|  |
| --- |
| Кафедра социально-культурного сервиса и туризма  УТВЕРЖДАЮ  Проректор  по учебно-методической работе  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С.Н.Большаков  «\_\_\_\_ »\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_ г  **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  **Б1.В.02.09 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ СОБЫТИЙНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ В ГОСТИНИЧНОМ ДЕЛЕ**  **направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело**  **Направленность (профиль) Гостиничная деятельность**  Санкт-Петербург  2019 |

**1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  пп | Индекс компетенции | Содержание компетенции  (или ее части) | Индикатор |
|
| **1.** | ПК-3 | Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере | ПК-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья. |

**2. Место дисциплины в структуре ОП:**

**Цель дисциплины:** освоение теоретических знаний в области организации событийных мероприятий на предприятиях гостиничной индустрии; формирование у них системы знаний о технологиях организации и управления событийным менеджментом в индустрии гостеприимства.

**Задачи дисциплины:**

* формирование у обучающихся навыков разработки предложений по совершенствованию технологий обслуживания и организации событийных мероприятий с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья
* приобретение навыков процессами разработки, выбора и реализации событий и оценки их эффективности;
* освоение методов и инструментов управления событиями в гостинице.

**Место дисциплины** Дисциплина входит в состав вариативной части основной профессиональной образовательной программы подготовки бакалавров по направлению 43.03.03 Гостиничное дело, профиль подготовки Гостиничная деятельность.

**3. Объем дисциплины и виды учебной работы:**

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 академических часа *(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам).*

Очная форма обучения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час | |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | **46** | |
| В том числе: |  | |
| Лекции | 10 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия (в т.ч. зачет) | -/36 | -/6 |
| **Самостоятельная работа (всего)** | **98** | |
| **Вид промежуточной аттестации (зачет с оценкой)** | 0,25 | |
| контактная работа | 0,25 | |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету | - | |
| Общая трудоемкость час  з.е. | 144/4 | |

* Зачет проводится на последнем занятии

Заочная форма обучения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час | |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | **14** | |
| В том числе: |  | |
| Лекции | 4 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия | -/10 | -/6 |
| **Самостоятельная работа (всего)** | **126** | **-** |
| Вид промежуточной аттестации (зачет с оценкой) | 4 | - |
| контактная работа | 0,25 | - |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету | 3,75 | - |
| **Вид промежуточной аттестации (экзамен):** | - | |
| контактная работа | - | |
| самостоятельная работа по подготовке к экзамену | - | |
| Общая трудоемкость час  з.е. | 144/4 | |

**4.СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:**

При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей**).**

**4.1 Блоки (разделы) дисциплины.**

Тема 1. Введение в event-туризм.

Тема 2. Планирование и организация событийных мероприятий.

Тема 3. Организация событийных мероприятий.

**4.2. Примерная тематика курсовых работ (проектов):**

Курсовая работа по дисциплине не предусмотрена учебным планом.

**4.3. Перечень занятий, проводимых в активной и интерактивной формах, обеспечивающих развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств. Практическая подготовка\*.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование блока (раздела) дисциплины** | **Занятия, проводимые в активной и интерактивной формах** | | **Практическая подготовка\*** |
| **Форма проведения занятия** | **Наименование видов занятий** |
| 1. | Тема 1 Введение в event-туризм. | практическое занятие | дискуссия | Выполнение практического задания |
| 2. | Тема 2. Планирование и организация event-мероприятия. | практическое занятие | дискуссия | Выполнение практического задания |
| 3. | Тема 3. Организация событийных мероприятий. | практическое занятие | дискуссия | Выполнение практического задания |

**\***Практическая подготовка при реализации учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) организуется путем проведения практических занятий, практикумов, лабораторных работ и иных аналогичных видов учебной деятельности, **предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.**

**5. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:**

**5.1. Темы для творческой самостоятельной работы обучающегося**

Темы для творческой самостоятельной работы студента формулируются обучающимся самостоятельно, исходя из перечня тем занятий текущего семестра.

**5.2 Вопросы для подготовки к практическим занятиям :**

*Тема 1:* Введение в event-туризм.

1. Основные категории, элементы.

2. Принципы организации мероприятий.

3. Стратегические факторы, влияющие на успешное проведение мероприятий.

