

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Мурманский арктический государственный университет»
(ФГБОУ ВО «МАГУ»)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.03 МІСЕ-индустрия

(название дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом)

основной профессиональной образовательной программы
по направлению подготовки

43.03.02 Туризм

(код и наименование направления подготовки)

Направленность (профиль)

Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности

(наименование направления (профиля / профилей / магистерской программы)

высшее образование – бакалавриат

уровень профессионального образования: высшее образование – бакалавриат / высшее образование –
специалитет, магистратура / высшее образование – подготовка кадров высшей квалификации

бакалавр

квалификация

очная

форма обучения

2022

год набора

Составитель(-и):

Желнина З. Ю., канд. филос. наук,
доцент кафедры сервиса и туризма

Утверждено на заседании кафедры
сервиса и туризма
института креативных индустрий и
предпринимательства
(протокол № 5 от 02.03.2022 г.)

Зав. кафедрой



подпись

Белевских Т.В.

Фамилия И.О.

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) - сформировать знания и умения проектирования сервисных программ в сфере делового туризма, выставочной работы и корпоративных мероприятий.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В результате освоения дисциплины (модуля) формируются следующие компетенции:

УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

ПК-4 Способен применять технологии креативных индустрий для реализации задач туристско-экскурсионной деятельности

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция	Индикаторы компетенций	Компетенция
<p>УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</p>	<p>УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие. Осуществляет декомпозицию задачи. Определяет, интерпретирует и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи.</p> <p>УК-1.2. Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи.</p> <p>УК-1.3. Рассматривает различные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки.</p> <p>УК-1.4. Грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки. Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности.</p> <p>УК-1.5. Определяет и оценивает практические последствия возможных решений задачи.</p>	<p>Знать Принципы и системные задачи деловых коммуникаций в сегменте B2B</p> <p>Уметь Выстраивать управленческое решение на основе достоверных данных и задач развития партнёрских связей</p> <p>Владеть методами аргументации в обсуждении комплексного туристского продукта</p> <p>Знать принципы анализа и обобщения разнотипных данных научного (базового) и рыночного (тактического) характера</p> <p>Уметь применять широкий круг знаний (кругозор) для обеспечения взаимовыгодного сотрудничества в деловом туризме</p> <p>Владеть навыком выявления интересов деловых партнёров</p> <p>Знать методы анализа рынка в сегменте MICE</p> <p>Уметь выявлять источники для комплексной оценки преимуществ логистической цепочки в турпродуктах MICE</p> <p>Владеть методами критического анализа и документирования процессов в деловом туризме</p>

				ЛК	ПР	ЛБ		в интерактивной форме	в форме практической подготовки	Общее количество часов СРС	Курсовые работы		
3	5	3	108	12	24	–	36	8	–	72	–	–	зачет
Итого		3	108	12	24	–	36	8	–	72	–	–	зачет

В интерактивных формах часы используются в практикумах по решению ситуативных задач (кейсов)

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Контактная работа (час.)			Всего контактных часов	Из них:		Кол-во часов на СРС	Кол-во часов на контроль
		ЛК	ЛБ	ПР		в интерактивной форме	В форме практической подготовки		
Раздел 1. Роль трэвел-услуг в международном бизнесе									
1	Актуальные характеристики и тренды глобальной индустрии встреч (Meetings Industry/MICE)	2	–	2	4	–	–	12	–
2	Основы выставочной индустрии	2	–	4	6	–	–	12	–
3	Основы менеджмента конгрессной деятельности	2	–	4	6	2	–	12	–
4	Трэвел-политика компании	2	–	2	4	2	–	12	–
Раздел 2. Проектирование услуг и комплексных продуктов в MICE									
5	Услуги и организация трэвел-агентства	2	–	4	6	2	–	12	–
6	Разработка программ и отдельных услуг MICE-события	2	–	8	10	2	–	12	–
	Зачет	–	–	–	–	–	–	–	–
ИТОГО:		12	–	24	36	8	–	72	–

Содержание дисциплины (модуля)

РАЗДЕЛ 1. РОЛЬ ТРЭВЕЛ-УСЛУГ В МЕЖДУНАРОДНОМ БИЗНЕСЕ

Тема 1. Актуальные характеристики и тренды глобальной индустрии встреч

Вектор развития международного бизнеса, роль деловых коммуникаций в повышении конкурентоспособности бизнеса. Факторы развития сферы деловых поездок в XXI веке. Роль деловых встреч в эпоху цифровой индустрии. Исследование и оценка ресурсов делового туризма. Сфера корпоративных мероприятий и встреч (MICE – Meetings, Incentives, Conferences, Exhibitions). Факторы роста сегмента корпоративных мероприятий как сферы индустрии делового туризма. Специфика инсентив-туризма. Страны – лидеры по организации MICE-мероприятий. Влияние MICE-туризма на экономику стран, регионов и городов. Конгрессно-выставочные кластеры. Политика государств и регионов в развитии MICE-индустрии.

