет руководителя туристской организации.
18. Организация личной работы и управлением времени.
19. Способы социального взаимодействия с коллегами.
20. Принципы построения устной и письменной речи на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации.

Тема 3 Технология организации и проведения переговоров с партнерами

Вопросы для обсуждения:

Технология организации и проведения переговоров с партнерами.

Выполнение практического задания на выявление сформированности умений применять технологии проведения совещаний и переговоров; использовать различные технологии в процессе организации различных мероприятий.

Тема 4 Технология организации и проведения презентаций

Основная тема (либо проблема) для обсуждения: технология организации и проведения презентаций.

Выполнение задания на выявление сформированности умений осуществлять социальное взаимодействие на основе сотрудничества с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; умеет определять свою роль в команде; применять в своей деятельности методику устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах); использовать различные технологии в процессе организации различных мероприятий.

Тема 5 Технология организации и проведения конференций

Выполнение практического задания на выявление сформированности умений осуществлять социальное взаимодействие на основе сотрудничества с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; умеет определять свою роль в команде; применять в своей деятельности методику устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах); использовать различные технологии в процессе организации различных мероприятий.

Тема 6 Выставочные технологии

1. Особенности выставочной деятельности.
2. Наиболее известные выставки в сфере туризма и гостеприимства.
3. Места проведения крупных выставок в сфере туризма и гостеприимства.
4. Роль предприятий размещения в выставочно-ярмарочной деятельности.
5. Особенности осуществления социального взаимодействия в ходе туристских выставок.
6. Особенности деловой коммуникации на русском и иностранных языках в ходе туристских выставок.
7. Подарки в деловых отношениях.
8. Организация и проведение переговоров на выставках.
9. Стили и культура деловых переговоров.
10. Культура делового спора.
11. Подготовка устных выступлений на туристских выставках.
12. Официальная переписка в ходе подготовки к участию в туристских выставках.
13. Особенности языка служебных документов.
14. Визитная карточка, ее оформление и правила использования в процессе социального взаимодействия.
15. Способы социального взаимодействия.
16. Ролевая принадлежность членов коллектива.
17. Принципы построения устной и письменной речи на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации

Тема 7 Технология организации и проведения корпоративных мероприятий

Выполнение практического задания на выявление сформированности умений применять способы взаимодействия с коллегами соблюдать этические нормы работы в коллективе; использовать различные технологии в процессе организации различных мероприятий.

Тема 8 Технология организации и проведения корпоративных мероприятий

1. Особенности корпоративных мероприятий.
2. Принципы выбора места для организации и проведения корпоративного мероприятия.
3. Мероприятие: понятия в специальной литературе.
4. Мероприятие: технология.
5. Классификация мероприятий.
6. Особенности осуществления социального взаимодействия в ходе организации и проведения корпоративных мероприятий.
7. Технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий в ходе проведения корпоративных мероприятий.
8. Типология и принципы формирования команд.

Тема 9 Технология организации и проведения деловых приемов

Выполнение практического задания на выявление сформированности умений осуществлять социальное взаимодействие на основе сотрудничества с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; умеет определять свою роль в команде; применять в своей деятельности методику устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах); использовать различные технологии в процессе организации различных мероприятий

Материально-техническое обеспечение занятия:

- Компьютер с выходом в интернет.
- Устройство вывода изображения.
- Звуковые колонки.

9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ

Требования к выполнению письменных работ: введение, основная часть, список литературы. Работа оформляется в соответствии с общими требованиями к оформлению письменных работ в РГГУ: <http://liber.rsuh.ru/?q=node/1648>.

Распределение тем презентации между студентами и консультирование обучаемых по выполнению письменной работы осуществляется также как и по реферату.

Приступая к подготовке работы в виде электронной презентации необходимо исходить из целей презентации и условий ее прочтения, как правило, такую работу обучаемые представляют преподавателю на проверку по электронной почте, что исключает возможность дополнительных комментариев и пояснений к представленному материалу. В данной учебной дисциплине в презентации важно показать основные ресурсы для развития туризма, а также созданные на этих ресурсах туристские центры, курорты и крупные туристские маршруты.

По согласованию с преподавателем, материалы письменной работы и презентации студент может представить на CD/DVD-диске (USB флэш-диске).

Электронные презентации выполняются в программе MS PowerPoint в виде слайдов в следующем порядке:

- титульный лист с заголовком темы и автором исполнения презентации;
- план презентации (5-6 пунктов - это максимум);
- основная часть (не более 10 слайдов);
- заключение (вывод);

Общие требования к стилевому оформлению презентации:

- дизайн должен быть простым и лаконичным;
- основная цель - читаемость, а не субъективная красота. При этом не надо впадать в другую крайность и писать на белых листах черными буквами - не у всех это получается стильно;
- цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов;

- всегда должно быть два типа слайдов: для титульных, планов и т.п. и для основного текста;
- размер шрифта должен быть: 24-54 пункта (заголовки), 18-36 пунктов (обычный текст);
- текст должен быть свернут до ключевых слов и фраз. Полные развернутые предложения на слайдах таких презентаций используются только при цитировании. При необходимости, в поле «Заметки к слайдам» можно привести краткие комментарии или пояснения.
 - каждый слайд должен иметь заголовок;
 - все слайды должны быть выдержаны в одном стиле;
 - на каждом слайде должно быть не более трех иллюстраций;
 - слайды должны быть пронумерованы с указанием общего количества слайдов;
 - использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись. Обычно анимация используется для привлечения внимания слушателей (например, последовательное появление элементов диаграммы).
- списки на слайдах не должны включать более 5-7 элементов. Если элементов списка все-таки больше, их лучше расположить в две колонки. В таблицах не должно быть более четырех строк и четырех столбцов - в противном случае данные в таблице будут очень мелкими и трудно различимыми.

