

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
"Дальневосточный государственный университет путей сообщения"
(ДВГУПС)

УТВЕРЖДАЮ

Зав.кафедрой

(к802) Международные
коммуникации, сервис и туризм

Щекина Е.Г., канд.
культурологии, доцент



07.05.2024

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины **Организация делового и выставочного сервиса**

для направления подготовки 43.03.01 Сервис

Составитель(и): к.соц.наук, доцент, Шимолина М.В.

Обсуждена на заседании кафедры: (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм

Протокол от 18.05.2023г. № 10

Обсуждена на заседании методической комиссии по родственным направлениям и специальностям: Протокол

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

__ ____ 2025 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм

Протокол от ____ 2025 г. № ____
Зав. кафедрой Щекина Е.Г., канд. культурологии, доцент

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

__ ____ 2026 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм

Протокол от ____ 2026 г. № ____
Зав. кафедрой Щекина Е.Г., канд. культурологии, доцент

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

__ ____ 2027 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм

Протокол от ____ 2027 г. № ____
Зав. кафедрой Щекина Е.Г., канд. культурологии, доцент

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

__ ____ 2028 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2028-2029 учебном году на заседании кафедры (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм

Протокол от ____ 2028 г. № ____
Зав. кафедрой Щекина Е.Г., канд. культурологии, доцент

Рабочая программа дисциплины Организация делового и выставочного сервиса
разработана в соответствии с ФГОС, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 № 514

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **заочная**

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Общая трудоемкость **6 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	216	Виды контроля на курсах:
в том числе:		экзамены (курс) 4
контактная работа	16	курсовые проекты 4
самостоятельная работа	191	
часов на контроль	9	

Распределение часов дисциплины по семестрам (курсам)

Курс	4		Итого	
	УП	РП		
Вид занятий				
Лекции	8	8	8	8
Практические	8	8	8	8
В том числе инт.	8	8	8	8
Итого ауд.	16	16	16	16
Контактная работа	16	16	16	16
Сам. работа	191	191	191	191
Часы на контроль	9	9	9	9
Итого	216	216	216	216

1. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Ключевые аспекты организации деловых и выставочных мероприятий. Методы и практики, используемые в сфере делового обслуживания и проведения выставок. Создание и поддержание высокого уровня клиентского обслуживания. Основные принципы организации деловых мероприятий, включая планирование, координацию и контроль различных этапов процесса. Управление бюджетом, маркетингом и продвижением, а также выбор подходящих мест проведения мероприятий. МICE-мероприятия. Концепция организации выставочного сервиса, включая планирование и подготовку выставочных площадей, оформление стендов, управление логистикой и безопасностью на выставках. Практики и инновационные подходы к организации выставочных мероприятий. Требования к оформлению современных бейджей.
-----	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Код дисциплины:	Б1.В.ДВ.01.01
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Бренд-менеджмент в сфере услуг
2.1.2	Профессиональная карьера в сфере сервиса
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Организационно-управленческая практика
2.2.2	Управление качеством в сфере услуг

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**ПК-1: Способен управлять текущей деятельностью служб и отделов предприятий сферы сервиса**

Знать:
Знать материальные ресурсы и функциональные возможности персонала служб и отделов предприятий сферы сервиса
Уметь:
Уметь взаимодействовать с потребителями и иными заинтересованными сторонами: проводить встречи, переговоры и презентации продукции и услуг потребителям, партнерам и заинтересованным сторонам; разрешать проблемные ситуации потребителей, партнеров и заинтересованных сторон
Владеть:
Владеть навыками контроля и оценки эффективности деятельности служб и отделов предприятий сферы сервиса

ПК-2: Способен организовать деятельность предприятий сферы медиа, делового и выставочного сервиса

Знать:
Особенности привлечения участников мероприятий сферы медиа, делового и выставочного сервиса, а также консультирования участников по вопросам оптимальной организации их участия.
Уметь:
Вести и поддерживать в актуальном состоянии документооборот, базы данных участников выставок, а также мероприятий деловой и дополнительной программы выставок; обеспечивать соответствие мероприятий сферы медиа, делового и выставочного сервиса требованиям нормативных правовых актов в сфере безопасности жизнедеятельности, экологии и здравоохранения.
Владеть:
Владеть навыками подготовки маркетинговых материалов мероприятий сферы медиа, делового и выставочного сервиса; обеспечения проведения мероприятий в сфере делового и выставочного сервиса в соответствии с заявленной программой и соглашениями с организаторами, партнерами, спонсорами.

