ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**ИМЕНИ А.С. ПУШКИНА»**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-методической

работе

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.Н.Большаков

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины

**Б1.В.03.06 Технологии организации онлайн деловых мероприятий**

Направление подготовки **43.03.01 Сервис**

Направленность (профиль) **Социально-культурный сервис**

(год начала подготовки – 2022)

Санкт-Петербург

2022

**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-5 | Способен к разработке технологиипроцесса сервиса | ПК-5.1 Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления технологии процесса сервисаПК-5.2 Участвует в разработке и использовании типовых технологических процессов сервиса |

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

Цель дисциплины: сформировать знания и умения, необходимые компетенции в области организации онлайн деловых мероприятий, создании условий для максимальной реализации способностей работников и достижения целей организации.

Задачи дисциплины:

* способствовать формированию у обучающихся способности осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;
* развитие у обучающихся способности осуществлять деловую коммуникацию в

устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации;

* способствовать овладению обучающимися способностями разрабатывать и

применять технологии обслуживания с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий.

Место дисциплины: дисциплина относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений.

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

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов *(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам).*

Очная форма обучения

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | 52 |
| в том числе: |  |
| Лекции | 18 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия (в т.ч. зачет\*) | 34/- | - |
| **Самостоятельная работа (всего)** | 56 |
| **Вид промежуточной аттестации (зачет с оценкой)\*:** | - |
| контактная работа | - |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету с оценкой | - |
| **Общая трудоемкость дисциплины (в час. /з.е.)** | 108/3 |

\*Зачет проводится на последнем занятии

Заочная форма обучения

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | 18 |
| в том числе: |  |
| Лекции | 8 | - |
| Лабораторные работы/ Практические занятия | 10/- | - |
| **Самостоятельная работа (всего)** | 86 |
| **Вид промежуточной аттестации (зачет с оценкой):**  | 4 |
| контактная работа | 0,25 |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету с оценкой | 3,75 |
| **Вид промежуточной аттестации к экзамену:**  | - |
| контактная работа | - |
| самостоятельная работа по подготовке к экзамену | - |
| **Общая трудоемкость дисциплины (в час. /з.е.)** | 108/3 |

**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**).**

|  |  |
| --- | --- |
| № | Наименование блока (раздела) дисциплины |
| 1 | Деловые мероприятия: основные понятия, классификация  |
| 2 | Технология организации и проведения онлайн совещаний |
| 3 | Технология организации и проведения онлайн переговоров с партнерами  |
| 4 | Технология организации и проведения презентаций |
| 5 |  Технология организации и проведения конференций |
| 6 |  Выставочные технологии |
| 7 | Технология организации и проведения инсентив-мероприятий |
| 8 | Технология организации и онлайн проведения корпоративных мероприятий |
| 9 | Технология организации и онлайн проведения деловых приемов |

**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** |
| **Вид проведения занятия** | **Форма занятий** |
| 1. | Деловые мероприятия: основные понятия, классификация | лабораторное занятие | Выполнение лабораторной работы |  |
| 2. | Технология организации и проведения онлайн совещаний | лабораторное занятие | Выполнение лабораторной работы |  |
| 3. | Технология организации и проведения онлайн переговоров с партнерами | лабораторное занятие | Выполнение лабораторной работы |  |
| 4. | Технология организации и проведения презентаций | лабораторное занятие | Выполнение лабораторной работы |  |
| 5. | Технология организации и проведения конференций | лабораторное занятие | Выполнение лабораторной работы |  |
| 6. | Выставочные технологии | лабораторное занятие | Выполнение лабораторной работы |  |
| 7. | Технология организации и проведения инсентив-мероприятий | лабораторное занятие | Выполнение лабораторной работы |  |
| 8. | Технология организации и онлайн проведения корпоративных мероприятий | лабораторное занятие | Выполнение лабораторной работы |  |
| 9. | Технология организации и онлайн проведения деловых приемов | лабораторное занятие | Выполнение лабораторной работы |  |

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

**Вопросы для подготовки к лабораторным работам и устному опросу**

Тема 1

1. Понятие MICE.
2. Место и роль делового туризма на туристском рынке.
3. Специфика делового туризма.
4. Основные группы мероприятий.
5. Отличие массовых мероприятий от корпоративных?
6. Основы социального взаимодействия в коллективе.
7. Реализация собственной роли в команде в процессе осуществления социального взаимодействия.
8. Основные нормы этикета (повседневного, воинского, придворного), протокола (делового, дипломатического).
9. Нормы морали, религии, закона.
10. Способы социального взаимодействия.

Тема 2

1. Правила международной вежливости.
2. Деловой этикет и служебное помещение туристской организации.
3. Основы служебного этикета (на примере туристской организации).
4. Имидж делового человека.
5. Виды совещаний в туристской организации.
6. Особенности деловой коммуникации в туристской организации на русском и иноcтранных языках.
7. Формы устной и письменной коммуникации в туристской организации.
8. Основы работы над повесткой дня совещания.
9. Этапы проведения совещания.
10. Требования к председателю совещания.
11. Обязанности секретаря совещания.
12. Требования к оформлению протокола совещания.
13. Особенности социального взаимодействия в коллективе туристской организации.
14. Требования к одежде и внешнему виду делового мужчины.
15. Требования к одежде и внешнему виду деловой женщины.
16. Этикет служебных взаимоотношений.
17. Этикет руководителя туристской организации.
18. Организация личной работы и управлением времени.
19. Способы социального взаимодействия с коллегами.
20. Принципы построения устной и письменной речи на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации.

