


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

(ТГПУ)

Утверждаю
 И.А.Рوماхина
декан факультета
«01» 09 2013 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
М.2.В.10 ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ В МІСЕ-ТУРИЗМЕ**

ТРУДОЕМКОСТЬ (В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ) 2

Направление подготовки

Магистерская программа

Квалификация (степень) выпускника

1. Цели изучения дисциплины

Целью изучения дисциплины «Организация и управление в МІСЕ-туризме» является формирование у обучающихся системы знаний основ методологии и технологии 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.

Достижение поставленной цели осуществляется посредством решения следующих основных задач:

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

2. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Организация и управление в МІСЕ-туризме» является дисциплиной профессионального цикла в рамках учебного плана, разработанного в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по направлению 100400.68 Туризм, магистерской программе: Инновационные технологии в туристской индустрии (квалификация - «магистр»).

Изучение основ данной учебной дисциплины, получаемые при этом знания и формируемые навыки, дополняются и углубляются при изучении других учебных курсов в рамках основной образовательной программы: «Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности», «Технологии туристско-рекреационного проектирования и освоения территории», «Инновации в организации гостиничных услуг и услуг питания», и др.

3. Требования к уровню освоения программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование у выпускника ряда компетенций. Выпускник должен обладать следующими общекультурными (ОК) и профессиональными (ПК) компетенциями:

- готовностью к активному общению в научной, профессиональной и социально-общественной сферах деятельности (ОК-3);
- способностью использовать навыки и умения организации научно-исследовательских и научно-производственных работ, управления коллективом, владеть основами командообразования, формировать благоприятный морально-психологический климат для достижения поставленных целей, оценивать качество результатов личной и коллективной деятельности (ОК-5);
- готовностью нести ответственность за принятые решения в рамках профессиональной компетенции, способностью принимать нестандартные решения, разрешать проблемные ситуации в туристской деятельности (ОК-6);
- способность проявлять инициативу, в том числе в сложных и нестандартных ситуациях, брать на себя всю полноту ответственности (ОК -9));
- способностью свободно демонстрировать навыки работы в научно-исследовательском коллективе (в лаборатории, бизнес-инкубаторе, студии и так далее), генерировать новые идеи, поддерживать и развивать собственный креативный потенциал и творческие способности сотрудников (ОК -13));

- способностью разрабатывать новые туристские проекты, соответствующие требованиям туристской индустрии, выявлять приоритетные направления в проектировании, составлять необходимую нормативно-техническую документацию (ПК-1);
- готовностью применять методы анализа, разработки и поиска решений в деятельности предприятий туристской индустрии (ПК-3);
- способностью к мониторингу и оценке эффективности процессов в туристской индустрии (ПК-4);
- способностью к оценке инновационно-технологических рисков в туристской индустрии (ПК-5);

В результате изучения дисциплины магистрант должен:

знать:

- методологию организационной деятельности в туристской индустрии;
- основные категории, элементы и принципы организации МІСЕ-туризма
- ; содержание и порядок проектирования деловых мероприятий и событий;
- методы и инструменты управления МІСЕ-туризмом;
- технологии и инструментарий решения различных типов проблем в современных системах туристской индустрии, МІСЕ-туризма;

уметь:

- применять организационный МІСЕ-инструментарий и приобретенные знания, умения и навыки в сфере туризма;
- управлять качеством МІСЕ-туризма;
- управлять рисками МІСЕ-туризма;
- обеспечивать контроль выполнения МІСЕ-туризма;

владеть:

- методами анализа МІСЕ-туризма и его оценки;
- практическими навыками в формировании человеческих ресурсов в МІСЕ-туризме;
- навыками управления рисками в процессе управления МІСЕ- туризма.