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Лекционные занятия						
1.1	Ключевые аспекты организации деловых и выставочных мероприятий. Методы и практики, используемые в сфере делового обслуживания и проведения выставок. /Лек/	4	2	ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.2Л3. 1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8	0	Активное слушание

1.2	Создание и поддержание высокого уровня клиентского обслуживания. Основные принципы организации деловых мероприятий, включая планирование, координацию и контроль различных этапов процесса. /Лек/	4	2	ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8	0	
1.3	Управление бюджетом, маркетингом и продвижением, а также выбор подходящих мест проведения мероприятий. /Лек/	4	2	ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8	0	
1.4	Концепция организации выставочного сервиса, включая планирование и подготовку выставочных площадей, оформление стендов, управление логистикой и безопасностью на выставках. Практики и инновационные подходы к организации выставочных мероприятий. /Лек/	4	2	ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8	0	
Раздел 2. Практические занятия							
2.1	Планирование и организация выставочных мероприятий: основные этапы и принципы. Подбор и оформление выставочной площадки: выбор помещения, декорирование, освещение и звуковое сопровождение. /Пр/	4	2	ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8	2	Ситуационный анализ
2.2	Разработка выставочного проекта: создание концепции, выбор тематики, составление плана мероприятия. /Пр/	4	2	ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8	2	Ситуационный анализ
2.3	Управление выставочным персоналом: подбор команды, делегирование задач, координация работы. Организация логистики на выставке: транспортировка экспонатов, установка стендов, обеспечение безопасности грузов. /Пр/	4	2	ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8	2	Работа в малых группах
2.4	Проведение выставочного мероприятия: контроль за ходом мероприятия, решение организационных вопросов, обслуживание посетителей. Использование технических средств на выставках: аудио- и видеотехника, интерактивные экраны, виртуальная реальность и другие инновационные решения. /Пр/	4	2	ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8	2	Ситуационный анализ
Раздел 3. Самостоятельная работа студентов							
3.1	ПОДГОТОВКА ДОКЛАДА НА ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ, ПОДГОТОВКА К ПРАКТИЧЕСКОМУ ЗАНЯТИЮ /Ср/	4	48	ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8	0	
3.2	РАЗРАБОТКА ПРЕЗЕНТАЦИИ К ДОКЛАДУ /Ср/	4	26	ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8	0	

3.3	РЕШЕНИЕ ЗАДАЧ И КЕЙСОВ, РАЗРАБОТКА СОБСТВЕННОГО КЕЙСА /Ср/	4	56	ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8	0	
3.4	НАПИСАНИЕ КУРСОВОГО ПРОЕКТА /Ср/	4	61	ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8	0	
Раздел 4. ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ							
4.1	Экзамен /Экзамен/	4	9	ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8	0	

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Размещены в приложении

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Перечень основной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Петрова Т. В.	Особенности регулирования делового туризма в регионе: концепция развития делового туризма на основе использования потенциала дестинации	М. Берлин: Директ-Медиа, 2015, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=278051
Л1.2	Воскресенский В. Ю.	Международный туризм: учебное пособие	Москва: Юнити-Дана, 2015, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114800

6.1.2. Перечень дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	В.А. Назаркина	Виды и тенденции развития туризма	Новосибирск: НГТУ, 2014, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436302
Л2.2	Докашенко Л. В.	Экономика и организация конгрессно-выставочной деятельности	Оренбург: ОГУ, 2015, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438990
Л2.3	Л.Е. Стровский	Основы выставочно-ярмарочной деятельности	Москва: Юнити-Дана, 2015, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114544
Л2.4	Архангельский Г.	Корпоративный тайм-менеджмент: энциклопедия решений	Москва: Альпина Паблишерз, 2016, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229830

6.1.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Ковынева Л.В., Курбанова Л.М., Щекина Е.Г.	От реферата до выпускной квалификационной работы: метод. пособие	Хабаровск: Изд-во ДВГУПС, 2018,

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Э1	ИСС "Гарант"	http://www.garant.ru
Э2	ИСС "Консультант"	http://www.consultant.ru
Э3	ЭБС "Лань"	https://e.lanbook.com

Э4	ЭБС ДВГУПС	http://lib.festu.khv.ru/elektronnyj-dostup/175-elektronnyj-dostup
Э5	Сайт Федерального агентства по туризму	http://www.russiatourism.ru
Э6	Портал индустрии гостеприимства и питания	http://www.horeca.ru/
Э7	Портал о гостиничном бизнесе	https://www.frontdesk.ru
Э8	НП «Гильдия Маркетологов»	https://www.marketologi.ru

6.3 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

6.3.1 Перечень программного обеспечения

Windows XP - Операционная система, лиц. 46107380

Office Pro Plus 2007 - Пакет офисных программ, лиц.45525415

WinRAR - Архиватор, лиц.LO9-2108, б/с

Антивирус Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Расширенный Russian Edition - Антивирусная защита, контракт 469 ДВГУПС

Free Conference Call (свободная лицензия)

