

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Силин Яков Петрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 09.09.2021 14:45:14  
Уникальный программный идентификатор:  
24f866be2aca16484076a8cb7c500a0571e605f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

**Одобрена**  
на заседании кафедры

**Утверждена**  
Советом по учебно-методическим вопросам  
и качеству образования

18.11.2019 г.  
протокол № 4  
Зав. кафедрой Ергунова О.Т.

15 января 2020 г.  
протокол № 5  
Председатель  
  
Карх Д.А.  
(подпись)



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Наименование дисциплины	Организация дополнительных услуг в event-индустрии
Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Профиль	ИВЕНТ-сервис
Форма обучения	очная
Год набора	2020
Разработана:	
Доцент, к.п.н.	
Радыгина Е.Г.	

Екатеринбург  
2020 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b>	<b>3</b>
<b>1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН</b>	<b>4</b>
<b>6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ</b>	<b>4</b>
<b>7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>6</b>
<b>8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ</b>	<b>8</b>
<b>9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>8</b>
<b>10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>9</b>
<b>11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>10</b>

## ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017г. №514)
ПС	

### 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины "Организация дополнительных услуг в event-индустрии" является формирование у обучающихся системы знаний по основам организации и управления дополнительными услугами в event-индустрии; формирование дифференцированных по уровням компетенций, профессиональных умений, навыков для практического осуществления, планирования и организации дополнительных услуг в проведении событийных мероприятий.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана.

### 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточный контроль	Часов					З.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 4						
Экзамен	144	48	32	16	60	4

### 4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Профессиональные компетенции (ПК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
ПК-6 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе применения клиенториентированных технологий	ИД-1.ПК-6 Знать: принципы, методы, технологии сервисной деятельности при подготовке event-мероприятий; . Уметь: применять клиенториентированные технологии в профессиональной деятельности Иметь навыки: использования методов взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами консультирования участников event-мероприятий;

ПК-5 Способен применять технологии организации event-мероприятий и обслуживания потребителей event-услуг с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	ИД-1.ПК-5 Знать: технологии создания и ведения баз данных, методы обслуживания участников event-мероприятий Уметь: вести документацию, связанную с привлечением и контролем работы заинтересованных сторон, составлять отчет о реализации различных этапов event-мероприятий; Иметь навыки: разработки и согласования с руководством программ участия в event-мероприятиях.
--	--

## 5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
			Часов				
<b>Семестр 4</b>		<b>108</b>					
Тема 1.	Event-индустрия: сущность, функции, задачи и особенности организации и управления.	16	2		2	12	
Тема 2.	Процесс организации конгрессно-выставочных мероприятий.	22	6		4	12	
Тема 3.	Дополнительная услуга как продукт сервисной деятельности.	22	8		4	10	
Тема 4.	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей	22	8		2	12	
Тема 5.	Организация обслуживания потребителей.	26	8		4	14	

## 6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
<b>Текущий контроль (Приложение 4)</b>			
Тема 1-4	Контрольная работа (приложение 4)	Работа выполняется письменно. Студентам предлагается 3 варианта. Каждый вариант самостоятельной работы состоит из теоретического вопроса и практического задания.	По 5 балльной оценочной шкале
Тема 5	Тест (приложение 4)	Студентам предлагается ответить на 15 вопросов.	По 5 балльной оценочной шкале
<b>Промежуточный контроль (Приложение 5)</b>			
4 семестр (Эк)	Билеты (приложение 5)	Билет экзамена включает подготовку: 1) Теоретический вопрос 2) Теоретический вопрос 3) Расчетная задача (задача на экзамене предлагается по тематике ранее выполнявшихся индивидуальных заданий и задач)	По 5 балльной оценочной шкале

## **ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ**

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущей и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущая аттестация. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течении семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущей аттестации, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончанию дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончанию формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов.  Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

## 7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Содержание лекций

<p>Тема 1. Event-индустрия: сущность, функции, задачи и особенности организации и управления. Основные понятия и термины Event-индустрии. Подходы к определению события. Перспективы сферы событий.</p> <p>Типы и разновидности событий. Заказчики Event-услуг.</p>
<p>Тема 2. Процесс организации конгрессно-выставочных мероприятий.</p> <p>Компании, предоставляющие услуги по организации и проведению событий: Event-агентства, рекламные агентства, BTL-агентства, агентства интегрированных маркетинговых коммуникаций, рекреационная индустрия (HoReCa), корпоративные ивент-отделы. Заказчики Event-услуг: частные лица, компании, государственные учреждения, общественные организации. Компании – субподрядчики, непосредственные исполнители услуг.</p>
<p>Тема 3. Дополнительная услуга как продукт сервисной деятельности.</p> <p>Основные понятия дополнительных услуг в сервисной деятельности. Услуга как форма удовлетворения потребностей человека, качества жизни. Сервис как феномен. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Сервисная деятельность и самообслуживание. Отличительные характеристики сервисной деятельности.</p>
<p>Тема 4. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека</p> <p>Предоставление услуг как продукт сервисной деятельности. Духовные услуги. Личные услуги. Социальные услуги. Факторы, влияющие на формирование дополнительных услуг в event-индустрии.</p>
<p>Тема 5. Организация обслуживания потребителей.</p> <p>Выставки и средства массовой информации. Реклама в выставочной деятельности. Маркетинг в выставочной работе.</p> <p>Классификация потребителей. Особенности современного потребителя услуг. Информационное обеспечение.</p>