4. Общая трудоемкость дисциплины 2 зачетных единиц и виды учебной работы

Вид учебной работы	Трудоемкость (в соответствии с учебным планом) (час)	Распределение по семестрам\1 (в соответствии с учебным планом) (час)		
		3	4	5
	Всего	3	4	5
Аудиторные занятия	8	8		
Лекции				
Практические занятия	8	8		
Семинары				
Лабораторные работы				
Другие виды аудиторных работ				
Другие виды работ				
Самостоятельная работа	64	64		
Курсовой проект (работа)				
Реферат				
Общая трудоемкость	72	72		
Формы текущего контроля	Тестирование			
Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом	зачет	зачет		

5. Содержание программы учебной дисциплины

5.1. Содержание учебной дисциплины

№п/п	Наименование раздела дисциплины (темы)	Аудиторные часы					Самостоятельная работа (час)
		ВСЕГО	лекции	практические (семинары)	лабораторные работы	В т.ч. интерактивные формы обучения (не менее%)	
1.	Введение в МІСЕ-туризм	2		2			0
2.	Рабочий персонал и проблема человеческих ресурсов в МІСЕ-туризме	1		1		1	0
3.	Организация совещаний, конгрессов, конференций, симпозиумов и т.д.	1		1		1	5
4.	Рынок МІСЕ-услуг и продвижение событий на рынке и организация инсентив-туров	2		2		1	5
5.	Управление рисками и оценка эффективности мероприятия	2		2		1	4
	ИТОГО	8ч./0,25 з.ед.		8		4час/50%	(и

5.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Введение в МІСЕ-туризм

Цели и принципы МІСЕ-туризма. Системный подход к МІСЕ. Основные этапы и объект МІСЕ-туризма. Основные категории, элементы и принципы организации деловых мероприятий;

Тема 2. Рабочий персонал и проблема человеческих ресурсов в МІСЕ-туризме

Характеристики человеческих ресурсов. Планирование человеческих ресурсов в МІСЕ-туризме. Управление персоналом. Классификация распределение работ по проектам и функциям. Наемный персонал.

Тема 3. Организация совещаний, конгрессов, конференций, симпозиумов и т.д.

Организационное проектирование мероприятия. Гостеприимство и обслуживание в МІСЕ-туризме. Основные принципы планирования события. Информационные технологии в событийном менеджменте. Концепция проекта мероприятия. Определение ключевых дат, расхода ресурсов, распределение затрат. Впечатление о мероприятии.

Тема 4. Рынок МІСЕ-услуг и продвижение событий на рынке и организация инсентив-туров

Финансирование события и распределение бюджета. Факторы ценообразования и гонораров. Скидки, доходы, комиссионные в МІСЕ-туризме. Расходы на мероприятия. Прибыльные и неприбыльные мероприятия. Роль спонсорства в МІСЕ-туризме. Сущность инсентив-туров и их значение в МІСЕ-индустрии.

Тема 5. Управление рисками и оценка эффективности мероприятия

Риск-менеджмент. Предсказуемые, непредсказуемые, объективные и субъективные риски, форс-мажор, и т.д. Характеристика мероприятия, основные показатели мероприятия. Опросы и иные методы оценки эффективности мероприятия.

5.3. Лабораторный практикум - Не предусмотрен.

6. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

6.1. Основная литература по дисциплине:

1. Конюхова, Татьяна Васильевна. Деловой туризм. Образовательно-научные цели =Business tourism. Educational and scientific purposes: учебное пособие для вузов/Т. В. Конюхова ; Институт культуры и глобализации Ольборгского университета.-[Б. м.]:Издательство ТПУ,2011.-138 с.
2. Тульчинский, Григорий Львович. Менеджмент специальных событий в сфере культуры :учебное пособие для вузов/Г. Л. Тульчинский, С. В. Герасимов, Т. Е. Лохина ; Санкт-Петербургский филиал Государственного университета [и др.].-СПб. [и др.]:Лань [и др.],2010.-381 с.
3. Кондратенко, Екатерина Алексеевна. Событийный менеджмент=MICE management: учебное пособие для вузов/Е. А. Кондратенко.- Барнаул:Азбука,2011.-140 с.

6.2. Дополнительная литература:

1. Ульрих Хальцбаур, Эдвин Йеттингер, Бернхард Кнаузе, Ральф Мозер, Маркус Целлер MICE-менеджмент / Т. Фомина. - Москва: «Эксмо», 2006.- 384с.
2. Хуторской А.В. Педагогическая инноватика / А.В.Хуторской. - М: КНОРУС, 2010. - 140с.
3. Малахова Н.Н. Инновации в туризме и сервисе / Н.Н.Малахова.- М.: Кнорус, 2010.- 258с.
4. Карнаухова В.К. Сервисная деятельность / В.К.Карнаухова. - Р/на Дону: Феникс, 2010.- 194с
5. Пищулов В.М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме / В.М.Пищулов.- М.: Академия, 2010.- 246с.