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

ИСС «Гарант»: www.garant.ru/;

ИСС «Консультант»: www.consultant.ru/

7. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Аудитория	Назначение	Оснащение
2402	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа.	комплект учебной мебели, меловая доска, проекционный экран, системный блок, музыкальные колонки, проектор Лицензионное программное обеспечение: Windows 10, лиц. 1203984219, Office Pro Plus 2007, лиц. 45525415
249	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.
343	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи. Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.
3317	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.
1303	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.
423	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. зал электронной информации	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.
3322	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.
3241	Учебная аудитория для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Комплект учебной мебели, доска, проектор, проекционный экран, интернет

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1) УКАЗАНИЯ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ ОБУЧАЮЩИХСЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Цель проведения практических занятий заключается в закреплении полученных теоретических знаний на лекциях и в процессе самостоятельного изучения студентами специальной литературы. В обязанности преподавателя входит оказание методической помощи и консультирование студентов.

Перед занятием студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии. Особенно поощряется творческая самостоятельность студентов, если они выходят за рамки задания и предлагают результат инициативной работы (презентацию, раздаточный материал, аналитическую записку, список источников в сети Интернет по проблеме и т.д.).

Подготовка к практическому занятию включает 2 этапа:

1-й - организационный;

2-й - закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

уяснение задания на самостоятельную работу;

подбор рекомендованной литературы;

составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки. Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам

2) ВИДЫ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ И ИХ СОСТАВ

- РАБОТА С ЛИТЕРАТУРНЫМИ И INTERNET-ИСТОЧНИКАМИ, ЭЛЕКТРОННЫМИ БИБЛИОТЕКАМИ

В рамках самостоятельной подготовки должно быть особое внимание уделено работе с литературой. Ввиду такого обилия информации и насыщенности книжного рынка, возникает необходимость в ходе самоподготовки осваивать методику поиска литературы и оценки содержащейся в ней информации. Наиболее традиционными и привычными являются следующие способы отыскания литературы: работа с библиографическими изданиями в библиотеках; изучение специальных выпусков отсылок к литературе, систематизированных по отраслям экономики, разделам, либо конкретным проблемам; использование библиотечных каталогов, которые в настоящее время представлены преимущественно в виде компьютерной информации.

Выделяют несколько способов оценки научного текста: во-первых, определение предназначенности работы - полемическая, альтернативная, острокритическая, традиционная; во-вторых, сопоставление даты издания книги или журнала и изменений в законе, учитывая тенденции развития науки (например, выбирая учебник желательно руководствоваться именно этим способом); в-третьих, сопоставление хотя бы нескольких литературных источников, с тем, чтобы действительно оценить полноту разработки предмета, уровень и объем проводимых соображений; в-четвертых, консультирование с ведущим преподавателем по вопросам того или иного издания. Обязательный элемент самостоятельной работы с литературой – подготовка доклада.

- ПОДГОТОВКА ДОКЛАДА НА ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ

Подготовка и выступление на практическом занятии является важной частью процесса обучения, успех которых во многом зависит от самоорганизованности и целеустремленности студента в постижении поставленных вопросов.

Доклад – это сообщение или документ, содержимое которого представляет информацию и отражает суть вопроса или исследования применительно к данной ситуации. Целью доклада является информирование аудитории в рамках заданной темы. Доклады могут включать в себя такие элементы как рекомендации, предложения или другие мотивационные предложения.

Представленный доклад оценивается по следующим критериям:

1. Содержательная часть материала (полнота изложения, точность и достоверность)
2. Логичность и ясность изложения
3. Время выступления 7-10 мин.
4. Знание терминологии и ориентирование в теме
5. Умение ответить на вопросы

Таким образом, максимальное количество баллов за доклад является суммой баллов по каждому критерию и равняется 5 баллам.

Прежде чем приступить к написанию доклада, важно ясно представить себе тех, кто будет его слушать. Доклад должен быть так составлен, чтобы смысл его был доступен пониманию всей аудитории. Допустимо пользоваться специальной терминологией, ранее использованной во время лекций. Перед автором стоит задача - изложить доклад так, чтобы все могли бы без труда его понять одновременно. Необходимо заинтересовать слушателей выбранной темой и выбрать ранее неизвестные или малоизвестные факты, чтобы придать докладу новизну. Даже наиболее специальные предметы можно интересно и образно изложить, используя сравнения аналогии, уникальные факты. Поэтому искусство сделать доклад интересным придает ему еще большую ценность и значительно усиливает шансы на хороший прием.

Наглядности текста способствует умелое использование иллюстраций, примеров, графических материалов.

3) РАЗРАБОТКА ПРЕЗЕНТАЦИИ К ДОКЛАДУ

Для наглядности и более полного восприятия аудиторией материала рекомендуется подготовить презентацию доклада.

