

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(РГГУ)**

*ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ
ФАКУЛЬТЕТ ИСТОРИИ, ПОЛИТОЛОГИИ И ПРАВА
Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства*

ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОВЫХ МЕРОПРИЯТИЙ (MICE)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Направление 43.03.02 Туризм

*Направленность Технология и организация экскурсионных услуг (Международный
туризм)*

Уровень квалификации выпускника (бакалавр)

Форма обучения (очная)

Москва 2018

Технология и организация деловых мероприятий (MICE)

Рабочая программа дисциплины *(модуля)*

Составитель(и):

кандидат экономических наук, доцент

И.С.Ключевская

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры общественных связей,

Туризма и гостеприимства

№ 10 от 26.06.2019

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка

1.1 Цель и задачи дисциплины (*модуля*)

1.2. Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине (*модулю*)

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

2. Структура дисциплины (*модуля*)

3. Содержание дисциплины (*модуля*)

4. Образовательные технологии

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

5.2. Критерии выставления оценок

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

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Список источников и литературы

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (*модуля*)

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья

9. Методические материалы

9.1. Планы практических (семинарских, лабораторных) занятий

9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ

9.3. Иные материалы

Приложения

Приложение 1. Аннотация дисциплины

Приложение 2. Лист изменений

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины «Технологии и организация деловых мероприятий (MICE)» - развить у будущих специалистов сферы туризма умения организовывать мероприятия, представляющие интерес для участников и отражающие интересы своего учреждения. Посредством применения практических навыков, полученных в результате изучения курса расширить общекультурные и профессиональные компетенции студентов с целью их использования в будущей профессиональной деятельности.

Достижение поставленной цели осуществляется посредством решения следующих основных задач:

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

1.2. Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю):

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	1.3 Рассчитывает качественные и количественные показатели, характеризующие эффективность проекта.	<p><i>Знать:</i> основные понятия и направления туристской деятельности, нормативно-правовое регулирование туристской деятельности; туристскую индустрию и её организационные основы; особенности туристского рынка; сущность турпродукта его виды, условия и механизм разработки; специфику организации туристской деятельности во внутреннем, въездном и выездном туризме; сущность и виды обслуживания потребителя.</p> <p><i>Уметь:</i> определить и оценить основные направления туристской деятельности; проанализировать состояние туристского рынка; организовать процесс обслуживания потребителя туристскими предприятиями; эффективно использовать информационно - коммуникационные технологии</p>

		<p>при осуществлении туристской деятельности; применить в практической деятельности знания разработки туристского продукта; выбирать оптимальные способы решения задач в профессиональной деятельности, исходя из имеющихся ресурсов.</p> <p><i>Владеть:</i> способностью организации туристских предприятий, их деятельности; мониторинга туристского рынка, разработки туристского продукта; основными принципами построения взаимоотношений, между туристскими предприятиями, организующими обслуживание туристов; методами анализа состояния туристского рынка и туристской индустрии, организации туристского обслуживания, способностью выбирать оптимальные способы решения задач в профессиональной деятельности, исходя из имеющихся ресурсов.</p>
--	--	---

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Профтренинг «Технология и организация деловых мероприятий (MICE) (MICE) (MICE) (MICE)» входит в Блок 1 в число дисциплин по выбору вариативной части учебного плана по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм». Дисциплина (модуль) реализуется на факультете истории, политологии и права ИАИ РГГУ кафедрой современного туризма и гостеприимства.

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин: Политическая география, Человек и его потребности, История туризма и гостеприимства

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин: Технологии гостиничной деятельности, Продвижение гостиничного предприятия на международном рынке,

2. Структура дисциплины (модуля)

Структура дисциплины (модуля) для очной формы обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 28 ч., самостоятельная работа обучающихся 44 ч.

