

уМИНОБРНАУКИ 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

МИСЕ-ТУРИЗМ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

43.03.02 «Туризм»

Код и наименование направления подготовки/специальности

«Технология и организация экскурсионных услуг (международный туризм)»

Наименование направленности (профиля)/ специализации

Уровень высшего образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *заочная*

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2022

МІСЕ-туризм
Рабочая программа дисциплины *(модуля)*

Составитель(и):
к.э.н., доцент, доцент кафедры ОСТиГ А.И. Мосалёв

УТВЕРЖДЕНО
Протокол заседания кафедры
№ 8 от 31.03.2022 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	4
2.	Структура дисциплины	5
3.	Содержание дисциплины	5
4.	Образовательные технологии	6
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	13
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	17
9.3	Иные материалы	19
	Приложение 1. Аннотация рабочей программы дисциплины	20

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины – 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 дисциплины:

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

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-1.3 - Рассчитывает качественные и количественные показатели, характеризующие эффективность проекта	<p>Знать: содержание и порядок проектирования деловых мероприятий и событий; методологию организационной деятельности в туристской индустрии; основные категории, элементы и принципы организации МІСЕ-туризма</p> <p>Уметь: управлять качеством процессов МІСЕ индустрии; управлять рисками МІСЕ-индустрии; обеспечивать контроль качества выполнения услуг МІСЕ-индустрии</p> <p>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</p>

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина (модуль) «МІСЕ-туризм» относится к части блока обязательных дисциплин 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 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	4
Всего:		12

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 96 академических часа(ов).

3. Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Введение в МІСЕ—индустрию	МІСЕ-индустрия-понятие, цели. История зарождения индустрии МІСЕ. Содержание термина МІСЕ. МІСЕ - индустрия, как новое явление в туристской деятельности Цели и специфика сервисных услуг МІСЕ - индустрии
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
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
4	Персонал и человеческие ресурсы в MICE—индустрии	MICE-менеджер - менеджер по деловому туризму. Требования, предъявляемые к MICE-менеджеру: личностные и профессиональные качества, уровень подготовки. Функциональные обязанности MICE-менеджера. Специализированные агентства по деловому туризму - business travel (MICE agency). Деятельность MICE-агентства и MICE-менеджеров. Характеристики человеческих ресурсов. Планирование человеческих ресурсов в MICE--индустрии. Управление персоналом. Классификация и распределение работ по проектам и функциям. Наемный персонал.
5	Сервисные технологии в MICE-индустрии	Современный рынок делового туризма. Гостеприимство и обслуживание в MICE--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 MICE- индустрии
6	Оформление внешнего и внутреннего пространства MICE - 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
7	Управление рисками при организации MICE мероприятий	Риск- менеджмент. Классификация рисков: предсказуемые, непредсказуемые, объективные и субъективные риски, форс-мажорные обстоятельства и т.д. Приемы снижения рисков
8	Оценка эффективности - MICE 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
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 мероприятий в MICE-индустрии.

4. Образовательные технологии

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебных занятий	Образовательные технологии
1	Введение в МІСЕ—индустрию	Лекция 1. Семинар 1. Самостоятельная работа	Обзорная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
2	Рынок МІСЕ-услуг. Структура МІСЕ-индустрии и её развитие в различных странах мира	Лекция 2. Семинар 2. Самостоятельная работа	Обзорная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада. Решение ситуационных задач. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
3	Организация совещаний, конгрессов, конференций, симпозиумов, инсентив-туров и тим-билдингов	Лекция 3. Семинар 3. Самостоятельная работа	Обзорная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада. Решение ситуационных задач. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
4	Персонал и человеческие ресурсы в МІСЕ—индустрии	Лекция 4. Семинар 4. Самостоятельная работа	Обзорная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада. Решение ситуационных задач. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
5	Сервисные технологии в МІСЕ-индустрии	Лекция 5 Семинар 5. Самостоятельная работа	Обзорная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада. Решение ситуационных задач. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
6	Оформление внешнего и внутреннего пространства МІСЕ - мероприятий	Лекция 6 Семинар 6 Самостоятельная работа	Обзорная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада. Решение ситуационных задач. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
7	Управление рисками при организации МІСЕ мероприятий	Лекция 7 Семинар 7 Самостоятельная работа	Обзорная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада. Решение ситуационных задач. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
8	Оценка эффективности - МІСЕ мероприятий	Лекция 8 Семинар 8 Самостоятельная работа	Обзорная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада. Решение ситуационных задач. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
9	Обеспечение безопасности мероприятий в МІСЕ-индустрии	Лекция 9 Семинар 9 Самостоятельная работа	Обзорная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада. Решение ситуационных задач. Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ для организации учебного процесса с применением электронного обучения и

дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

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
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>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
82-68/ С	хорошо/ зачтено	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. Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».
67-50/ D,E	удовлетво- рительно/ зачтено	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. 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. Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».
49-0/ F,FX	неудовлет- ворительно/ не зачтено	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. 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. Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.

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

Экзаменационные для экзамена

Содержание термина MICE.

MICE - индустрия, как новое явление в туристской деятельности Цели.

Международные и Российские тенденции MICE.

Зарубежный и отечественный опыт MICE – индустрии.

Международные организации в сфере MICE.

Специальные программы для стратегического управления деловыми мероприятиями.

Состояние MICE - индустрии в туристской отрасли региона.

Требования бизнес-путешественника или MICE-туриста к перечню и качеству предоставляемых услуг.

Основные принципы планирования мероприятий в MICE – индустрии

Сущность инсентив-туров и тим-билдингов, их значение в MICE-индустрии.

Требования, предъявляемые к MICE-менеджеру (личностные и профессиональные качества, уровень подготовки).

Функциональные обязанности MICE-менеджера.

Специализированные агентства по деловому туризму - business travel (MICE agency). Деятельность MICE-агентства и MICE-менеджеров.

- Современный рынок делового туризма.
- Гостеприимство и обслуживание в МІСЕ- индустрии.
- Информационные технологии в событийном менеджменте.
- Финансирование мероприятий в МІСЕ-индустрии
- Обеспечение рекламных мероприятий с целью привлечения клиентов, информирования, создания позитивного имиджа.
- Информационное обеспечение МІСЕ - мероприятий
- Оформление внешнего и внутреннего пространства МІСЕ - мероприятий
- Риск – менеджмент- понятие, наиболее характерные риски в МІСЕ-индустрии.
- Характеристика предсказуемых, непредсказуемых, объективных и субъективных рисков, форс-мажорных обстоятельств и т.д.
- Характеристика и основные показатели мероприятия МІСЕ-индустрии.
- Принципы, учитываемые при бюджетировании мероприятия и предоставлении финансовой документации заказчику.
- Расходы на мероприятия. Бесприбыльные мероприятия.
- Оценка эффективности МІСЕ мероприятий мероприятия
- Характеристика возможных опасностей при проведении мероприятий в МІСЕиндустрии.
- Действия при возникновении опасности при проведении мероприятий в МІСЕиндустрии.
- Порядок действий по предотвращению ЧС при проведении мероприятий в МІСЕиндустрии туризме
- Требования безопасности к содержанию помещений и организации мероприятия в МІСЕ-индустрии.
- Сущность МІСЕ- мероприятия, его характеристики.
- Сферы планирования мероприятий - служебная, общественная, частная.
- Этапы планирования МІСЕ- мероприятия
- Области использования МІСЕ- менеджмента
- Понятие «МІСЕ- менеджмент», его основное содержание.
- Концепция МІСЕ: классификация мероприятий, участники, посетители, оценка и управление, характер мероприятия.
- Понятие «деловой туризм».
- Понятие «индустрия МІСЕ».
- Характеристика одного из местных операторов делового туризма.
- Требования к конференц-залам.
- Специфика работы бизнес-отелей
- Классификация деловых центров
- Бизнес-классы различных авиаперевозчиков.
- Бизнес-класс РЖД
- Понятие франчайзинга
- Опишите один из выставочных комплексов.
- Специфика услуг питания для делового туризма
- Основные виды приемов
- Основные этапы проектирования программ обслуживания деловых мероприятий.
- Популярные инсентив программы
- Маркетинг в МІСЕ- менеджменте: маркетинг-микс, т.е. система 5P (product=people, price, place, promotion, prediction).
- Изучение рынка МІСЕ-мероприятий.
- Планирование маркетинга
- Сущность контроллинга в МІСЕ- менеджменте
- Подбор персонала для МІСЕ-мероприятий
- Обеспечение экологичности МІСЕ-мероприятий
- Контроллинг во время проведения МІСЕ- мероприятий
- Выбор партнёров при разработке МІСЕ- мероприятий