Презентация оценивается по следующим критериям:

1. Содержание
 - соответствие слайдов тексту доклада;
 - оптимальность текста (отсутствие лишнего текста, представление на слайдах лаконичных формулировок, отражающих структуру доклада, основные выводы работы);
 - корректность текста презентации (использование научной терминологии, отсутствие орфографических и пунктуационных ошибок).
2. Техническая обработка презентации

- общий дизайн (логичность, эстетичность оформления презентации, не-противоречивость дизайна и содержания презентации);
- легко читаемый текст, сочетание фона с графическими элементами.
- 3. Графическое представление материала
 - наличие рисунков, фотографий, диаграмм, таблиц;
 - привлекательность графических объектов, их соответствие содержанию;
- 4. Процедура презентации
 - активность участников проекта;
 - проявленные коммуникативные навыки;
 - доступное представление презентации (ее связь с речью выступающего).
- 5. Количество слайдов: 10-15

Таким образом, максимальное количество баллов за презентацию является суммой баллов по каждому критерию и равняется 5 баллам.

При разработке презентации необходимо учитывать следующие требования к ее оформлению:

- A. Необходимо соблюдать единый стиль оформления слайдов.
- B. Стараться использовать «холодные» тона (синий, зеленый), не отвлекающие внимания от основного содержания слайдов.
- C. При использовании цветов не злоупотреблять их количеством. Как правило, достаточно применять три цвета (один для фона, один для заголовков, один для текста). При этом, фон и текст презентации должны быть контрастных цветов.
- D. При подготовке презентации для учебных целей допускается использование анимационных эффектов в умеренном количестве. Анимация не должна отвлекать внимания от основного содержания на слайде.
- E. Информация, содержащаяся в слайдах, должна быть краткой и лаконичной, с минимальным количеством предлогов, наречий и прилагательных. Особо следует обратить внимание на заголовки, которые должны передавать суть поставленного вопроса и привлекать внимание аудитории.
- F. Рекомендуется горизонтальное расположение информации относительно страницы слайда. При этом, важная информация должна располагаться в центре экрана, а под картинками необходимо делать подписи.
- G. Для полноценного восприятия и легкого усвоения материала презентации рекомендуется придерживаться следующих параметров шрифтов:
 - для заголовков размер шрифта не менее 32;
 - для информации размер шрифта не менее 24;
 - использования однотипного шрифта в одной презентации;
 - использования жирных шрифтов, курсивов или подчеркивания для выделения информации;
 - соблюдения мер в использовании прописных букв;
 - нумерация слайдов (размер шрифта для номера слайда не менее 28).
- H. Допускается использование рамок, границ, заливок; разных цветов шрифтов, стрелок и т. д. для выделения особо важной информации.
- I. Важно помнить, что информация для презентации не должна полностью копировать текст доклада. Как правило, объем информации должен отражать ключевые позиции пунктов по каждому вопросу.
- J. Особо следует обратить внимание на подбор иллюстративного материала. Поскольку большинство рассматриваемых вопросов отражают туристскую специфику, рекомендуется использовать фотографии, карты, картинки, подкрепляющих текст и способствующих полноценному усвоению материала.

4) РЕШЕНИЕ КЕЙСОВ, РАЗРАБОТКА СОБСТВЕННОГО КЕЙСА

Кейс (в переводе с англ. – случай) представляет собой проблемную ситуацию, предлагаемую в качестве задачи для анализа и поиска решения.

Поскольку ситуации в сфере сервиса и туризма, как правило, связаны с поведением потребителя, которое трудно предсказать или измерить, в таких кейсах нет ясного решения и достаточного количества информации. Обычно кейс содержит схематическое словесное описание, статистические данные, разъяснение на основе нормативно-правовых актов, а также мнения и суждения. При работе с готовым кейсом студент должен показать и применить знания, полученные в процессе лекционных и практических занятий, и не ограничиваться материалом кейса.

Для успешной разработки кейсов следует использовать материалы и публикации из практики компаний туристской индустрии/личного опыта обучающегося при посещении предприятий туристской индустрии. Обязательна ссылка на использованный источник.

РЕКОМЕНДАЦИИ ОБУЧАЮЩИМСЯ:

Просмотрите кейс и попытайтесь выделить основные ключевые моменты:

- основная проблема;
- подходы к решению;
- имеющиеся в распоряжении технологии решения проблемы и механизмы их адаптации в новых условиях;
- алгоритм решения;
- полученные результаты и их анализ.

После просмотра возвращайтесь к более тщательному чтению текста, акцентируя внимание на логике изложения, причинно-следственных связях, обосновании принимаемых решений, последовательности действий, описанию конкретных технологий, полученных результатов и их оценке.