6.3 Средства обеспечения освоения дисциплины

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/

6.4. Материально-техническое обеспечение дисциплины

№ п/п	Наименование раздела (темы) учебной дисциплины	Наименование материалов обучения, пакетов программного обеспечения	Наименование технических и аудиовизуальных средств, используемых с целью демонстрации материалов
1	Введение в MICE-туризм	- информационные и учебные материалы, размещенные на http://www.tourlib.net - тестовая система ТППУ	Компьютер с выходом в сеть Интернет, Аудиоколонки, Видеопроектор
2	Рабочий персонал и проблема человеческих ресурсов в MICE-туризме	- - тестовая система ТППУ - видео фрагменты лекций и конференций (размещение на портале geofocus.ru)	
3	Организация совещаний, конгрессов, конференций, симпозиумов и т.д.	- справочно-информационная система - видео фрагменты лекций и конференций размещение на портале www.turbooks.ru www.tourlib.net - тестовая система ТППУ	
4	Рынок MICE-услуг и продвижение событий на рынке и организация	- библиотека материалов - http://www.vokrugsveta.ru ; www.tourlib.net	

	инсентив-туров	www/turbooks.ru - тестовая система ТГПУ
5	Управление рисками и оценка эффективности мероприятия	- библиотека материалов по туристской тематике - http://www.tourlib.net - информационные материалы, размещенные на mvw/turbooks.ra

7. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

7.1. Методические рекомендации преподавателю

Изучение основных разделов дисциплины «Организация и управление в МICE-туризме» связано с рядом учебных курсов, использует знания и навыки, полученные обучающимися в ходе изучения других дисциплин, в рамках основной образовательной программы. В соответствии с учебным планом обучение организовано на основе лекционных и семинарских занятий.

Содержание дисциплины распределяется между лекционными, семинарскими занятиями и самостоятельной работой студентов на основе принципа дополняемости. Лекционные занятия предназначены для теоретического осмысления и обобщения сложных тем учебного курса, которые освещаются, в основном, на проблемном уровне. Предусмотрено должно быть индивидуальное консультирование студентов, по изучаемым вопросам дисциплины, со стороны преподавателя.

Требования Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования, содержание предлагаемой программы, ее объём и характер определяют необходимость оптимизации учебного процесса не только в плане проектирования содержания, но и методики организации обучения, а также контроля текущей учебной деятельности.

Перспективным направлением в профессиональной подготовке будущих специалистов в сфере туризма является использование в процессе обучения современных образовательных технологий, инновационных методов обучения и интернет-технологий, позволяющих повысить качество обучения.

В процессе проведения занятий следует обращать внимание студентов, что в педагогической деятельности происходит смещение акцента на организацию самостоятельной деятельности обучающихся. В современных условиях от преподавателя требуется научить студентов находить и оценивать информацию, анализировать факты, принимать решения, развивать навыки логического, системного мышления обучающихся. Это вызывает необходимость применения в учебном процессе прежде всего различных интерактивных методов обучения, например: проведение семинарских занятий в диалоговом режиме, подготовку обучающимися реферативных выступлений, их обсуждение и оппонирование, разбор конкретных ситуаций, подготовку проектов и др.

Возрастает значение и изменяется статус самостоятельной работы обучающихся, которая наряду с лекционными и практическими занятиями, становится обязательным видом учебно-познавательной деятельности студентов, способствуя реализации требований к компетенциям выпускника, к решению им профессиональных задач.

Самостоятельная работа является, как правило, внеаудиторной и может заключаться в индивидуальном изучении обучающимся определенных тем курса по рекомендованной литературе, в подготовке доклада или реферата. В качестве форм самостоятельной индивидуальной или коллективной работы, исходя из целей и задач изучаемой дисциплины, можно использовать иные различные задания для студентов. Преподаватель оказывает, в случае необходимости, помощь студентам при выполнении ими заданий.

Для проверки уровня освоения учебного материала и эффективности преподавания дисциплины проводится текущий контроль знаний обучающихся, а также итоговый, предполагающий сдачу экзамена по дисциплине.

Преподаватель оказывает помощь студентам при выборе ими тем докладов для участия в научно-практических конференциях, подготовке докладов и написанию статей и тезисов в сборники, публикуемые по результатам конференций.