## 7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

<p>Тема 1. Event-индустрия: сущность, функции, задачи и особенности организации и управления. Подходы к определению события. Определение и изучение событий. Событийный менеджмент и туризм. Терминология событий. Перспективы сферы событий.</p> <p>Типология событий: религиозные, корпоративные, коммерческие/бизнес, культурные, музыкальные, спортивные, политические/государственные, личные. Локальные и массовые</p>
<p>Тема 2. Процесс организации конгрессно-выставочных мероприятий.</p> <p>Определение потенциальных спонсоров и инвесторов и разработка стратегии привлечения их капитала. Определение влияния мероприятия на экономику региона.</p> <p>Системный подход к событийному менеджменту. Основные этапы событийного менеджмента. Планирование человеческих ресурсов в event-индустрии. Информационные технологии в событийном менеджменте. Риск-менеджмент. Предсказуемые, непредсказуемые, объективные и субъективные риски, форс-мажор, и т.д.</p>
<p>Тема 3. Дополнительная услуга как продукт сервисной деятельности.</p> <p>Возникновение и развитие дополнительных услуг. Содержание понятия дополнительная услуга. Классификации услуг. Виды услуг и форм обслуживания. Категории услуг, особенности их предоставления. Основные характеристики услуг. Характеристики материальных услуг; особенности услуг непродуцированной сферы деятельности. Основные характеристики товара (продукта). Отличие услуги от товара.</p>
<p>Тема 4. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека</p> <p>Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных обществах. Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа. Услуга как форма удовлетворения потребностей человека. Классификация человеческих потребностей. Специфика влияния субъективных потребностей гостя на состав и качество оказываемой дополнительной услуги.</p>
<p>Тема 5. Организация обслуживания потребителей.</p> <p>Основные элементы управления взаимоотношениями с потребителями (определение и анализ требований, относящихся к услуге; связь с потребителями). Исследование удовлетворенности потребителей. Общее понятие о контроле качества дополнительных услуг. Классификация и содержание видов контроля качества. Статистический контроль качества. Работа по предупреждению несоответствий. Оценка уровня качества услуги</p>

### 7.3. Содержание самостоятельной работы

Тема 1. Event-индустрия: сущность, функции, задачи и особенности организации и управления. Изучение литературных источников. Подготовка к семинарским и практическим занятиям.
Тема 2. Процесс организации конгрессно-выставочных мероприятий. Изучение литературных источников. Подготовка к семинарским и практическим занятиям.
Тема 3. Дополнительная услуга как продукт сервисной деятельности. Изучение литературных источников. Подготовка к семинарским и практическим занятиям.
Тема 4. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека Изучение литературных источников. Подготовка к семинарским и практическим занятиям.
Тема 5. Организация обслуживания потребителей. Изучение литературных источников. Подготовка к семинарским и практическим занятиям.

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ  
Не предусмотрены

7.4. Электронное портфолио обучающегося  
Материалы не размещаются

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы  
Не предусмотрены

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы  
Не предусмотрены

## **8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

### ***По заявлению студента***

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Сайт библиотеки УрГЭУ

<http://lib.usue.ru/>



## **Основная литература:**

1. Шпаковский В. О., Чугунова Н. М., Кирильчук И. В.. Организация и проведение рекламных мероприятий посредством ВТЛ-коммуникаций [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Москва: Дашков и К°, 2017. - 126 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=415129>
2. Пономарева А. М.. Креатив и копирайтинг в коммуникационном маркетинге [Электронный ресурс]: учебник для студентов направлений, профилей и программ магистратуры и бакалавриата: "Маркетинг", "Торговое дело", "Менеджмент", "Реклама и связи с общественностью". - Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2017. - 284 с. – Режим доступа:
3. Семеркова Л. Н., Белякова В. А., Шерстобитова Т. И., Латынова С. В.. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс]: учебник. - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 320 с. – Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/1023718>

## **Дополнительная литература:**

1. Силин Я. П., Дворядкина Е. Б.. Конкурентоспособность территорий. Ч. 5. Направления: 11. Банки, фондовый рынок и коллективные инвестиции на территории региона; 13. Маркетинг и брендинг в теории и практике российских и международных компаний; 16. Формирование современной системы туристической и гостиничного бизнеса в регионе [Электронный ресурс]: материалы XXI Всероссийского экономического форума молодых ученых и студентов (Екатеринбург, 23-27 апреля 2018г.). - Екатеринбург: Издательство УрГЭУ, 2018. - 155 с. – Режим доступа: <http://lib.usue.ru/resource/limit/books/18/m491480.pdf>
2. Каменец А. В., Урмина И. А., Заярская Г. В., Каменец А. В.. Основы культурно-досуговой деятельности [Электронный ресурс]: учебник для академического бакалавриата: для студентов вузов, обучающихся по гуманитарным направлениям. - Москва: Юрайт, 2019. - 185 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/437601>
3. Ушаков Р. Н., Авилова Н.Л.. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности [Электронный ресурс]: ВО - Бакалавриат. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 136 с. – Режим доступа: <http://new.znanium.com/go.php?id=1082438>

## **10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **Перечень лицензионное программное обеспечение:**

Microsoft Windows 10 .Акт предоставления прав № Tr060590 от 19.09.2017. Срок действия лицензии 30.09.2020.

Astra Linux Common Edition. Договор № 1 от 13 июня 2018, акт от 17 декабря 2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Microsoft Office 2016. Акт предоставления прав № Tr060590 от 19.09.2017. Срок действия лицензии 30.09.2020.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Libre Office. Лицензия GNU LGPL. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

### **Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии - без ограничения срока

-Справочно-правовая система Консультант +. Договор № 194-У-2019 от 09.01.2020. Срок действия лицензии до 31.12.2020

## **11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия обеспечивающие тематические иллюстрации