4. Атмосфера и впечатления от мероприятий, событий.

5. События: официальные или дипломатические встречи, встречи иностранных послов, правительственные приемы, подписание протоколов.

6.Еvent-мероприятия: театральные приемы, заключение деловых соглашений, знаменательные даты, семейные праздники.

*Тема 2:* Планирование и организация event-мероприятия.

1.Этапы организационного процесса производства, реализации и потребления event-продуктов в сфере досуга и развлечений.

2.Анализ проведения и результатов мероприятия, события.

3.Бюджет участия

4.Подготовка, работа во время мероприятия

5.Разработка программы.

6. Разработка сценария.

7.Инфрастуруктр

*Тема 3:* Организация событийных мероприятий.

1. Организация общественного питания

2. Логистика товаров.

3. Ассортимент продуктов и напитков.

4.Событие как инструмент маркетинга, его место в маркетинговых коммуникациях.

5.Роль мероприятий в обеспечении конкурентоспособности организацию

6.PR- и рекламные компании для событийных мероприятий.

7.Оргнизация шок, конкурсов.

8.Финансирование события и его бюджетирование.

9.Роль спонсорство в проведении событийного мероприятия.

10.Планирование человеческих ресурсов.

11.Управление персоналом.

**6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости**

**6.1. Текущий контроль**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  пп | № и наименование блока (раздела) дисциплины | Форма текущего контроля |
| 1 | Тема 1. Введение в event-туризм. | Устный опрос |
| 2 | Тема 2. Планирование и организация event-мероприятия. | Устный опрос |
| 3 | Тема 3. Организация событийных мероприятий. | Устный опрос Тестовые задания |

**6.2. Примеры оценочных средств для текущего контроля по дисциплине**

***Вопросы для устного опроса:***

Представлены в п. 5.1.

***Тестовые задания:***

**Вариант 1**

1. На результат проведения event -мероприятия влияют такие факторы:

**а) выбор типа мероприятия, оригинальность идеи и рекламная поддержка;**

б) цель, программа, вид мероприятия;

в) время на подготовку определяется в зависимости от сложности мероприятия, но не менее, чем за полгода до срока проведения мероприятия.

2. Подготовка и согласование культурной программы в соответствии с высказанными пожеланиями и требованиями норм протокола event- мероприятия- это:

**а) посещение театров, музеев, осмотр достопримечательностей, транспортное обеспечение, организация питания, участие переводчиков, назначение ответственных лиц, переводчиков, сопровождающих;**

б) концепция, сценарий проведения (режиссерско-постановочные работы, репетиции, ведущие)**,** сценическое, звуковое и световое оборудование;

в) изготовление и расстановка информационных стендов, указателей

-техническое оснащение.

3. В информационное обеспечение event -мероприятия входят:

**а) рассылка приглашений, размещение анонса мероприятия, а также отчета о ходе проведения мероприятия и его результатах на веб-страницах;**

б) Постановка на учет в органах УФМС;

в) согласование графика движения (встреча, проводы, доставка из/в гостиницу, движение между объектами по плану мероприятий).

4. В процесс подготовки пресс-службой информационно-протокольного обеспечения визита входят:

а) пресс-конференции, брифинги;

**б) встречи со СМИ, пресс-конференции, брифинги, интервью и т.д.;**

в) встречи со СМИ.

5. В какое время года проводят прием «Журфикс» (в переводе с фр. означает «точное время»), а гостям подают закуски, соки, воду, горячие напитки:

а) весной;

б) летом;

**в) обычно организуют в определенное время и день недели во время зимнего или осеннего периода.**

6. При организации выставки в гостинице работа не осуществляется по следующим направлениям:

а) предоставление необходимых площадей, размещение демонстрационных стендов, оказание технических услуг;

б) принятие мер безопасности, монтаж и демонтаж стендов;

**в) демонстрация иллюстративного материала.**

7. Прием «Бокал шампанского» устраивается по случаю:

**а) национального праздника, отъезда посла, в честь делегации;**

б) Нового года, рождения главы компании;

в) юбилея.

8. По поводу дней рождения, именин и других торжественных юбилеев устраивают:

а) барбекю;

б) журфикс;

**в) банкет-чай.**

9. Для какого количества персон устраивают этот банкет- чай:

**а) 10-30;**

б) 5-10;

в) 30-50.