В результате изучения дисциплины «Организация и управление в МІСЕ-туризме» магистрант должен освоить основные принципы, основы методологии и технологии организации и управления проектами в индустрии туризма

7.2. Методические рекомендации для обучающихся

Целью изучения дисциплины «Организация и управление в МІСЕ-туризме» является формирование у обучающихся системы знаний концептуальных основ методологии и технологии организации событий в сфере туризма; формирование дифференцированных по уровням компетенций профессиональных умений, навыков для самостоятельного практического осуществления планирования и организации различных проектов.

Изучение курса предполагает, что преподаватель читает лекции, проводит семинарские занятия и консультации, организует самостоятельную работу обучающихся, осуществляет текущий и итоговый формы контроля, руководит подготовкой докладов студентов на научно-практических конференциях.

Материалы лекции являются основой для подготовки к обсуждению вопросов соответствующей темы. В процессе проведения занятий, подготовке к семинарским занятиям преподаватель организует деятельность обучающихся по изучению учебной и дополнительной литературы, поиску необходимой информации для выполнения индивидуальных (групповых) заданий в форме самостоятельной работы, используя интернет-ресурсы и иные источники информации.

Анализ конкретных ситуаций в ходе выполнения самостоятельных заданий, позволяет студентам формировать учебные профессиональные навыки, необходимые в практической деятельности, развивает аналитические способности, навыки поиска необходимой информации, оценки фактов и разработки альтернативных решений.

Необходимо посещать лекции, готовиться к семинарским занятиям, выполняя самостоятельную работу, принимать активное участие в обсуждении вопросов для успешного изучения и усвоения учебного материала

Изучение дисциплины «Организация и управление в МІСЕ-туризме» формирует у обучающихся знание и понимание основ механизма организации различных деловых мероприятий в туристской индустрии.

8. Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

8.1. Темы рефератов, докладов, эссе, сообщений

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

8.2. 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 МІСЕ-туризма на территории Томской 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 МІСЕ-менеджмента
- Гонорар МЮЕ-агентства

Игровой кейс: «Риск-менеджмент массовых мероприятий»

8.3. Перечень вопросов к зачету

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 МІСЕ- менеджменте: маркетинг-микс, т.е. система 5P (product=people, price, place, promotion, prediction).
23. Изучение рынка МІСЕ-мероприятий.
24. Планирование маркетинга
25. Сущность контроллинга в МІСЕ- менеджменте


26. Контроль, документирование результатов, менеджмент жалоб и рисков, планирование на случай ЧП
27. Работа с информацией при разработке МІСЕ-мероприятия
28. Подбор персонала для МІСЕ-мероприятия
29. Выбор партнеров при разработке МІСЕ-мероприятия
30. Организация общественного питания и логистика товаров
31. Виды кейтеринга
32. Организация обслуживания своими силами и с привлечением сторонних организаций, составление договора
33. Ассортимент продуктов и напитков, используемых при проведении ЕМ
34. Инфраструктура обеспечения питанием (оснащение, центральный склад, сервис).
Хранение продуктов питания.
35. Кейтеринг и формирование цен.
36. Расчет величины залога.
37. Использование на мероприятии наличных денег или талонов.
38. Инфраструктура МІСЕ-мероприятия: место проведения, безопасность, персонал для инфраструктуры
39. Организация приезда, ночевки, отъезда
40. Контроллинг во время проведения мероприятия
41. Обеспечение экологичности МІСЕ-мероприятия.

8.4 Формы контроля самостоятельной работы

опрос; подготовка реферата, доклада; выполнение заданий; участие в дискуссии

Рабочая программа учебной дисциплины составлена в соответствии с учебным планом, федеральным государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по направлению подготовки 100400.68 «Туризм»

Рабочая программа учебной дисциплины «Организация и управление в МІСЕ-туризме» составлена:

ассистентом кафедры экономической теории  А.О. Чернякиной

Рабочая программа учебной дисциплины утверждена на заседании кафедры экономической теории
протокол № 10 от 30 августа 2013 г.

Зав. кафедрой  В.В.Сизов

Рабочая программа учебной дисциплины одобрена учебно-методической комиссией факультета экономики и управления

протокол № 1 от 02 09 2013-г.

Председатель учебно-методической комиссии ФЭУ  В.Г.Аникина