

**Приложение 1 к РПД**  
**Проектирование сервисных программ в МІСЕ**  
**43.03.01 Сервис**  
**Направленность (профиль) Сервис индустрии**  
**гостеприимства и общественного питания**  
**Форма обучения – очная**  
**Год набора - 2022**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ**  
**ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Общие сведения**

1.	Кафедра	Сервиса и туризма
2.	Направление подготовки	43.03.01 Сервис
3.	Направленность (профиль)	Сервис индустрии гостеприимства и общественного питания
4.	Дисциплина	Проектирование сервисных программ в МІСЕ
5.	Форма обучения	очная
6.	Год набора	2022

**I. Методические рекомендации по организации работы обучающихся во время проведения лекционных и практических занятий**

Данный учебный курс, реализуемый в рамках комплексного проектного модуля отражает задачи

- поддержки личной инициативы, талантов;
- актуализации творческого потенциала (развитие прикладных компетенций);
- формирования долговременных связей с профессиональным сообществом и работодателями.

Успешное освоение материалов курса предполагает пошаговую поддержку студента в выполнении творческой разработки, которая может быть включена в портфолио выпускника как завершенный проект, прошедший защиту и/или апробацию в конкурсах университета, работодателей.

Выполнение проекта проходит несколько этапов:

1 этап - свободный выбор идеи проекта, концептуальное обоснование и составление дорожной карты проекта;

2 этап – реализация проекта, сотрудничество с научным руководителем и другими участниками проектного курса;

3 этап – формирование творческого отчета и защита проекта.

Тема проекта может предполагать индивидуальную работу, но в случае если проект реализуется в рамках университетского выставочного мероприятия, конференции, то он может быть представлен групповой разработкой с четким выделением авторских разделов проекта.

Студентам рекомендуется выбирать темы проектирования, которые могут быть интегрированы в текущие университетские проекты (специализированные или мультидисциплинарные), деятельность участников рынка деловых услуг в индустрии туризма и гостеприимства

В ходе проекта проходят индивидуальные и групповые консультации как со специалистами университета, так и с привлеченными экспертами.

На время всего проекта университет предоставляет возможность работать в творческих лабораториях, компьютерных классах, библиотеке.

Разработка сервисных программ в MICE ориентирован на исследование трендов, форм сотрудничества сервисных, туристских предприятий для участия в корпоративных и региональных событиях.

Проект рекомендуется оформлять в форме выступления на научно-практической конференции, проведении мастер-класса или другой форме активности, связанной с профессиональной подготовкой.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает с использованием технологической карты дисциплины, размещенной на сайте МАГУ.

## **1.2. Методические рекомендации по выполнению курсового проекта.**

Курс «Проектирование сервисных программ в MICE» завершается выполнением учебного проекта, что предполагает индивидуальные траектории освоения курса.

Примерная тематика проектов

1. Программа сопровождения конгрессов (конференций, деловых встреч) (на примере...).
2. Разработка инсентив-программы для корпоративного клиента.
3. Организация пресс-тура.
4. Проектирование услуг B2B в индустрии делового туризма.
5. Проектирование услуг и организация выставочного события (на примере...).
6. Комплексные услуги отеля в деловом туризме.
7. Комплексный подход в проектировании услуги кейтеринга на выставочном мероприятии.
8. Проектирование технического задания для разработки мобильного приложения конгрессного мероприятия.
9. Проектирование услуг мастер-классов в деловом туризме.
10. Информационное сопровождение деловых мероприятий.

**Тема проекта** утверждается кафедрой по представлению руководителя курса.

**План, сроки** подготовки и реализации проекта согласовывается с руководителем проекта с учетом проектной работы группы и расписания курса.

**Проект** должен отражать авторское видение темы, рекомендуемая структура проекта.

1. Титульный лист.
2. Аннотация проекта.
3. Исследование проблемы проекта.
4. Проектная разработка.
5. Список источников.
6. Приложения.
7. Презентация проекта в электронном виде (диск).

**Защита проекта** проходит в два этапа:

- апробация на практическом занятии для формирования самооценки и чек-листа по итогам обсуждения в группе.
- публичная защита проекта (конференция, мастер-класс).