10. При правительственных приемах, подписании протоколов, театральных приемах, заключении деловых соглашений и других мероприятиях проводят:

а) банкет-чай;

б) банкет по схеме "set-menu";

**в) банкет-фуршет.**

11. В гостиничном предприятии банкетная служба зачастую входит в службу питания и имеет схожие функции:

а) нет;

б) иногда;

**в) да.**

**12.** График проведения мероприятий, обеспечивает поставку необходимых исходных продуктов, распределяет по участкам обслуживающий персонал, контролирует качество готовой продукции и обслуживания, соблюдая при этом разумный режим экономии составляет:

а) метрдотель;

б) официанты;

**в)** **руководитель службы общественного питания.**

**Вариант 2**

1. Концепция, сценарий проведения (режиссерско-постановочные работы, репетиции, ведущие), сценическое, звуковое и световое оборудование соответствуют:

а) организации культурной программы;

**б) проведению церемонии открытия и закрытия мероприятия;**

в) организации питания.

2. В обязанности менеджера по мероприятиям не входит:

а) эффективное управление ежедневной работой конференции и событиями отдела согласно философии и стандартам бренда;

б) прием активное участия в развитии и реализации стратегии отеля для удовлетворения потребностей гостей и сотрудников;

**в) анализ текущей рыночной ситуации.**

3. Организация любого банкета состоит из 3 этапов и не включает в себя:

**а) количество гостей, которых будет обслуживать один официант;**

б) прием и оформление заказа, подготовка залов к проведению банкета;

в) обслуживание в ходе торжественного мероприятия.

4. В целом на декабрь - начало января приходится около 25--30 % заказов от общегодового количества на фуршеты, банкеты, свадьбы:

**а) да;**

б) нет;

в) иногда.

5. Данный тип мероприятий приносит дополнительный доход отелю, который формируется из выручки по свободному меню, организационных взносов, повышения выручки от номерного фонда за счет проживания участников мероприятия. Затраты на подготовку мероприятия: средние, маржа положительная, это различные турниры, спартакиады- это:

а) гастрономический event;

б) мероприятия, привязанные к событийным датам;

**в) спортивный event.**

6. При приеме заказа устроителю не предлагается познакомиться с:

**а) числом официантов определяется в зависимости от сложности меню;**

б) примерным оформлением банкетного зала;

в) помещением для банкета, затем согласовывают с ним план расстановки столов, мест почетных гостей (если это банкет за столом, то план размещения гостей за каждым столом в отдельности, исходя из нормы 60-80 см на одного человека).

7. MICE - Meetings-Incentive-Conferences-Events - мероприятия, направленные на:

а) выездное ресторанное обслуживание, которое включает в себя умение вкусно приготовить, красиво оформить и эффектно подать блюда в любом месте и в любое время;

б) конференции, переговоры, деловые встречи;

**в) развитие, мотивацию, обучение персонала, партнеров и клиентов компании, а также на представление компании, её ценностей, философии и возможностей для внутреннего и внешнего потребителя.**

8. Исключительная мобильность, возможность проведения торжества практически в любом месте, которое выберете: в банкетном зале, на верхней палубе комфортабельного теплохода, на тенистой лужайке, вертолетной площадке, в старинном особняке, фойе театра и т.д., комплексность услуги, с учетом пожеланий и возможностей клиента, его бюджета составляется индивидуальное меню, разрабатывается оригинальный сценарий праздника, оформляется интерьер помещения и т.д относится к :

а) спортивному even ;

б) конференциям, форумам, конгрессам;

**в) кейтерингу.**

9. Обычно для участников международных симпозиумов, конференций, конгрессов, совещаний и других подобных мероприятий организуют:

**а) банкет-коктейль;**

б) шведский стол;

в) «Канапе».

10. Банкет, когда все участники торжества сидят за красиво сервированным столом, на который не ставят никаких закусок, блюд, напитков, а их подачу осуществляют официанты «в обнос»,когда:

а) всем гостям подаются разные блюда;

**б) проводится по схеме "set-menu", когда всем гостям подаются одинаковые блюда;**

в) всем гостям подаются блюда, выбранные из меню.