В случае, если в кейсе поставлены конкретные вопросы для обсуждения, работа с кейсом ведется по схеме анализа и написания ответов на поставленные вопросы.

При письменном выполнении работы, необходимо следить, чтобы изложение вашего текста было логически последовательным, старайтесь аргументировать утверждения ссылками на факты с привлечением дополнительных знаний.

Избегайте противоречивых высказываний, отслеживайте логику изложения мысли.

Необходимо иметь в виду, что очевидное для автора не всегда является очевидным для читателя, поэтому следите за ясностью изложения, старайтесь выдержать четкую структуру работы в целом.

5) НАПИСАНИЕ КУРСОВОГО ПРОЕКТА

Требования, предъявляемые к рефератам, представлены в методическом пособии: От реферата до выпускной квалификационной работы : метод. пособие по выполнению письменных работ / Л.В. Ковынева, Л.М. Курбанова, Н.Г. Щекина. – Хабаровск : Изд-во ДВГУПС, 2018. – 63 с.,

Темы:

1. Анализ и оценка эффективности деловых и выставочных мероприятий.
2. Организация и планирование корпоративных выставок и конференций.
3. Использование технологий в организации делового и выставочного сервиса.
4. Роль делового и выставочного сервиса в продвижении бренда компании.
5. Организация деловых поездок и командировок: анализ и оптимизация процесса.
6. Проектирование выставочных стендов и их эффективное использование.
7. Организация бизнес-проведения в гостиничном комплексе.
8. Развитие делового туризма и его влияние на экономику региона.
9. Оценка и выбор выставочного центра для проведения мероприятий.
10. Роль деловых клубов и ассоциаций в организации делового сервиса.
11. Международные стандарты качества в деловом и выставочном сервисе.
12. Управление персоналом в деловом и выставочном сервисе: лучшие практики.
13. Организация деловых обедов, кофе-брейков и других корпоративных мероприятий.
14. Влияние международных выставок на развитие туристической индустрии.
15. Разработка и реализация маркетинговой стратегии для деловых и выставочных мероприятий.
16. Использование виртуальной и дополненной реальности в выставочной индустрии.
17. Организация деловых встреч и переговоров: особенности и техники.
18. Анализ и выбор стратегического партнерства в организации деловых и выставочных мероприятий.
19. Экологическая устойчивость и ответственность в организации делового и выставочного сервиса.
20. Исследование рынка деловых и выставочных услуг: тренды и перспективы развития.

6) ПОДГОТОВКА К ЭКЗАМЕНУ

При подготовке к экзамену необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу, образовательные Интернет-ресурсы. Студенту рекомендуется также в начале учебного курса познакомиться со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
- тематическими планами практических занятий;
- учебниками, пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов к экзамену.

Подготовка к зачету с оценкой осуществляется по вопросам, приведенным в ОМ.

После этого у студента должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть в процессе освоения дисциплины. Систематическое выполнение учебной работы на практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи экзамена.

Проведение учебного процесса может быть организовано с использованием ЭИОС университета и в цифровой среде (группы в социальных сетях, электронная почта, видеосвязь и др. платформы). Учебные занятия с применением ДОТ проходят в соответствии с утвержденным расписанием. Текущий контроль и промежуточная аттестация обучающихся проводится с применением ДОТ.

Для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена возможность выполнения заданий дистанционно по FCC.

Оценочные материалы при формировании рабочих программ дисциплин (модулей)

Направление: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): Медиа технологии, деловой и выставочный сервис

Дисциплина: Организация делового и выставочного сервиса

Формируемые компетенции:

1. Описание показателей, критериев и шкал оценивания компетенций.

Показатели и критерии оценивания компетенций

Объект оценки	Уровни сформированности компетенций	Критерий оценивания результатов обучения
Обучающийся	Низкий уровень Пороговый уровень Повышенный уровень Высокий уровень	Уровень результатов обучения не ниже порогового

Шкалы оценивания компетенций при сдаче экзамена или зачета с оценкой

Достигнутый уровень результата обучения	Характеристика уровня сформированности компетенций	Шкала оценивания
		Экзамен или зачет с оценкой
Низкий уровень	Обучающийся: -обнаружил пробелы в знаниях основного учебно-программного материала; -допустил принципиальные ошибки в выполнении заданий, предусмотренных программой; -не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании программы без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	Неудовлетворительно
Пороговый уровень	Обучающийся: -обнаружил знание основного учебно-программного материала в объёме, необходимом для дальнейшей учебной и предстоящей профессиональной деятельности; -справляется с выполнением заданий, предусмотренных программой; -знаком с основной литературой, рекомендованной рабочей программой дисциплины; -допустил неточности в ответе на вопросы и при выполнении заданий по учебно-программному материалу, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.	Удовлетворительно
Повышенный уровень	Обучающийся: - обнаружил полное знание учебно-программного материала; -успешно выполнил задания, предусмотренные программой; -усвоил основную литературу, рекомендованную рабочей программой дисциплины; -показал систематический характер знаний учебно-программного материала; -способен к самостоятельному пополнению знаний по учебно-программному материалу и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.	Хорошо