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)						Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			контактная					Самостоятель- ная работа	
			Лекции	Семинар	Практические занятия	Лабораторные занятия	Промежуточ- ная аттестация		
1	Тема 1. Деловые мероприятия: основные понятия, классификация	3	1	2				4	Проверка индивидуальных сообщений – рабочей тетради, опрос.
2	Тема 2 Технология организации и проведения совещаний	3	1	2				4	Обсуждение докладов, проверка индивидуальных сообщений, беседа.
3	Тема 3 Технология организации и проведения переговоров с партнерами	3	1	2				6	Проверка индивидуальных сообщений – рабочей тетради, опрос.
4	Тема 4 Технология организации и проведения презентаций	3	1	2				6	Обсуждение докладов, проверка индивидуальных сообщений, беседа.
5	Тема 5 Технология организации и проведения конференций	3	11	2				6	Проверка индивидуальных сообщений – рабочей тетради, опрос.
6	Тема6. Выставочные технологии	3	1	2				6	Обсуждение докладов, проверка индивидуальных сообщений, беседа.
7	Тема 7. Технология организации и проведения инсентив-мероприятий	3	1	2				4	Проверка индивидуальных сообщений – рабочей тетради, опрос.
8	Тема8. Технология организации и проведения корпоративных	3	1	2				4	Обсуждение докладов, проверка индивидуальных сообщений, беседа.

	мероприятий							
9	Тема 9.Технология организации и проведения деловых приемов	3	2	2				4
								Проверка индивидуальных сообщений – рабочей тетради, опрос. Обсуждение докладов, проверка индивидуальных сообщений, беседа. Проверка рабочей тетради, выполнение заданий
	Итого		10	18				44
								Зачет

3. Содержание дисциплины (модуля)

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Тема 1. Деловые мероприятия: основные понятия, классификация	Понятие «мероприятие». МICE-мероприятия: конгрессы, конференции, саммиты, симпозиумы, выставки, ярмарки, презентации, инсентив-мероприятия. Регулярные и нерегулярные мероприятия. Массовые мероприятия. Корпоративные и частные мероприятия. Туристские деловые мероприятия.
2	Тема 2 Технология организации и проведения совещаний	Классификация совещаний. Этапы подготовки к проведению совещания: определение тематики, формирование повестки дня, определение состава участников, выработка регламента, определение даты, времени, продолжительности. Проведение совещания. Председатель и секретарь совещания. Оформление протокола. Бюджет совещаний. Эффективность совещаний
3	Тема 3 Технология организации и проведения переговоров с партнерами	Основные вопросы организации работы с делегацией партнеров. Этапы подготовки к переговорам: организационный и содержательный. Помещения для ведения переговоров. Технология ведения переговоров. Документы, необходимые в ходе переговоров. Основные требования к оформлению записи беседы на переговорах. Работа переводчика во время проведения переговоров.
4	Тема 4 Технология организации и проведения презентаций	Презентация как деловое мероприятие. Особенности деловых презентаций. Основные функции презентации. Виды и формы презентации. Технология организации и проведения презентации. Бюджет презентаций. Эффективность презентаций
5	Тема 5 Технология организации и проведения конференций	Классификация конференций. Особенности конференций. Этапы подготовки конференции. Бюджет конференций. Эффективность конференций
6	Тема 6. Выставочные технологии	Выставки: понятие, специфика и функции. План и технология работ по организации участия в выставке. Планирование и координация действий в период работы выставки. Мероприятия, намечаемые и

		реализуемые после выставки. Бюджет выставки. Эффективность выставки
7	Тема 7. Технология организации и проведения инсентив-мероприятий	Понятие «инсентив-мероприятие». Классификация инсентив-мероприятий. Этапы организации и проведения инсентив-мероприятий. Бюджет инсентив-мероприятий. Эффективность инсентив-мероприятий
8	Тема 8. Технология организации и проведения корпоративных мероприятий	Цели организации и проведения корпоративных мероприятий. Классификация мероприятий. Корпоративный праздник и технология его организации и проведения. Бюджет корпоративных мероприятий. Эффективность корпоративных мероприятий
9	Тема 9. Технология организации и проведения деловых приемов	<p>Роль и значение приемов, встреч и визитов в развитии и укреплении деловых контактов.</p> <p>Виды деловых приемов и банкетов. Дневные приемы: «бокал шампанского», «бокал вина», завтрак. Вечерние приемы: чай, «жур фикс», коктейль, фуршет, обед, обед-буфет, ужин. Приемы с рассадкой и без рассадки за столом. Краткая характеристика деловых приемов и банкетов.</p> <p>Порядок подготовки, организации и проведение деловых приемов.</p> <p>Правила этикета на приемах и банкетах. Ответ на приглашение. Общие требования к форме одежды на дневных и вечерних деловых мероприятиях. Приход на прием и уход с приема. Общепринятые нормы этикета за столом. Гастрономический этикет. Правила участия в разговоре за столом. Запрещенные темы для обсуждения за столом.</p>