11. В зависимости от сложности меню, частоты смены приборов; удаленности банкетного стола от раздачи, сервизной, посудомоечной, буфетов; расположения подсобных столов; обеспеченности посудой, приборами зависит:

**а) число официантов;**

б) число гостей;

в) число столиков.

12. Профессиональное обслуживание во время проведения банкетов и конференций, предоставления питания, высокое качество подаваемых блюд ,организация проведения мероприятий, оснащение конференц-залов, осуществление кейтерингового обслуживания всех типов, соответствие стандартам банкетного обслуживания, контроль финансовых потоков, уровня сервиса, качества приготовляемых блюд, сохранение конфиденциальности высокопоставленных клиентов- это:

а) функции профессионального метрдотеля и команды официантов;

**б) основными функциями банкетного департамента;**

в) функции руководителя службы общественного питания.

**7. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Авторы | Место издания | Год издания | | Наличие | |
| печатные издания | в ЭБС, адрес в сети Интернет |
| 1. | Технологии гостиничной деятельности: уч.пос.-176 с. | Руденко Л.Л. | М.:Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, | 2017. | |  | [https://biblioclub.ru](https://biblioclub.ru/) |
| 2. | Организация и проведение мероприятий: уч.пособ.-384 с. |  | М.:Флинта | 2010. | |  | [https://biblioclub.ru](https://biblioclub.ru/) |
| 3. | Еvent-маркетинг. -130 с. | Франкель Н., Румянцев Д. | Питер | 2017 | |  | [https://biblioclub.ru](https://biblioclub.ru/) |
| 2. | Маркетинг. Гостеприимство и туризм / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз. - 150с. | Котлер Ф., Боуэн Дж.,Мейкенз Дж. | М.: ЮНИТИ, | - 2008.- |  | | [https://biblioclub.ru](https://biblioclub.ru/) |
| 3. | Смешать, но не взбалтывать: Рецепты организации мероприятий. – 290 с. | [Александр Шумович](https://www.litres.ru/aleksandr-shumovich/), [Алексей Берлов](https://www.litres.ru/aleksey-berlov/) | М.: ЮНИТИ, | 2017 |  | | [https://biblioclub.ru](https://biblioclub.ru/) |
| 4. |  |  |  |  |  | | [https://biblioclub.ru](https://biblioclub.ru/) |

8.  **Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ. – Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/>

Официальный сайт Российского союза туриндустрии. – Режим доступа: <http://www.rostourunion.ru/>

Официальный сайт Северо-Западного отделения Российского союза туриндустрии. – Режим доступа: <http://www.rstnw.ru/>

Туризм в России: Единая информационная система. – Режим доступа: [www.rostur.ru](http://www.rostur.ru)

Страна.ру: Все путешествия по России. – Режим доступа: strana.ru

RUSSIA-OPEN национальный туризм: Информационный портал. – Режим доступа: [www.russia-open.com](http://www.russia-open.com)

Достопримечательности России: Справочник культурно-исторических достопримечательностей. – Режим доступа: culttourism.ru

Российский туризм: Информационный портал. – Режим доступа: russiantourism.ru

Добро пожаловать. Время. Режи доступа:<https://welcometimes.ru/opinions/sobytiynyy-turizm->

Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE». – Режим доступа: <http://biblioclub.ru>

**9. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

В ходе осуществления образовательного процесса используются следующие информационные технологии:

- средства визуального отображения и представления информации (LibreOffice) для создания визуальных презентаций как преподавателем (при проведении занятий) так и обучаемым при подготовке докладов для семинарского занятия.

- средства телекоммуникационного общения (электронная почта и т.п.) преподавателя и обучаемого.

- использование обучаемым возможностей информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» при осуществлении самостоятельной работы.

**9.1. Требования к программному обеспечению учебного процесса**

Для успешного освоения дисциплины, обучающийся использует следующие программные средства:

* Windows 10 x64
* MicrosoftOffice 2016
* LibreOffice
* Firefox
* GIMP

**9.2. Информационно-справочные системы (при необходимости):**

Не используются

**10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий.

Для изучения дисциплины используется следующее оборудование: аудитория, укомплектованная мебелью для обучающихся и преподавателя, доской, ПК с выходом в интернет, мультимедийным проектором и экраном.

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами (ПК с выходом в интернет и обеспечением доступа в электронно-информационно-образовательную среду организации).