Высокий уровень	Обучающийся: -обнаружил всесторонние, систематические и глубокие знания учебно-программного материала; -умеет свободно выполнять задания, предусмотренные программой; -ознакомился с дополнительной литературой; -усвоил взаимосвязь основных понятий дисциплин и их значение для приобретения профессии; -проявил творческие способности в понимании учебно-программного материала.	Отлично
-----------------	---	---------

Шкалы оценивания компетенций при защите курсового проекта/курсовой работы

Достигнутый уровень результата обучения	Характеристика уровня сформированности компетенций	Шкала оценивания
Низкий уровень	Содержание работы не удовлетворяет требованиям, предъявляемым к КР/КП; на защите КР/КП обучающийся не смог обосновать результаты проведенных расчетов (исследований); цель КР/КП не достигнута; структура работы нарушает требования нормативных документов; выводы отсутствуют или не отражают теоретические положения, обсуждаемые в работе; в работе много орфографических ошибок, опечаток и других технических недостатков; язык не соответствует нормам научного стиля речи.	Неудовлетворительно
Пороговый уровень	Содержание работы удовлетворяет требованиям, предъявляемым к КР/КП; на защите КР/КП обучающийся не смог обосновать все результаты проведенных расчетов (исследований); задачи КР/КП решены не в полном объеме, цель не достигнута; структура работы отвечает требованиям нормативных документов; выводы присутствуют, но не полностью отражают теоретические положения, обсуждаемые в работе; в работе присутствуют орфографические ошибки, опечатки; язык соответствует нормам научного стиля речи; при защите КР/КП обучающийся излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; затрудняется или отвечает не правильно на поставленный вопрос.	Удовлетворительно
Повышенный уровень	Содержание работы удовлетворяет требованиям, предъявляемым к КР/КП; на защите КР/КП обучающийся смог обосновать все результаты проведенных расчетов (исследований); задачи КР/КП решены в полном объеме, цель достигнута; структура работы отвечает требованиям нормативных документов; выводы присутствуют, но не полностью отражают теоретические положения, обсуждаемые в работе; в работе практически отсутствуют орфографические ошибки, опечатки; язык соответствует нормам научного стиля речи; при защите КР/КП обучающийся излагает материал, дает правильное определение основных понятий; затрудняется или отвечает не правильно на	Хорошо
Высокий	Содержание работы удовлетворяет требованиям, предъявляемым к КР/КП; на защите КР/КП обучающийся смог обосновать все результаты проведенных расчетов (исследований); задачи КР/КП решены в полном объеме, цель достигнута; структура работы отвечает требованиям нормативных документов; выводы присутствуют и полностью отражают теоретические положения, обсуждаемые в работе; в работе отсутствуют орфографические ошибки, опечатки; язык соответствует нормам научного стиля речи; при защите КР/КП обучающийся полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий; четко и грамотно отвечает на вопросы.	Отлично

Описание шкал оценивания

Компетенции обучающегося оценивается следующим образом:

Планируемый уровень результатов освоения	Содержание шкалы оценивания достигнутого уровня результата обучения			
	Неудовлетворительн	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	Не зачтено	Зачтено	Зачтено	Зачтено
Знать	Неспособность обучающегося самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения.	Обучающийся способен самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения.	Обучающийся демонстрирует способность к самостоятельному применению знаний при решении заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной	Обучающийся демонстрирует способность к самостоятельному-му применению знаний в выборе способа решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке в части междисциплинарных
Уметь	Отсутствие у обучающегося самостоятельности в применении умений по использованию методов освоения учебной дисциплины.	Обучающийся демонстрирует самостоятельность в применении умений решения учебных заданий в полном соответствии с образцом, данным преподавателем.	Обучающийся продемонстрирует самостоятельное применение умений решения заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение умений решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке преподавателя в части междисциплинарных связей.
Владеть	Неспособность самостоятельно проявить навык решения поставленной задачи по стандартному образцу повторно.	Обучающийся демонстрирует самостоятельность в применении навыка по заданиям, решение которых было показано преподавателем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение навыка решения заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение навыка решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке преподавателя в части междисциплинарных связей.