4. Образовательные технологии

№ п/п	Наименование темы	Виды учебной работы	Формируемые компетенции	Образовательные технологии
1	2	3	4	5
1.	Тема 1. Деловые мероприятия: основные понятия, классификация	Лекция Семинар № 1	ПК-1.3	Обзорно-установочная лекция-беседа проблемного характера.
2.	Тема 2 Технология организации и проведения совещаний	Лекция Семинар № 2	ПК-1.3	- Проблемная лекция - Семинар с презентацией проектов, и развернутым обсуждением.
3.	Тема 3 Технология организации и проведения переговоров с партнерами	Лекция Семинар №3	ПК-1.3	- Лекция проблемного характера - Семинар с презентацией проектов, и развернутым обсуждением.
4.	Тема 4 Технология организации и проведения презентаций	Лекция Семинар №4	ПК-1.3	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора Развернутая беседа с обсуждением доклада Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
5.	Тема 5 Технология организации и проведения конференций	Лекция Семинар №5	ПК-1.3	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора Развернутая беседа с обсуждением доклада Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
6.	Тема 6. Выставочные технологии	Лекция Семинар №6	ПК-1.3	- Лекция проблемного характера - беседа - Семинары с презентацией проектов, и развернутым обсуждением. -тестирование

7.	Тема 7. Технология организации и проведения инсентив-мероприятий	Лекция Семинар №7	ПК-1.3	- Лекция-визуализация с применением слайд-проектора -Семинар с презентацией проектов, и развернутым обсуждением. -тестирование
8.	Тема8. Технология организации и проведения корпоративных мероприятий	Лекция Семинар № 8	ПК-1.3	- Лекция-визуализация с применением слайд-проектора Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций
9.	Тема 9.Технология организации и проведения деловых приемов	Лекция Семинар № 8	ПК-1.3	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- контрольная работа	25 баллов	25 баллов
- участие в дискуссии на семинаре	5 баллов	35 баллов
Промежуточная аттестация (представление проекта)	40 баллов	40 баллов
Итого за семестр		100 баллов

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

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

5.2. Критерии выставления оценок

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

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».
49-0/ F,FX	«неудовлетворительно»/ 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 выставляются 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

Перечень вопросов к экзамену

1. Сущность МІСЕ- мероприятия, его характеристики.
2. Сферы планирования мероприятий - служебная, общественная, частная.
3. Этапы планирования МІСЕ- мероприятия
4. Области использования МІСЕ- менеджмента
5. Понятие «МІСЕ- менеджмент», его основное содержание.
6. Концепция МІСЕ: классификация мероприятий, участники, посетители, оценка и управление, характер мероприятия.
7. Понятие деловой туризм.
8. Понятие индустрии МІСЕ.
9. Характеристика одного из местных операторов делового туризма.
10. Требования к конференц-залам.
11. Специфика работы бизнес-отелей
12. Классификация деловых центров
13. Бизнес-классы различных авиаперевозчиков.
14. Бизнес-класс РЖД
15. Понятие франчайзинга
16. Опишите один из выставочных комплексов.
17. Специфика услуг питания для делового туризма
18. Основные виды приемов
19. Основные этапы проектирования программ обслуживания деловых мероприятий.
20. Перспективы делового туризма в Томске

21. Популярные инсентив программы
22. Маркетинг в MICE- менеджменте: маркетинг-микс, т.е. система 5P (product=people, price, place, promotion, prediction).
23. Изучение рынка MICE-мероприятий.
24. Планирование маркетинга
25. Сущность контроллинга в MICE- менеджменте
26. Работа с информацией при разработке MICE- мероприятия
27. Подбор персонала на MICE- мероприятия
28. Выбор партнеров при разработке MICE- мероприятия
29. Обеспечение экологичности MICE- мероприятия
30. Инфраструктура MICE- мероприятия

Темы рефератов, докладов, эссе, сообщений

1. Цели и принципы MICE-туризма.
2. Системный подход к деловому туризму.
3. Основные этапы и объект MICE-туризма.
4. Основные категории, элементы и принципы организации мероприятий;
5. Планирование человеческих ресурсов в MICE-туризме
6. Информационные технологии в MICE-туризме.
7. Концепция проекта MICE-мероприятия.
8. Финансирование события и распределение бюджета мероприятий.
9. Риск-менеджмент в MICE-туризме
10. Основные центры MICE-туризма

Вопросы и задания для самостоятельной работы, в том числе групповой самостоятельной работы обучающихся