Тема 2. Основы выставочной индустрии

Выставка как событие в предпринимательстве и культурных индустриях. Обзор международных ресурсов выставочной индустрии. Международные организации выставочной индустрии. Структура выставочного события. Дизайн-проекты выставочных мероприятий. Проектирование выставки организаторами и участниками. Организация поездок на выставочные мероприятия. Менеджмент гостеприимства в период выставочных мероприятий. Специфика экскурсионных услуг в период выставочных мероприятий.

Тема 3. Основы менеджмента конгрессной деятельности

Роль дискуссионных площадок для формирования деловых связей. Классификация конгрессных мероприятий. Инфраструктура конгрессной индустрии. Состав конгрессного мероприятия. Типология услуг конгрессных событий. Рынок конгрессных услуг. Специфика услуг виртуальных конгрессных мероприятий. Информационные услуги конгрессных мероприятий. Организация мастер-классов, бизнес-тренингов на конгрессе. Пресс-тур: специфика организации. Профессиональная подготовка в сегменте конгрессной деятельности, базовые трудовые функции. Технические инновации в услугах конгрессных мероприятий.

Тема 4. Трэвел-политика компании

Понятия трэвел-политики и менеджмента деловых поездок компании. Отличие делового туризма от других видов. Функции трэвел-менеджера компании. Стандартизация процессов деловых поездок предприятия. Работа с поставщиками услуг в деловом туризме. Оптимизация расходов на деловые поездки. Система отчетов и отзывов по деловым поездкам. Информационные технологии для автоматизации планирования и контроля деловых поездок. Аутсорсинг в организации деловых поездок. Стратегия обеспечения безопасности трэвел-политики: оценка рисков и качества услуг в деловом туризме. Управление стоимостью деловых поездок в MICE-туризме.

РАЗДЕЛ 2. ПРОЕКТИРОВАНИЕ СЕРВИСНЫХ ПРОДУКТОВ В MICE

Тема 5. Услуги и организация трэвел-агентства

Объемы и структура работ в организации MICE-события. Предоставление комплексных услуг по организации бизнес-поездок (оформление авиационных и железнодорожных билетов, бронирование гостиниц, паспортно-визовое сопровождение, организация трансфертов, переводческие, кейтеринговые, охранные услуги). Подготовка отчетности для клиентов по структуре и процедуре расходов в поездке. Оптимизация корпоративного бюджета на бизнес-поездки (т.н. Expense Management). Проблемы и возможности проектирования цепочки услуг в MICE-индустрии. Профессиональные электронные сервисы в трэвел-сегменте. Стратегии трэвел-агентств в повышении

конкурентоспособности на рынке деловых услуг. Подготовка и повышение квалификации специалистов тревел-агентств.

Тема 6. Разработка программ и отдельных услуг МІСЕ-события

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

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМОГО ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

Основная литература

1. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492676> .

2. Колодий, Н. А. Экономика ощущений и впечатлений в туризме и менеджменте : учебное пособие для магистратуры / Н. А. Колодий. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 326 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-00516-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/433839> .

Дополнительная литература

3. Фомичев, В. И. Выставочное дело : учебник для вузов / В. И. Фомичев. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 227 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12657-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493268> .

4. Восколович, Н. А. Экономика платных услуг : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 441 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14124-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491459> .

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В образовательном процессе используются:

- учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: учебная мебель, ПК, оборудование для демонстрации презентаций, наглядные пособия.
- помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностями подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационную среду МАГУ.

7.1 ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ:

Лицензионное программное обеспечение отечественного производства

Kaspersky Anti-Virus

Лицензионное программное обеспечение зарубежного производства

MS Office
Windows 7 Professional
Windows 10

Свободно распространяемое программное обеспечение отечественного производства
7Zip

Свободно распространяемое программное обеспечение зарубежного производства

Adobe Reader
FlashPlayer
Google Chrome
Mozilla FireFox
Notepad++
Skype

7.2 ЭЛЕКТРОННО-БИБЛИОТЕЧНЫЕ СИСТЕМЫ:

ЭБС «Издательство Лань» [Электронный ресурс]: электронная библиотечная система / ООО «Издательство Лань». – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>;

ЭБС «Электронная библиотечная система ЮРАЙТ» [Электронный ресурс]: электронная библиотечная система / ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/>;

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [Электронный ресурс]: электронно-периодическое издание; программный комплекс для организации онлайн-доступа к лицензионным материалам / ООО «НексМедиа». – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/>.

7.3 СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ

1. Информационно-аналитическая система SCIENCE INDEX
2. Электронная база данных Scopus
3. Базы данных компании CLARIVATE ANALYTICS

7.4. ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1. Справочно-правовая информационная система Консультант Плюс
<http://www.consultant.ru/>

2. ООО «Современные медиа технологии в образовании и культуре».
<http://www.informio.ru/>

8. ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ И МАТЕРИАЛЫ НА УСМОТРЕНИЕ ВЕДУЩЕЙ КАФЕДРЫ

Не предусмотрено.

9. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОВЗ

Для обеспечения образования инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья реализация дисциплины может осуществляться в адаптированном виде, с учетом специфики освоения и дидактических требований, исходя из индивидуальных возможностей и по личному заявлению обучающегося.