2. Перечень вопросов и задач к экзаменам, зачетам, курсовому проектированию, лабораторным занятиям. Образец экзаменационного билета

1. Каковы основные принципы организации делового сервиса и в чем заключается его значение для успешной деятельности предприятия?
2. Какие этапы включает процесс организации выставочного сервиса и какие ключевые факторы следует учитывать при его планировании?
3. Каковы основные функции и задачи выставочного сервиса?
4. Какие инструменты и методы маркетингового коммуникационного микса могут быть использованы в организации делового и выставочного сервиса?
5. Каким образом определяется целевая аудитория для выставочного мероприятия и какие методы привлечения посетителей могут быть применены?
6. Какие этапы включает процесс подготовки и проведения выставочного мероприятия, и какие меры следует принять для обеспечения его успешного выполнения?
7. Какие существуют виды стендов и экспозиционных систем на выставках, и как выбрать наиболее подходящий для конкретного мероприятия?
8. Какие факторы следует учитывать при выборе места проведения выставки и каковы особенности

организации выставочного пространства?

9. Какие основные инструменты оценки эффективности выставочного мероприятия существуют и каким образом они могут быть применены?

10. Какие основные принципы этикета и делового общения следует соблюдать при работе с клиентами и партнерами на выставке?

11. Каковы основные элементы выставочного проекта и как они взаимосвязаны друг с другом?

12. Каким образом осуществляется оценка рисков и разработка стратегии управления рисками в организации делового и выставочного сервиса?

13. Какие методы и инструменты могут быть использованы для управления качеством услуг в выставочной индустрии?

14. Каковы основные этапы работы с клиентами и заказчиками на выставочном мероприятии и какие навыки требуются для эффективного взаимодействия?

15. Каковы основные тенденции и инновации в области организации делового и выставочного сервиса и как они влияют на современную практику?

16. Какие основные преимущества и ограничения связаны с использованием информационных и коммуникационных технологий в организации делового и выставочного сервиса?

17. Какие методы и инструменты могут быть использованы для измерения удовлетворенности клиентов выставочными услугами?

18. Каким образом осуществляется планирование бюджета на выставочное мероприятие и какие факторы следует учесть при определении расходов?

19. Каким образом можно повысить эффективность участия в выставке с помощью продвижения и рекламы своего бренда?

20. Какие основные принципы организации деловых встреч и переговоров на выставке и какие навыки помогут достичь успешного результата?

21. Какие меры следует принять для обеспечения безопасности на выставке и защиты интересов участников и посетителей?

22. Каким образом можно провести оценку эффективности участия в выставочном мероприятии и какие индикаторы следует учитывать?

23. Каковы основные принципы разработки и реализации программы развлекательных мероприятий и активностей на выставке?

24. Какие основные требования и рекомендации следует учесть при организации кейтерингового обслуживания на выставке?

3. Тестовые задания. Оценка по результатам тестирования.

Тест по дисциплине "Организация делового и выставочного сервиса"*

1. Какова основная цель организации делового и выставочного сервиса?

- a) Продажа товаров
- b) Предоставление информации и поддержка клиентов
- c) Организация корпоративных мероприятий
- d) Управление производственными процессами

2. Какие из перечисленных факторов влияют на успешность выставочного стенда?

- a) Дизайн и визуальное оформление
- b) Цвета стенда
- c) Количество брошюр
- d) Все вышеперечисленное

3. Что означает термин "брифинг" в контексте делового сервиса?

- a) Краткая презентация продукта или услуги
- b) Мероприятие, на котором представляются новые технологии
- c) Разговор с клиентом о погоде
- d) Обмен визитками с потенциальными клиентами

4. Какова роль персонала на выставке?

- a) Проведение маркетинговых исследований
- b) Поддержание порядка на территории выставки
- c) Общение с посетителями и представление компании
- d) Управление финансовыми операциями

5. Какие методы привлечения посетителей чаще всего используются на выставках?

- a) Организация розыгрышей и конкурсов

- b) Распространение рекламных листовок на улице
- c) Массовые рассылки email-писем
- d) Все вышеперечисленное

Полный комплект тестовых заданий в корпоративной тестовой оболочке АСТ размещен на сервере УИТ ДВГУПС, а также на сайте Университета в разделе СДО ДВГУПС (образовательная среда в личном кабинете преподавателя).

Соответствие между бальной системой и системой оценивания по результатам тестирования устанавливается посредством следующей таблицы:

Объект оценки	Показатели оценивания результатов обучения	Оценка	Уровень результатов обучения
Обучающийся	60 баллов и менее	«Неудовлетворительно»	Низкий уровень
	74 – 61 баллов	«Удовлетворительно»	Пороговый уровень
	84 – 75 баллов	«Хорошо»	Повышенный уровень
	100 – 85 баллов	«Отлично»	Высокий уровень

4. Оценка ответа обучающегося на вопросы, задачу (задание) экзаменационного билета, зачета, курсового проектирования.