1. Подобрать необходимую информацию и принять участие в подготовке и обсуждении проекта:
«Развитие MICE-туризма на территории Московской области»
 - Создание концепции мероприятия
 - Генерирование идей, брейнсторм, определение темы, сюжета мероприятия
 - Проведение реального брейнсторма, подведение итогов - документирование идей
 - Задание на дом: написание пробной концепции мероприятия в формате Power Point (3-4 слайда), выслать на эл.адрес преподавателя, лучшая концепция защищается автором на следующем занятии в течение 5 минут.
2. Подготовиться и принять участие 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)
 Игровой кейс: «Форум «Евростар»
3. Подготовиться к участию в обсуждении вопросов:
 - Что влияет на бюджет мероприятия
 - Доходы и расходы. Оптимизация расходов
 - Примеры расчетов бюджета мероприятия
 - Формирование цены услуг в области MICE-менеджмента
 Игровой кейс: «Риск-менеджмент массовых мероприятий»

Перечень практических заданий

- 1 Студентам предлагается разработать программу пребывания зарубежной делегации, прибывшей на переговоры. При разработке программы следует указать: состав делегации, деловые, культурные и развлекательные мероприятия, характеристику средств размещения и предприятий питания при обслуживании делегации.
- 2 Студентам предлагается подготовить план проведения переговоров с зарубежными партнерами. При этом необходимо указать: цель и предмет переговоров, дать краткую характеристику партнеру, условия переговоров, место проведения переговоров, применяемые методы.
- 3 Студентам предлагается подготовить памятку участникам переговоров.
- 4 Студентам предлагается подготовить рекомендации выступающему на презентации.
- 5 Студентам предлагается подготовить речь для презентации турпродукта в рамках культурно-познавательного туризма.
- 6 Студентам предлагается написать эссе или рецензию на одну из презентаций.
- 7 Студентам предлагается подготовить план подготовки и проведения конференции.
- 8 Студентам предлагается подготовить рекомендации выступающему на конференции.
- 9 Студентам предлагается написать эссе или рецензию на одну из конференций.
- 10 Студентам предлагается написать эссе или рецензию на одну из выставок.
- 11 Используя ресурсы сети интернет, подготовьте сравнительный анализ инсентив-программ. Сформулируйте рекомендации по разработке подобных программ для начинающих компаний.
- 12 Вы работаете в организации по подготовке и проведению корпоративных мероприятий. Подготовьте сценарий корпоративного мероприятия для туристской фирмы – крупного туроператора, руководство которого приняло решения отметить 20-летие работы на рынке

13. Подготовьте планы рассадки для различных видов приемов.

Ситуация 1. «Оценка знаний национальных особенностей делового общения»

Сценарий:

Вы - управляющий туристской компании. Вам предстоит провести серию переговоров с представителями фирм-партнеров из разных стран.

Чтобы проверить, насколько хорошо вы запомнили информацию о национальных особенностях делового общения, Вам предлагается ответить на ряд вопросов по этой тематике. Ниже приведена характеристика поведения в процессе ведения переговоров. Для каждой характеристики напишите вариант страны, наиболее подходящей под указанную характеристику. А затем сравните его с ключом теста, приведенным ниже.

1. Для них характерны положительный настрой, открытость, дружелюбие. Они называют собеседника по имени и любят говорить о семье, хобби и т.д.
2. Во время переговоров они обращаются к партнерам по фамилии и считают необходимостью формальные представления
3. На переговорах они рассаживаются за столом и ведут себя строго согласно иерархии
4. Для них наиболее подходящими темами для разговора перед началом переговоров являются достопримечательности их страны и города, новости культуры
5. Могут пожертвовать протоколом ради финансовой выгоды. Для них характерна не слишком официальная атмосфера ведения переговоров
6. Предпочитают посоветоваться со своей командой прежде чем высказать свое мнение
7. Здесь принято называть титул каждого, с кем вы разговариваете. Если титул неизвестен, можно обращаться, добавляя слово «доктор»
8. Не отличаются особенной пунктуальностью
9. Говорить с ними о делах после окончания рабочего дня считается дурным тоном
10. Часто не понимают, что значит «сохранять лицо», не терпят волокиты и стремятся решить все вопросы максимально быстро
11. Предпочитют говорить и вести дела только на родном языке
12. Здесь очень важна пунктуальность
13. Не любят рукопожатий и любых других прикосновений
14. Испытывают некоторые трудности в работе за рубежом, так как не желают и не умеют согласовывать свое поведение с принятыми в других странах нормами
15. Уделяют большое внимание развитию личных отношений с партнерами
16. Не любят шутить, считая, что бизнес — дело серьезное
17. Стараются исключить из своего лексикона на переговорах слово «нет»
18. Решения принимают после окончания, а не за столом переговоров
19. Основным стилем ведения переговоров является «торг».
20. Подарки в деловой сфере не распространены, так как представители этой нации очень бережливы.