Тема 3

1. Принципы организации переговоров с партнерами.
2. Основные вопросы организации работы с делегацией партнеров.
3. Способы социального взаимодействия.
4. Этапы подготовки к переговорам: организационный и содержательный.
5. Принципы подготовки к переговорам.
6. Технология ведения переговоров.
7. Основные требования к оформлению записи беседы на переговорах.

Тема 4

1. Принципы организации деловых презентаций.
2. Технологии и принципы организации презентаций.
3. Презентация как деловое мероприятие.
4. Особенности деловых презентаций.
5. Основные функции презентации.
6. Виды и формы презентации.
7. Технология организации и проведения презентации.

Тема 5

1. Принципы организации конференций.
2. Технологии и принципы организации конференций.
3. Классификация конференций.
4. Особенности конференций.
5. Этапы подготовки конференции.
6. Бюджет конференций. Эффективность конференций.

Тема 6

1. Особенности выставочной деятельности.
2. Наиболее известные выставки в сфере сервиса.
3. Места проведения крупных выставок в сфере сервиса.
4. Роль предприятий размещения в выставочно-ярмарочной деятельности.
5. Особенности осуществления социального взаимодействия.
6. Особенности деловой коммуникации на русском и иностранных языках в ходе выставок.
7. Подарки в деловых отношениях.
8. Организация и проведение переговоров на выставках.
9. Стили и культура деловых переговоров.
10. Культура делового спора.
11. Подготовка устных выступлений на туристских выставках.
12. Официальная переписка в ходе подготовки к участию в туристских выставках.
13. Особенности языка служебных документов.
14. Визитная карточка, ее оформление и правила использования в процессе социального взаимодействия.

Тема 7

1. Принципы организации поощрительных мероприятий.
2. Технологии и принципы организации инсентив-мероприятий.
3. Понятие «инсентив-мероприятие».
4. Классификация инсентив-мероприятий.
5. Этапы организации и проведения инсентив-мероприятий.
6. Бюджет инсентив-мероприятий. Эффективность инсентив-мероприятий.

Тема 8

1. Особенности корпоративных мероприятий.
2. Принципы выбора места для организации и мероприятия.
3. Мероприятие: понятия в специальной литературе.
4. Мероприятие: технология.
5. Классификация мероприятий.
6. Особенности осуществления социального взаимодействия в ходе организации и проведения корпоративных мероприятий.
7. Типология и принципы формирования команд.

Тема 9

1. Технологии и принципы организации деловых приемов.
2. Роль и значение приемов, встреч и визитов в развитии и укреплении деловых контактов.
3. Виды деловых приемов и банкетов.
4. Порядок подготовки, организации и проведение деловых приемов.
5. Способы социального взаимодействия.
6. Правила этикета на приемах и банкетах. Ответ на приглашение.
7. Общие требования к форме одежды на дневных и вечерних деловых мероприятиях.

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

**6.1. Текущий контроль**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №п/п | № блока (раздела) дисциплины | Форма текущего контроля |
| 1 | Деловые мероприятия: основные понятия, классификация  | Устный опрос |
| 2 | Технология организации и проведения онлайн совещаний | Устный опрос |
| 3 | Технология организации и проведения онлайн переговоров с партнерами  | Устный опрос |
| 4 | Технология организации и проведения презентаций | Устный опрос |
| 5 |  Технология организации и проведения конференций | Устный опрос |
| 6 |  Выставочные технологии | Устный опрос |
| 7 | Технология организации и проведения инсентив-мероприятий | Устный опрос |
| 8 | Технология организации и онлайн проведения корпоративных мероприятий | Устный опрос |
| 9 | Технология организации и онлайн проведения деловых приемов | Устный опрос |

**7. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Авторы | Место издания | Год издания | Наличие |
| печатные издания | ЭБС (адрес в сети Интернет) |
| 1. | Техника и технологии в сервисе и туризме: учебное пособие | Владыкина Ю. О | Новосибирск :Новосибирский государственный технический университет | 2017  |  | http://biblioclub.ru/index.php?page=book\_red&id=576574 |
| 2. | Сервисная деятельность: учебное пособие | Штейнгольц Б.И. | Новосибирский государственный технический университет | 2013 |  | https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229143 |

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

1. «НЭБ». Национальная электронная библиотека. – Режим доступа: [http://нэб.рф/](http://www.biblioclub.ru/)

2. «eLibrary». Научная электронная библиотека. – Режим доступа: [https://elibrary.ru](https://elibrary.ru/)

3. «КиберЛенинка». Научная электронная библиотека. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/>

4. ЭБС «Университетская библиотека онлайн». – Режим доступа: [http://www.biblioclub.ru/](http://www.knigafund.ru/)

5. Российская государственная библиотека. – Режим доступа: <http://www.rsl.ru/>

6. Ленинградская область. Официальный туристский портал. – Режим доступа: [lentravel.ru](https://www.lentravel.ru/?ysclid=lhosyyh3tb785394214)

 7. Единый календарь событий Санкт-Петербурга - . Режим доступа: https://www.visit-petersburg.ru/event/

**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):**

Информационно-справочная правовая система «Гарант».

**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).