**По итогам защиты** студент получает сертификат, который учитывается в портфолио.

**Письменный отчет** по результатам проекта сдается на кафедру

### **1.3. Методические рекомендации по созданию презентации**

Алгоритм создания презентации:

- 1 этап – определение цели и формы презентации
- 2 этап – подробное раскрытие информации,
- 3 этап – основные тезисы, выводы.

Следует использовать 7-12 слайдов. При этом:

- первый слайд – титульный. Предназначен для размещения названия презентации, имени докладчика и его контактной информации;
  - на втором слайде необходимо разместить ключевые вопросы, представленные в презентации
  - оставшиеся слайды имеют информативный характер.
- Обычно подача информации осуществляется по плану: тезис – аргументация – вывод.

#### **Требования к оформлению и представлению презентации:**

1. Тщательно структурированная информация.
2. Наличие коротких и лаконичных заголовков, маркированных и нумерованных списков.
3. Каждому положению (идее) надо отвести отдельный абзац.
4. Главную идею надо выложить в первой строке абзаца.
5. Использовать табличные формы представления информации (диаграммы, схемы) для иллюстрации важнейших фактов, что даст возможность подать материал компактно и наглядно.
6. Графика должна органично дополнять текст.
7. Выступление с презентацией длится не более 10 минут;

### **1.4. Методические рекомендации по подготовке доклада**

Алгоритм создания доклада:

- 1 этап – определение темы и проблемы доклада;
- 2 этап – определение цели доклада (презентация результатов исследования, обзор информации);
- 3 этап – подробное раскрытие информации
- 4 этап – формулирование основных тезисов и выводов.

### **1.5. Методические рекомендации по подготовке отчета проекта.**

Объем отчета должен составлять не менее 10 - 15 страниц машинного текста. При оформлении отчета следует соблюдать следующие правила:

1. Текст должен быть напечатан на одной стороне стандартного листа формата А4, шрифт Times New Roman Сур, размер шрифта-14. Выравнивание текста производится по ширине текста, межстрочный интервал-1,5 строки, поля: сверху и снизу-20 мм, слева-30 мм, справа – 10 мм; абзацный отступ - 1,25 см.
2. Ссылки (сноски) нумеруются последовательно в пределах страницы, на каждой новой странице нумерацию ссылок начинают сначала.
3. Каждая новая глава начинается с новой страницы. Заголовки печатаются прописными буквами. Точку в конце заголовка не ставят. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. Перенос слов в заголовках не допускается.
4. Нумерация страниц начинается с титульного листа, но на самом титульном листе номер страницы не проставляется. Номер страницы ставится вверху с выравниванием по центру.
5. Список литературы и сноски оформляются в соответствии с действующими ГОСТ-ами по оформлению библиографического списка.

## **1.6 Работа с дополнительной литературой и другими источниками информации**

Эта работа отражает специфику дисциплины, где в базовых основаниях в большей мере лежат электронные ресурсы, раскрывающие специфику профессиональной подготовки. Это повышает требования к умению работать с большими объемами данных, агрегировать знания из различных источников, самостоятельно выстраивать логику освоения нового материала, в том числе дополнительного характера. Рекомендуется использовать источники информации официального характера, открытые ресурсы исследовательских и проектных университетов, веб-порталы бизнес-ассоциаций и образовательных площадок. Вместе с тем для освоения курса целесообразно проводить мониторинг социальных медиаресурсов, которые имеют группы по изучаемой теме. Для формирования экспертного опыта необходимо использовать отзывы посетителей о мобильных сервисах и других продуктах, связанных с инновациями в туризме.

Оценка эффективности самостоятельной работы проводится в ходе аудиторных занятий, путем использования контрольных вопросов и тестовых материалов, связанных с темами, нераскрытыми в лекции. Также на основании знаний, полученных индивидуально, студентам предлагается принять участие в научно-практических конференциях, неделе науки и др.

Для формирования компетенций и углубленного изучения вопросов следует составлять схемы, алгоритмы и таблицы. Итоговый материал должен быть кратким, содержать примеры, географические названия, профессиональные термины.