Ключ к тесту:

- 1 США.
- 2 Великобритания, Франция, Германия, Италия, Испания, Скандинавские страны, Япония, Китай, Корея, страны Ближнего Востока, Индия.
- 3 Германия, Франция, Япония.
- 4 Франция, Италия.
- 5 США.
- 6 Япония, страны Ближнего Востока.
- 7 Германия.
- 8 Испания, Италия, Франция, страны Ближнего Востока.
- 9 Великобритания.
- 10 США.
- 11 Франция.
- 12 Япония, Германия, Скандинавские страны, Великобритания, США.
- 13 Япония.
- 14 США.
- 15 Япония, Корея, Китай, страны Ближнего Востока, Великобритания.
- 16 Германия, Япония.
- 17 Япония, Великобритания.
- 18 Япония, Франция.
- 19 Страны Ближнего Востока, США.
- 20 Германия.

Примерные ситуационные задания

Ситуация 2. «Оценка знаний правил делового этикета»

Вопросы:

1. Начальник говорит: «Слушаю вас» и при этом пишет (или читает). Начнете ли вы говорить?
2. Какой рукой принято вручать визитную карточку в России и в европейских странах?

3. Нужно ли благодарить партнера, когда он вручает вам свою визитную карточку?
 4. Следует ли представлять свою компанию и (или) представляться самому, снимая телефонную трубку в офисе?
 5. Кто должен перезвонить, если телефонный разговор случайно прервался?
 6. Какой должна быть высота голоса участников деловых переговоров?
 7. Что означает следующий жест партнера по общению: хозяин кабинета во время разговора начинает собирать бумаги на столе?
 8. Во время деловой беседы вам принесли чай (кофе) и вы уронили на пол чайную (кофейную) ложечку. Будете ли вы поднимать ее?
 9. Женщина проходит мимо группы знакомых мужчин. Кто здоровается первым?
 10. Кто должен первым приветствовать партнера при встрече: начальник (мужчина) или его подчиненная?
 11. Является ли обязательным рукопожатие при встрече знакомых мужчин?
 12. Влияет ли одежда на деловой успех?
 13. Что можно положить в нагрудный карман пиджака?
 14. Повышает или понижает престиж делового человека перстень на его руке?
 15. Какой фасон мужского костюма является универсальным вне зависимости от роста и фигуры мужчины: однобортный или двубортный?
 16. Облегчают ли шутки взаимопонимание с малознакомым собеседником?
 17. Какая женская одежда больше подходит для работы в офисе: платье, костюм, блузка с юбкой или брюки и трикотажная кофточка?
 18. Должна ли деловая женщина пользоваться косметикой?
 19. Нужно ли давать ответ на приглашение на прием «коктейль»?
- Ключ к тесту:**
1. Чтобы не принижать свой имидж в глазах начальника, необходимо хранить молчание до тех пор, пока он не оторвется от своих дел.
 2. Визитную карточку в России и в европейских странах принято вручать правой рукой.
 3. При получении визитной карточки от партнера его следует поблагодарить.
 4. Если вы снимаете трубку контактного телефона фирмы, всегда следует представить компанию, чтобы звонящий знал, куда он попал, а затем представиться и

поприветствовать собеседника. Если вы снимаете трубку своего телефона в отделе, достаточно представиться собеседнику и добавить фразу: «Слушаю вас».

