

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.04 Проектирование сервисных программ в MICE**

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

**основной профессиональной образовательной программы  
по направлению подготовки**

**43.03.01 Сервис**

(код и наименование направления подготовки)

**Направленность (профиль)**

**Сервис индустрии гостеприимства и общественного питания**

(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-9** – Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности

**ПК-3** – Способен применять технологии креативных индустрий в сервисной деятельности.

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

Компетенция	Индикаторы компетенции	Результат обучения
<p><b>УК-9:</b> Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности</p>	<p>УК-9.1 Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике.            УК-9.2 Применяет методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей, использует финансовые инструменты для управления личными финансами (личным бюджетом), контролирует собственные экономические и финансовые риски.            УК-9.3. Знаком с основными документами, регламентирующими экономическую деятельность; источниками финансирования профессиональной деятельности; принципами планирования экономической деятельности.</p>	<p><i>Знать:</i>            - технологии и стратегии командной работы            - методы ведения деловых переговоров для разработки проекта</p> <p><i>Уметь:</i>            - согласовывать интересы с деловыми партнерами на разных этапах проектирования            - выстраивать организационные связи в программах делового туризма</p> <p><i>Владеть:</i>            - навыками деловой коммуникации            - методами документирования сервисных продуктов и проектов</p>
<p><b>ПК-3:</b> Способен применять технологии креативных индустрий в сервисной деятельности</p>	<p>ПК-3.1 Демонстрирует знания о специфике креативных индустрий</p> <p>ПК-3.2 Проявляет практические умения проектирования продуктов с учетом специфики экономики впечатлений и творчества</p>	<p><i>Знать:</i>            - специфику сервиса в МICE</p> <p><i>Уметь:</i>            - комбинировать услуги креативных индустрий для проектирования услуг делового туризма</p> <p><i>Владеть:</i>            - навыками поиска в электронной среде данных о продуктах и событиях сферы МICE</p> <p><i>Знать:</i>            - методы оценки качества сервиса в деловом туризме</p> <p><i>Уметь:</i>            - сравнивать предложения сервисных продуктов с учетом задач деловых</p>

Компетенция	Индикаторы компетенции	Результат обучения
		встреч <i>Владеть:</i> - методами повышения качества сервисного продукта за счет дополнительных услуг
	ПК-3.3 Создает решения для развития сервис индустрии в целом и предприятия сервиса за счет креативных индустрий	<i>Знать:</i> - специфику сервиса в сфере деловых встреч и событий <i>Уметь:</i> - обосновывать состав услуг трэвел-проекта <i>Владеть:</i> - навыками визуализации проектных решений

### 3. УКАЗАНИЕ МЕСТА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.

Дисциплина «Проектирование сервисных программ в МІСЕ» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис индустрии гостеприимства и общественного питания.

### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ.

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 зачетные единицы или 108 часа, из расчета 1 ЗЕ= 36 часов.

Курс	Семестр	Трудоемкость в ЗЕ	Общая трудоемкость (час.)	Контактная работа			Всего контактных часов	Из них		Кол-во часов на СРС		Кол-во часов на контроль	Форма контроля
				ЛК	ПР	ЛБ		в интерактивной форме	в форме практической	Общее количество часов на СРС	Курсовые работы		
3	5	3	108	12	24	–	36	8	-	72	-	–	Зачет
<b>Итого</b>		<b>3</b>	<b>108</b>	<b>12</b>	<b>24</b>	<b>–</b>	<b>36</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>72</b>	<b>-</b>	<b>–</b>	<b>Зачет</b>

В интерактивных формах часы используются в виде практикума 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		
<b>Раздел 1. Роль трэвел-услуг в международном бизнесе</b>									
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	–
<b>Раздел 2. Проектирование сервисных продуктов в MICE</b>									
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	–	–	–	–	–	–	–	–
<b>Итого:</b>		<b>12</b>	<b>–</b>	<b>24</b>	<b>36</b>	<b>8</b>		<b>72</b>	<b>–</b>

**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 трэвел-агентств.

### **Тема 6. Разработка программ и отдельных услуг MICE-события**

Принципы разработки услуги и/или сервисной программы для MICE-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 MICE-событии. Договор и приложения к заказу сервисной программы. Планирование работ предпроектной стадии. Этапы и технологии проектирования сервисного сопровождения MICE-события. Ошибки проектирования и ошибки презентации проекта. Оценки проекта программы в MICE-индустрии. Точки контроля реализации проекта. Итоговая оценка сервисного сопровождения MICE-события.

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

### **Основная литература**

1. 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 // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/433839>

2. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453851>

#### **Дополнительная литература**

3. Зуб, А. Т. Управление проектами : учебник и практикум для вузов / А. Т. Зуб. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 422 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00725-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450229>

4. Комарова, Л. К. Основы выставочной деятельности : учебное пособие для вузов / Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 194 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06841-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452689>

### **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.