## **1.7. Методические рекомендации по подготовке к сдаче зачета**

**Подготовка к зачету** предполагает последовательную активность в освоении материалов курса, участие в практических занятиях, выполнение заданий для самостоятельной работы. В период подготовки к зачету студенты вновь обращаются к учебно-методическим материалам и закрепляют промежуточные знания. На зачет выносятся материалы в объеме, предусмотренном рабочей программой учебной дисциплины за семестр.

Подготовка студента к зачету включает в себя три этапа:

- самостоятельная работа в течение семестра;
- непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса;
- подготовка к ответу на вопросы.

При подготовке к зачету студентам целесообразно использовать материалы лекций, основную и дополнительную литературу.

Зачет проводится в устной форме по билетам, которые утверждаются на заседании кафедры и включают в себя два вопроса. Формулировка вопросов совпадает с формулировкой перечня вопросов, доведенного до сведения студентов накануне экзаменационной сессии. Содержание вопросов одного билета относится к различным разделам программы с тем, чтобы более полно охватить материал учебной дисциплины.

Преподавателю предоставляется право задавать студентам вопросы в рамках билета, а также, помимо теоретических вопросов, предлагать задачи практико-ориентированной направленности по программе данного курса.

На подготовку к ответу на билет на зачете отводится 20 минут.

Результат зачета выражается оценками «зачтено», «незачтено».

При явке на зачет студенты обязаны иметь при себе зачетную книжку, которую они предъявляют преподавателю в начале зачета, а также письменные принадлежности. За нарушение дисциплины и порядка студенты могут быть удалены с зачета.

## **1.8. Методические рекомендации по выполнению курсовых работ (не предусмотрены)**

## ПЛАНЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

### РАЗДЕЛ 1. РОЛЬ ТРЭВЕЛ-УСЛУГ В МЕЖДУНАРОДНОМ БИЗНЕСЕ

#### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 1. Актуальные характеристики и тренды глобальной индустрии встреч (4 часа).

##### План:

1. Вектор развития международного бизнеса, роль деловых коммуникаций в повышении конкурентоспособности бизнеса.
2. Факторы развития сферы деловых поездок в XXI веке.
3. Роль деловых встреч в эпоху цифровой индустрии.
4. Исследование и оценка ресурсов делового туризма.
5. Факторы роста сегмента корпоративных мероприятий как сферы индустрии делового туризма.
6. Специфика инсентив-туризма.
7. Страны – лидеры по организации MICE-мероприятий.
8. Влияние MICE-туризма на экономику стран, регионов и городов.
9. Конгрессно-выставочные кластеры.
10. Политика государств и регионов в развитии MICE-индустрии.

**Литература:** [1. Глава 1], [2, Глава 1]

##### Вопросы для самоконтроля

1. Какие объективные факторы способствуют развитию MICE-индустрии?
2. Какие страны (города) специализируются на выставочной индустрии?
3. Почему государства стремятся поддержать индустрию встреч?

##### Задание для самостоятельной работы

Составить таблицу «Примеры событий в MICE-индустрии».

Направление MICE-индустрии	Пример события	Краткая характеристика

#### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 2. Основы выставочной индустрии (4 часа)

##### Часть 1. Вопросы для коллективного обсуждения:

1. Выставка как событие в предпринимательстве и культурных индустриях.
2. Обзор международных ресурсов выставочной индустрии.
3. Международные организации выставочной индустрии.
4. Дизайн-проекты выставочных мероприятий.
5. Проектирование выставки организаторами и участниками.
6. Организация поездок на выставочные мероприятия.
7. Менеджмент гостеприимства в период выставочных мероприятий.
8. Специфика экскурсионных услуг в период выставочных мероприятий.

##### Часть 2. Структура выставочного события.

На материалах кейса студенты сравнивают и анализируют выставочные мероприятия для установления типичной структуры и специфичных услуг сегмента B2B на выставке.

### **Вопросы для самоконтроля**

1. Что такое «выставочное пространство»?
2. В чем суть брендинга выставочного мероприятия?
3. Какие культурные мероприятия рекомендуется планировать во время выставки?