5. Независимо от того, по какой причине прервался разговор, по правилам этикета перезвонить должен инициатор звонка.
6. Высота голоса должна чуть колебаться, оставаясь в среднем диапазоне.
7. Этим жестом хозяин кабинета дает понять, что разговор окончен.
8. Упавшую во время деловой беседы ложечку не поднимают.
9. Проходя мимо группы знакомых мужчин, женщина здоровается первой.
10. При встрече с начальником первой здоровается его подчиненная.
11. Рукопожатие при встрече знакомых мужчин не обязательно, но желательно.
12. Несомненно, одежда влияет на деловой успех.
13. В наружный карман пиджака можно положить только декоративный платочек.
14. Перстень отрицательно влияет на имидж делового человека (за исключением встреч с партнерами из стран Ближнего Востока).
15. Универсальным является однобортный мужской костюм.
16. С малознакомыми людьми лучше не шутить: есть люди, с которыми шутки плохи.
17. Лучший вариант деловой одежды для женщины — костюм, но может подойти и юбка с блузкой.
18. Да, но это должен быть правильный макияж с использованием высококачественной косметики.
19. На приемы, проводимые стоя, без рассадки, ответ давать не следует.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Список источников и литературы

Основная литература

- 1) Кузнецова О.И., Сильчева Л.В., Масленникова Е.Г., Макеева Д.К. Аспекты MICE-туризма и его организации // Сервис в России и за рубежом. 2014. №2 (49). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/aspekty-mice-turizma-i-ego-organizatsii>
- 2) Организация и управление деловым (MICE) туризмом [Текст] : учебное пособие / Ю. М. Иванов, А. В. Алейников ; М-во образования и науки Российской Федерации, Санкт-Петербургский гос. политехнический ун-т. - Санкт-Петербург : Изд-во Политехнического ун-та, 2011. - 191 с. : ил., табл.; 20 см.; ISBN 978-5-7422-3082-3

Дополнительная литература

- 1) Сливкова, Ю.В., Солодовникова, Ю.Р. Современное состояние и потенциал развития МICE-туризма в городе Омске; Экономика и предпринимательство. 2017. № 12-2 (89). С. 833-837. - URL: <https://elibrary.ru>
- 2) Виды и тенденции развития туризма [Текст] : учебное пособие / Е. И. Макринова, О. Н. Гененко, Е. О. Святая ; Автономная некоммерческая организация высшего образования "Белгородский университет кооперации, экономики и права". - Белгород : Изд-во Белгородского ун-та кооперации, экономики и права, 2017. - 332 с. : ил., табл.; 20 см. - (Учебное пособие).; ISBN 978-5-8231-0726-6

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Рекомендации по использованию Интернет-ресурсов:

<http://www.geo2000.nm.ru/> www.tourlib.net

<http://www.geo.ru/> www.turbooks.ru

<http://www.geofocus.ru/> <http://www.vokrugsveta.ru/>

<http://www.national-geographic.ru/> <http://www.wgeo.ru/>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

При проведении занятий используется аудитория, оборудованная проектором для отображения презентаций. Кроме того, при проведении лекций и практических занятий необходим компьютер с установленным на нем браузером и программным обеспечением для демонстрации презентаций (Power Point и др.).

Для самостоятельной работы студенту необходим доступ к ЭБС издательства «Юрайт» (biblio-online.ru), архиву исследовательских журналов JSTOR, МНБД Scopus и Web of Science. Персональные компьютеры, оснащенные операционной системой ОС MS Windows (XP и выше), программным обеспечением MS Office 2003–2010, доступом в Интернет через браузер Google Chrome или Opera, обновляемой антивирусной защитой Symantec Endpoint Protection.

Перечень лицензионного программного обеспечения:

Microsoft Office – Лицензия № 40001532 от 31.12.2007

Adobe Acrobat – Лицензия № 1118-1003-5566-8837-8180-7067 от 2010 г.

Abbyy Fine Reader – Лицензия № 09667 от 08.02.2006 Антивирус Kaspersky – Лицензия № 1894141205092525 от 05.12.2014

Microsoft Windows XP – Лицензия № 40001512 от 22.12.2005

MSDN (Microsoft Developer Network , Microsoft Dreamspark

Microsoft Academic Alliance) – Лицензия № 1203794656 от 01.01.2016

Справочно-правовая система «Консультант Плюс» - Учебная версия бесплатная

Abbyy Lingvo – LMRC14000000946409109093 от 22.01.2010

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья

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

- для слепых и слабовидящих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
- для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
- экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- *для глухих и слабослышащих:*

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

- *для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:*

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

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

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

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

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

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

- *для слепых и слабовидящих:*

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

- *для глухих и слабослышащих:*

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

- *для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:*

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

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

- *для слепых и слабовидящих:*

- устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;
- дисплеем Брайля PAC Mate 20;
- принтером Брайля EmBraille ViewPlus;

- *для глухих и слабослышащих:*

- автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;
- акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1;
 - компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. Методические материалы

9.1. Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий

Тема 1. Деловые мероприятия: основные понятия, классификация
Вопросы для обсуждения

1. Дайте определение понятия «мероприятие».
2. Что такое MICE?
3. Охарактеризуйте место и роль делового туризма на туристском рынке.
4. В чем состоит специфика делового туризма?
5. Охарактеризуйте 4 основные группы мероприятий.
6. Чем массовые мероприятия отличаются от корпоративных?