Требования к контрольной работе

Контрольная работа представляет собой один из видов самостоятельной работы обучающихся. По сути – это изложение ответов на определенные теоретические вопросы по учебной дисциплине, а также решение практических задач. Контрольные проводятся для того, чтобы развить у обучающихся способности к анализу научной и учебной литературы, умение обобщать, систематизировать и оценивать практический и научный материал, укреплять навыки овладения понятиями определенной науки и т. д. При оценке контрольной преподаватель руководствуется следующими критериями:

- работа была выполнена автором самостоятельно;
 - обучающийся подобрал достаточный список литературы, которая необходима для осмысления темы контрольной;
 - автор сумел составить логически обоснованный план, который соответствует поставленным задачам и сформулированной цели;
 - обучающийся анализирует материал;
 - контрольная работа отвечает всем требованиям четкости изложения и аргументированности, объективности и логичности, грамотности и корректности;
 - обучающийся сумел обосновать свою точку зрения;
 - контрольная работа соответствует всем требованиям по оформлению;
 - автор защитил контрольную и успешно ответил на все вопросы преподавателя.
- Контрольная работа, выполненная небрежно, не по своему варианту, без соблюдения правил, предъявляемых к ее оформлению, возвращается без проверки с указанием причин, которые доводятся до обучающегося. В этом случае контрольная работа выполняется повторно.

При выявлении заданий, выполненных несамостоятельно, преподаватель вправе провести защиту студентами своих работ. По результатам защиты преподаватель выносит решение либо о зачете контрольной работы, либо об ее возврате с изменением варианта. Защита контрольной работы предполагает свободное владение студентом материалом, изложенным в работе и хорошее знание учебной литературы, использованной при написании.

Задание

1. Цели и принципы МСЭ-туризма.
2. Системный подход к деловому туризму.
3. Основные этапы и объект МСЭ-туризма.
4. Основные категории, элементы и принципы организации мероприятий;
5. Планирование человеческих ресурсов в МСЭ-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

9.3 Другие материалы

Задание для самостоятельной работы

Тема 1. Деловые мероприятия: основные понятия, классификация Вид работы: изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

Темы для подготовки доклада в форме презентации:

1. Понятие МІСЕ.
2. Место и роль делового туризма на туристском рынке.
3. Специфика делового туризма.
4. Основные группы мероприятий.
5. Отличие массовых мероприятий от корпоративных?
6. Основы социального взаимодействия в коллективе.
7. Реализация собственной роли в команде в процессе осуществления социального взаимодействия.
8. Основные нормы этикета (повседневного, воинского, придворного), протокола (делового, дипломатического).
9. Нормы морали, религии, закона.

Тема 2. Технология организации и проведения совещаний Вид работы: изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

Темы для подготовки доклада в форме презентации:

1. Правила международной вежливости.
2. Деловой этикет и служебное помещение туристской организации.
3. Основы служебного этикета (на примере туристской организации).
4. Имидж делового человека.
5. Виды совещаний в туристской организации.
6. Особенности деловой коммуникации в туристской организации на русском и иностранных языках.
7. Формы устной и письменной коммуникации в туристской организации.
8. Основы работы над повесткой дня совещания.
9. Этапы проведения совещания.
10. Требования к председателю совещания.
11. Обязанности секретаря совещания.
12. Требования к оформлению протокола совещания.
13. Особенности социального взаимодействия в коллективе туристской организации.
14. Требования к одежде и внешнему виду делового мужчины.
15. Требования к одежде и внешнему виду деловой женщины.
16. Этикет служебных взаимоотношений.
17. Этикет руководителя туристской организации.
18. Организация личной работы и управлением времени

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина (модуль) реализуется на факультете востоковедения и социально-коммуникативных наук кафедрой общественных связей, туризма и гостеприимства.

Цель дисциплины – развить у будущих специалистов сферы туризма умения организовывать мероприятия, представляющие интерес для участников и отражающие интересы своего учреждения.

Задачи дисциплины:

- освоение методологии организационной сервисной деятельности в туристской индустрии;
- освоение основных категорий и принципов организации сервисных услуг делового туризма;
- приобретение навыков управления процессами разработки, выбора и реализации деловых мероприятий и оценки их эффективности;
- освоение методов и инструментов управления качеством сервисных услуг в деловом туризме.

Дисциплина (*модуль*) направлена на формирование следующих компетенций:

ПК-1.2. Оценивает эффективность планирования по различным направлениям проекта

ПК-1.3 - Рассчитывает качественные и количественные показатели, характеризующие эффективность проекта/

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

Знать: содержание и порядок проектирования деловых мероприятий и событий; методологию организационной деятельности в туристской индустрии; основные категории, элементы и принципы организации МІСЕ-туризма

Уметь: управлять качеством процессов МІСЕ индустрии; управлять рисками МІСЕ-индустрии; обеспечивать контроль качества выполнения услуг МІСЕ-индустрии

Владеть: методами анализа качества услуг МІСЕ-туризма и его оценки; практическими навыками в формировании человеческих ресурсов в МІСЕ-индустрии; навыками управления рисками в процессе управления

По дисциплине (модулю) предусмотрена промежуточная аттестация в форме экзамена.

Общая трудоемкость освоения дисциплины (модуля) составляет 3 зачетные единицы.