Инфраструктура для MICE-мероприятий

Вопросы к рейтинг – контролю № 1:

1. Содержание термина MICE.
2. MICE - индустрия, как новое явление в туристской деятельности Цели.
3. Международные и Российские тенденции MICE.
4. Зарубежный и отечественный опыт MICE – индустрии.
5. Международные организации в сфере MICE.
6. Специальные программы для стратегического управления деловыми мероприятиями.
7. Состояние MICE - индустрии в туристской отрасли региона.
8. Требования бизнес-путешественника или MICE-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. 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

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 б.

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, Ы. 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 SE; 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 Введение в МІСЕ-- индустрию

Определение туристско-информационных центров (ТИЦ).

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

2. Представление докладов, презентаций по теме занятия

Список литературы:

Баранов А.С., Бисько И.А. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма. – М.: ИНФРА-М, 2012. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=235151>.

Сервисная деятельность: Учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - М.: АльфаМ: ИНФРА-М, 2017. - <http://znanium.com/catalog/product/760143>

Тюрин Д.В. Маркетинговый аудит: как его организовать и правильно провести: Учебник. М.: НИЦ Инфра-М. 2012.: <http://znanium.com/bookread.php?book=315377>

Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: Учеб. пос. для вузов / Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев, Л.В. Баумгартен и др.; Под общ. ред. проф. Ю.Б. Башина - М.: Вузов. учеб.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=420317>

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

Вопросы для обсуждения:

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 в регионах России.

Список литературы:

Баранов А.С., Бисько И.А. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма. – М.: ИНФРА-М, 2012. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=235151>.

Сервисная деятельность: Учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - М.: АльфаМ: ИНФРА-М, 2017. - <http://znanium.com/catalog/product/760143>

Тюрин Д.В. Маркетинговый аудит: как его организовать и правильно провести: Учебник. М.: НИЦ Инфра-М. 2012.: <http://znanium.com/bookread.php?book=315377>

Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: Учеб. пос. для вузов / Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев, Л.В. Баумгартен и др.; Под общ. ред. проф. Ю.Б. Башина - М.: Вузов. учеб.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=420317>

Тема 3 Организация совещаний, конгрессов, конференций, симпозиумов, инсентив-туров и тим-билдингов

Вопросы для обсуждения:

- 1.Разработка инсентив-тура
- 2.Разработка тим-билдинга

Список литературы:

Баранов А.С., Бисько И.А. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма. – М.: ИНФРА-М, 2012. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=235151>.

Сервисная деятельность: Учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - М.: АльфаМ: ИНФРА-М, 2017. - <http://znanium.com/catalog/product/760143>

Тюрин Д.В. Маркетинговый аудит: как его организовать и правильно провести: Учебник. М.: НИЦ Инфра-М. 2012.: <http://znanium.com/bookread.php?book=315377>

Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: Учеб. пос. для вузов / Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев, Л.В. Баумгартен и др.; Под общ. ред. проф. Ю.Б. Башина - М.: Вузов. учеб.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=420317>

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

Список литературы:

Баранов А.С., Бисько И.А. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма. – М.: ИНФРА-М, 2012. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=235151>.

Сервисная деятельность: Учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - М.: АльфаМ: ИНФРА-М, 2017. - <http://znanium.com/catalog/product/760143>

Тюрин Д.В. Маркетинговый аудит: как его организовать и правильно провести: Учебник. М.: НИЦ Инфра-М. 2012.: <http://znanium.com/bookread.php?book=315377>

Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: Учеб. пос. для вузов / Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев, Л.В. Баумгартен и др.; Под общ. ред. проф. Ю.Б. Башина - М.: Вузов. учеб.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=420317>

Тема 5 Сервисные технологии в MICE- индустрии

1. Изучение информационные технологии, применяемых в событийном менеджменте.

2. Представление докладов, презентаций по теме занятия

Список литературы:

Баранов А.С., Бисько И.А. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма. – М.: ИНФРА-М, 2012. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=235151>.