Тема 2. Технология организации и проведения совещаний

Вопросы для обсуждения

1. Перечислите виды совещаний.
2. Как следует работать над повесткой дня совещания?
3. Перечислите этапы проведения совещания.
4. Расскажите об обязанностях председателя совещания.
5. Перечислите обязанности секретаря совещания.
6. Каким образом оформляется протокол совещания?

Тема 3. Технология организации и проведения переговоров с партнерами

Вопросы для обсуждения

1. Подбор состава делегации.
2. Официальные и протокольные формы представления.
3. Этические требования к подбору и преподнесению подарков и сувениров участникам зарубежной делегации.
4. Как принимать подарки.
5. Характеристика этапов подготовки и проведения переговоров.
6. Национальный этикет.
7. Национальные особенности общения.
8. Значение национальных особенностей общения при подготовке, организации и проведении переговоров с партнерами.
9. Принципы общения переводчика с участниками переговоров.

Практические задания:

1. студентам предлагается разработать программу пребывания зарубежной делегации, прибывшей на переговоры. При разработке программы следует указать: состав делегации, деловые, культурные и развлекательные мероприятия, характеристику средств размещения и предприятий питания при обслуживании делегации;
2. студентам предлагается подготовить план проведения переговоров с зарубежными партнерами. При этом необходимо указать: цель и предмет переговоров, дать краткую характеристику партнеру, условия переговоров, место проведения переговоров, применяемые методы;
3. студентам предлагается подготовить памятку участникам переговоров.

Тема 4. Технология организации и проведения презентаций
Вопросы для обсуждения

1. В чем заключается многоаспектность понятия «презентация»?
2. Перечислите цели, преследуемые презентациями разного вида.
3. Перечислите этапы подготовки презентации.
4. Перечислите факторы, которые оказывают воздействие на характер презентации.
5. Имидж фирмы как цель презентации.
6. Расскажите о специфике презентационной речи, о технологии ее подготовки, о способах ее воздействия на аудиторию.
7. Основные социально-культурные функции презентаций в современном

Практические задания:

1. студентам предлагается подготовить рекомендации выступающему на презентации;
2. студентам предлагается подготовить речь для презентации турпродукта в рамках культурно-познавательного туризма;
3. студентам предлагается написать эссе или рецензию на одну из презентаций.

Тема 5. Технология организации и проведения конференций*Вопросы для обсуждения*

1. Раскройте понятие «конференция».
2. Дайте классификацию конференций.
3. Изложите вопросы, решаемые при подготовке и проведении конференции.
4. Основные преимущества и ошибки публичного выступления.

Практические задания: студентам предлагается написать эссе или рецензию на одну из конференций.

Тема 6. Выставочные технологии*Вопросы для обсуждения*

1. Основные социально-культурные функции выставок в современном мире.
2. В чем выражается правильное планирование бюджета современной выставки?
3. Когда и при каких условиях возможен точный учет всех затрат на организацию и проведение выставки?
4. Что означает положение – «выставка – инструмент маркетинговых коммуникаций»?

Практическое задание: студентам предлагается написать эссе или рецензию на одну из выставок.

Тема 7. Технология организации и проведения инсентив-мероприятий
Вопросы для обсуждения

1. Что означает термин «инсентив»?
2. Какое место занимают инсентив-мероприятия в структуре MICE?
3. С учетом каких принципов строится инсентив-мероприятие?
4. Что такое тимбилдинг?
5. Какое место тимбилдинг занимает в структуре MICE?

Практическое задание: используя ресурсы сети интернет, подготовьте сравнительный анализ инсентив-программ. Сформулируйте рекомендации по разработке подобных программ для начинающих компаний.

Тема 8. Технология организации и проведения корпоративных мероприятий
Вопросы для обсуждения

1. Какие мероприятия относятся к корпоративным?
2. Раскройте понятие «корпоративное мероприятие»?
3. Дайте краткую характеристику корпоративным мероприятиям.
4. Какова роль корпоративных мероприятий в улучшении микроклимата коллектива?
5. В формировании положительного имиджа компании?
6. Расскажите о корпоративном мероприятии, в котором вам приходилось участвовать.
7. Расскажите об этапах подготовки корпоративного мероприятия.