Оценка ответа обучающегося на вопросы, задачу (задание) экзаменационного билета, зачета

Элементы оценивания	Содержание шкалы оценивания			
	Неудовлетворительн	Удовлетворитель	Хорошо	Отлично
	Не зачтено	Зачтено	Зачтено	Зачтено
Соответствие ответов формулировкам вопросов (заданий)	Полное несоответствие по всем вопросам.	Значительные погрешности.	Незначительные погрешности.	Полное соответствие.
Структура, последовательность и логика ответа. Умение четко, понятно, грамотно и свободно излагать свои мысли	Полное несоответствие критерию.	Значительное несоответствие критерию.	Незначительное несоответствие критерию.	Соответствие критерию при ответе на все вопросы.
Знание нормативных, правовых документов и специальной литературы	Полное незнание нормативной и правовой базы и специальной литературы	Имеют место существенные упущения (незнание большей части из документов и специальной литературы по названию, содержанию и т.д.).	Имеют место несущественные упущения и незнание отдельных (единичных) работ из числа обязательной литературы.	Полное соответствие данному критерию ответов на все вопросы.
Умение увязывать теорию с практикой, в том числе в области профессиональной работы	Умение связать теорию с практикой работы не проявляется.	Умение связать вопросы теории и практики проявляется редко.	Умение связать вопросы теории и практики в основном проявляется.	Полное соответствие данному критерию. Способность интегрировать знания и привлекать сведения из различных научных сфер.

Качество ответов на дополнительные вопросы	На все дополнительные вопросы преподавателя даны неверные ответы.	Ответы на большую часть дополнительных вопросов преподавателя даны неверно.	. Даны неполные ответы на дополнительные вопросы преподавателя. 2. Дан один неверный ответ на дополнительные вопросы преподавателя.	Даны верные ответы на все дополнительные вопросы преподавателя.
--	---	---	--	---

Примечание: итоговая оценка формируется как средняя арифметическая результатов элементов оценивания.

Оценка ответа обучающегося при защите курсовой работы/курсового проекта

Элементы оценивания	Содержание шкалы оценивания			
	Неудовлетворитель	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Соответствие содержания КР/КП методике расчета (исследования)	Полное несоответствие содержания КР/КП поставленным целям или их отсутствие.	Значительные погрешности.	Незначительные погрешности.	Полное соответствие.
Качество обзора литературы	Недостаточный анализ.	Отечественная литература.	Современная отечественная литература.	Новая отечественная и зарубежная литература.
Творческий характер КР/КП, степень самостоятельности в разработке	Работа в значительной степени не является самостоятельной.	В значительной степени в работе использованы выводы, выдержки из других авторов без ссылок на них.	В ряде случаев отсутствуют ссылки на источник информации.	Полное соответствие критерию.
Использование современных информационных технологий	Современные информационные технологии, вычислительная техника не были использованы.	Современные информационные технологии, вычислительная техника использованы слабо. Допущены серьезные ошибки в расчетах.	Имеют место небольшие погрешности в использовании современных информационных технологий, вычислительной техники.	Полное соответствие критерию.
Качество графического материала в КР/КП	Не раскрывают смысл работы, небрежно оформлено, с большими отклонениями от требований ГОСТ, ЕСКД и др.	Не полностью раскрывают смысл, есть существенные погрешности в оформлении.	Не полностью раскрывают смысл, есть погрешность в оформлении.	Полностью раскрывают смысл и отвечают ГОСТ, ЕСКД и др.
Грамотность изложения текста КР/КП	Много стилистических и грамматических ошибок.	Есть отдельные грамматические и стилистические ошибки.	Есть отдельные грамматические ошибки.	Текст КР/КП читается легко, ошибки отсутствуют.

Соответствие требованиям, предъявляемым к оформлению КР/КП	Полное не выполнение требований, предъявляемых к оформлению.	Требования, предъявляемые к оформлению КР/КП, нарушены.	Допущены незначительные погрешности в оформлении КР/КП.	КР/КП соответствует всем предъявленным требованиям.
Качество доклада	В докладе не раскрыта тема КР/КП, нарушен регламент.	Не соблюден регламент, недостаточно раскрыта тема КР/КП.	Есть ошибки в регламенте и использовании чертежей.	Соблюдение времени, полное раскрытие темы КР/КП.
Качество ответов на вопросы	Не может ответить на дополнительные вопросы.	Знание основного материала.	Высокая эрудиция, нет существенных ошибок.	Ответы точные, высокий уровень эрудиции.

Примечание: итоговая оценка формируется как средняя арифметическая результатов элементов оценивания.