Сервисная деятельность: Учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - М.: АльфаМ: ИНФРА-М, 2017. - <http://znanium.com/catalog/product/760143>

Тюрин Д.В. Маркетинговый аудит: как его организовать и правильно провести: Учебник. М.: НИЦ Инфра-М. 2012.: <http://znanium.com/bookread.php?book=315377>

Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: Учеб. пос. для вузов / Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев, Л.В. Баумгартен и др.; Под общ. ред. проф. Ю.Б. Башина - М.: Вузов. учеб.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=420317>

Тема 6 Оформление внешнего и внутреннего пространства МІСЕ - мероприятий

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

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

Список литературы:

Баранов А.С., Бисько И.А. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма. – М.: ИНФРА-М, 2012. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=235151>.

Сервисная деятельность: Учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - М.: АльфаМ: ИНФРА-М, 2017. - <http://znanium.com/catalog/product/760143>

Тюрин Д.В. Маркетинговый аудит: как его организовать и правильно провести: Учебник. М.: НИЦ Инфра-М. 2012.: <http://znanium.com/bookread.php?book=315377>

Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: Учеб. пос. для вузов / Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев, Л.В. Баумгартен и др.; Под общ. ред. проф. Ю.Б. Башина - М.: Вузов. учеб.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=420317>

Тема 7 Управление рисками при организации МІСЕ мероприятий

1. Риск-менеджмент. Предсказуемые, непредсказуемые, объективные и субъективные риски, форс-мажорные обстоятельства и т.д.

2. Представление докладов, рефератов, презентаций по теме занятия

Список литературы:

Баранов А.С., Бисько И.А. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма. – М.: ИНФРА-М, 2012. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=235151>.

Сервисная деятельность: Учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - М.: АльфаМ: ИНФРА-М, 2017. - <http://znanium.com/catalog/product/760143>

Тюрин Д.В. Маркетинговый аудит: как его организовать и правильно провести: Учебник. М.: НИЦ Инфра-М. 2012.: <http://znanium.com/bookread.php?book=315377>

Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: Учеб. пос. для вузов / Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев, Л.В. Баумгартен и др.; Под общ. ред. проф. Ю.Б. Башина - М.: Вузов. учеб.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=420317>

Тема 8 Оценка эффективности - МІСЕ мероприятий

1. Изучение основные показатели мероприятий, принципов, учитываемых при бюджетировании мероприятия и предоставлении финансовой документации заказчику. Разработка сметы расходов на мероприятия.

2. Оценка эффективности мероприятия

Список литературы:

Баранов А.С., Бисько И.А. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма. – М.: ИНФРА-М, 2012. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=235151>.

Сервисная деятельность: Учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - М.: АльфаМ: ИНФРА-М, 2017. - <http://znanium.com/catalog/product/760143>

Тюрин Д.В. Маркетинговый аудит: как его организовать и правильно провести: Учебник. М.: НИЦ Инфра-М. 2012.: <http://znanium.com/bookread.php?book=315377>

Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: Учеб. пос. для вузов / Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев, Л.В. Баумгартен и др.; Под общ. ред. проф. Ю.Б. Башина - М.: Вузов. учеб.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=420317>

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

Список литературы:

Баранов А.С., Бисько И.А. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма. – М.: ИНФРА-М, 2012. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=235151>.

Сервисная деятельность: Учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - М.: АльфаМ: ИНФРА-М, 2017. - <http://znanium.com/catalog/product/760143>

Тюрин Д.В. Маркетинговый аудит: как его организовать и правильно провести: Учебник. М.: НИЦ Инфра-М. 2012.: <http://znanium.com/bookread.php?book=315377>

Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: Учеб. пос. для вузов / Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев, Л.В. Баумгартен и др.; Под общ. ред. проф. Ю.Б. Башина - М.: Вузов. учеб.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=420317>

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 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

9.3 Иные материалы

Задание для самостоятельной работы

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 регионе России».

-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 МІСЕ-агентства

- Риск-менеджмент массовых мероприятий

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Цель дисциплины – 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 дисциплины:

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

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

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 MICE-туризма

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

Владеть: методами анализа качества услуг MICE-туризма и его оценки; практическими навыками в формировании человеческих ресурсов в MICE-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.