Практическое задание: вы работаете в организации по подготовке и проведению корпоративных мероприятий. Подготовьте сценарий корпоративного мероприятия для туристской фирмы – крупного туроператора, руководство которого приняло решения отметить 20-летие работы на рынке.

Тема 9. Технология организации и проведения деловых приемов
Вопросы для обсуждения

1. Подача блюд к столу.
2. Чем угощать гостей из разных стран.
3. Правила пользования столовыми приборами и салфетками.
4. Музыка на приеме.
5. Правила курения на приемах и банкетах.

Практическое задание: подготовьте планы рассадки для различных видов приемов.

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Технология и организация деловых мероприятий (MICE) (MICE) (MICE)» входит в Блок 1 в число дисциплин по выбору вариативной части учебного плана по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм». Дисциплина (модуль) реализуется на факультете истории, политологии и права ИАИ РГГУ кафедрой современного туризма и гостеприимства.

Цель изучения дисциплины «Технологии и организация деловых мероприятий (MICE)» - развить у будущих специалистов сферы туризма умения организовывать мероприятия, представляющие интерес для участников и отражающие интересы своего учреждения. Посредством применения практических навыков, полученных в результате изучения курса расширить общекультурные и профессиональные компетенции студентов с целью их использования в будущей профессиональной деятельности.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

ПК-1 Владеет теоретическими основами проектирования, готовность к применению основных методов проектирования в туризме.

1.3 Рассчитывает качественные и количественные показатели, характеризующие эффективность проекта.

В результате изучения курса студент должен:

Знать: основные понятия и направления туристской деятельности, нормативно-правовое регулирование туристской деятельности; туристскую индустрию и её организационные основы; особенности туристского рынка; сущность турпродукта его виды, условия и механизм разработки; специфику организации туристской деятельности во внутреннем, въездном и выездном туризме; сущность и виды обслуживания потребителя.

Уметь: определить и оценить основные направления туристской деятельности; проанализировать состояние туристского рынка; организовать процесс обслуживания потребителя туристскими предприятиями; эффективно использовать информационно - коммуникационные технологии при осуществлении туристской деятельности; применить в практической деятельности знания разработки туристского продукта; выбирать оптимальные способы решения задач в профессиональной деятельности, исходя из имеющихся ресурсов.

Владеть: способностью организации туристских предприятий, их деятельности; мониторинга туристского рынка, разработки туристского продукта; основными принципами построения взаимоотношений, между туристскими предприятиями, организующими обслуживание туристов; методами анализа состояния туристского рынка и туристской индустрии, организации туристского обслуживания, способностью выбирать оптимальные способы решения задач в профессиональной деятельности, исходя из имеющихся ресурсов.

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

Общая трудоемкость освоения дисциплины (модуля) составляет 2 зачетные единицы.

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры

№__1__ от__31 августа 2020г.____

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

в рабочей программе дисциплины *«Технология и организация деловых мероприятий
(MICE) (MICE) (MICE) (MICE)»*

по направлению подготовки _____ *«Туризм»* _____

на 2020/2021 учебный год

№	Текст актуализации или прилагаемый к РПД документ, содержащий изменения	Дата	№ протокола
1	Приложение №1	31.08.20г.	№ 1

1. В п.4 «Образовательные технологии» вносятся следующие изменения.

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.

2. В п.6.2 «Перечень БД и ИСС» вносятся следующие изменения.

№п /п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
3	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам Электронная библиотека Grebennikon.ru
4	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

3. В п.7 «Состав программного обеспечения (ПО)» вносятся следующие изменения.

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное

4	AutoCAD 2010 Student	Autodesk	свободно распространяемое
5	Archicad 21 Rus Student	Graphisoft	свободно распространяемое
6	SPSS Statistics 22	IBM	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
8	SPSS Statistics 25	IBM	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
10	ОС «АЛТ Образование» 8	ООО «Базальт СПО	лицензионное
11	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
12	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
13	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
14	Microsoft Office 2016	Microsoft	лицензионное
15	Visual Studio 2019	Microsoft	лицензионное
16	Adobe Creative Cloud	Adobe	лицензионное
17	Zoom	Zoom	лицензионное