### **Задание для самостоятельной работы**

Составить презентацию «Крупнейшие международные выставки»

**Литература:** [1. глава 3].

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 3. Основы менеджмента конгрессной деятельности (4 часа)**

### **Часть 1. Вопросы для коллективного обсуждения**

1. Роль дискуссионных площадок для формирования деловых связей.
2. Классификация конгрессных мероприятий.
3. Инфраструктура конгрессной индустрии.
4. Состав конгрессного мероприятия.
5. Типология услуг конгрессных событий.
6. Рынок конгрессных услуг.
7. Информационные услуги конгрессных мероприятий.
8. Организация мастер-классов, бизнес-тренингов на конгрессе.
9. Пресс-тур: специфика организации.
10. Профессиональная подготовка в сегменте конгрессной деятельности, базовые трудовые функции.

### **Часть 2. Кейс «Организация виртуальной деловой площадки» (в компьютерном классе).**

На занятии на материалах кейсов студенты оценивают различные площадки для проведения вебинаров, телемарафонов, телеконференций.

### **Вопросы для самоконтроля**

1. Почему конференции трансформировались в индустрию встреч?
2. В чем суть регламента выступлений на конференции?
3. Какое техническое оснащение представляет сегмент услуг технических инноваций?

### **Задание для самостоятельной работы**

Составить алгоритм подготовки локального события в период проведения конгресса.

**Литература:** [1. глава 3].

## **РАЗДЕЛ 2. ПРОЕКТИРОВАНИЕ СЕРВИСНЫХ ПРОДУКТОВ В МІСЕ**

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 4. Услуги и организация трэвел-агентства (4 часа).**

#### **Часть 1. Вопросы для коллективного обсуждения**

1. Объемы и структура работ в организации МІСЕ-события.
2. Предоставление комплексных услуг по организации бизнес-поездов (оформление авиационных и железнодорожных билетов, бронирование гостиниц, паспортно-

визовое сопровождение, организация трансфертов, переводческие, кейтеринговые, охранные услуги).

3. Подготовка отчетности для клиентов по структуре и процедуре расходов в поездке.
4. Оптимизация корпоративного бюджета на бизнес-поездки (т.н. Expense Management).
5. Проблемы и возможности проектирования цепочки услуг в MICE-индустрии.
6. Профессиональные электронные сервисы в трэвел-сегменте.
7. Стратегии трэвел-агентств в повышении конкурентоспособности на рынке деловых услуг.

## **Часть 2. Кейс «Подготовка и повышение квалификации специалистов трэвел-агентств».**

На мастер-классе проводится разбор кейсов по обучению сотрудников работе в сфере MICE-индустрии.

### **Задание для самостоятельной работы**

Записать несколько идей (с кратким обоснованием) на тему повышения квалификации для сотрудников трэвел-агентства.

**Литература:** [1]

### **Вопросы для самоконтроля**

1. В чем отличие работы трэвел-агентства и турфирмы, работающей с выездными турпакетами?
2. Что такое «оптимизация расходов фирмы на деловые поездки»?
3. Почему услуги трэвел-агентств все более востребованы на рынке деловых поездок?

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 5. Разработка программ и отдельных услуг MICE-события (8 часов).**

### **Часть 1. Вопросы для коллективного обсуждения:**

1. Принципы разработки услуги и/или сервисной программы для MICE-индустрии.
2. Источники идей новых услуг и комбинированных программ в деловом туризме.
3. Запрос на услугу и техническое задание в практике проектирования.
4. Коммерческое предложение в деловом сотрудничестве.
5. Организация переговоров для согласования услуг и программ в MICE-событии.
6. Договор и приложения к заказу сервисной программы.
7. Планирование работ предпроектной стадии.
8. Этапы и технологии проектирования сервисного сопровождения MICE-события.
9. Ошибки проектирования и ошибки презентации проекта.
10. Оценки проекта программы в MICE-индустрии.
11. Точки контроля реализации проекта.
12. Итоговая оценка сервисного сопровождения MICE-события.

### **Часть 2. Проекты сервисных программ в MICE-индустрии.**

На занятиях проходит обсуждение, разработка и презентация проектов студентов.

**Литература:** [2]

### **Вопросы для самоконтроля**

1. Что такое «техническое задание» на разработку трэвел-пакета?
2. Какие обязательные работы включает предпроектная стадия?
3. Что такое «точка контроля» проекта?