

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и
методической работе

/Шубаева В.Г./

«28» августа 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

СЕРВИСНОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ КОНГРЕССНО- ВЫСТАВОЧНОГО ПРОЕКТА

Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) программы	Конгрессно-выставочная деятельность
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составитель:

_____ / к.э.н., доцент Бычков И.Г.

Санкт-Петербург
2020

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ ДИСЦИПЛИНЫ _____	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ _____	3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ _____	3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ _____	5
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ _____	6
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА _____	8
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ _____	10
7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины _____	10
7.2. Организация самостоятельной работы _____	11
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ _____	12
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ _____	16
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины _____	16
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса _____	18
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ _____	19
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ _____	20

1. ЦЕЛЬ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: Сервисное сопровождение конгрессно-выставочного проекта.

Целью дисциплины является расширение образованности и кругозора, повышение профессионального уровня в сфере сервисного сопровождения конгрессно-выставочных проектов для получения управленческих навыков обучающихся, раскрывающих их творческие способности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.11 «Сервисное сопровождение конгрессно-выставочного мероприятия», относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций, представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
1	2	3

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
1	2	3
ПК-1. Способен к предоставлению услуг в условиях взаимодействия с потребителями, организациями в сфере конгрессно-выставочных услуг, их объединениями и органами власти	ПК-1.2. Работает с базами данных, осуществляет документационное сопровождение предоставления услуг в условиях взаимодействия с потребителями, организациями в сфере конгрессно-выставочных услуг, их объединениями и органами власти	Знать: классификацию потенциальных участников конгрессно-выставочного проекта по возможной заинтересованности участия в нём; спектр возможных основных и дополнительных сервисных услуг, представляемых конгрессно-выставочной площадкой; виды и формы контроля качества основных и дополнительных услуг конгрессно-выставочной площадки; требования к уровню качества звукового, мультимедийного, видео сопровождения мероприятия; Уметь: организовывать взаимодействие с сервисными службами во время проведения мероприятия (как экспонент, как организатор); подготавливать отчёты в ходе реализации различных этапов организации конгрессно-выставочного проекта; осуществлять поиск контактных данных новых потенциальных участников торгово-промышленных выставок; осуществлять выборку по базе данных потенциальных участников для осуществления работы по привлечению участников торгово-промышленных выставок.
	ПК-1.4. Осуществляет консультирование заинтересованных сторон по вопросам оптимальной организации их участия в мероприятии в сфере конгрессно-выставочных услуг	Знать: организацию исполнения обустройства выставочных стендов в соответствии с договорами на участие в торгово-промышленной выставке; современные тенденции в сфере организации коммуникаций на выставке, оформления выставочных стендов, выставочного оборудования; порядок организации работ выставочного стенда по ключевым показателям: организация эксплуатации, работа с целевыми посетителями, распределение обязанностей и подготовка работников, информирование и привлечение посетителей; технологии организации взаимодействия экспонента с организатором ВКМ. Уметь: консультировать участников торгово-промышленной выставки по вопросам оптимальной организации их участия; подготавливать комплект информационных материалов по эффективному участию в торгово-промышленной выставке для предоставления участникам торгово-промышленных выставок по запросу; проводить консультации по запросу участников торгово-промышленной выставки; подводить итоги участия компании в выставке, включая результаты работы сотрудников на стенде (краткосрочные и среднесрочные).

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
1	2	3
ПК-2. Способен осуществлять операционную деятельность по оказанию конгрессно-выставочных услуг	ПК-2.2. Обеспечивает эффективное оказание конгрессно-выставочных услуг в соответствии с установленными условиями	Знать: вопросы обеспечения выполнения работ по застройке, установке оборудования и оформления экспозиции во время монтажа торгово-промышленной выставки; виды современного выставочного оборудования; направления развития рынка подрядных и агентских организаций для конгрессно-выставочной деятельности; типы выставочных стендов и их соответствие поставленным задачам (линейный, угловой, островной, стандартный, двухэтажный и т.д.); критерии для отбора агентских организаций; Уметь: обеспечивать выполнение логистических процессов по доставке оборудования и экспонатов на выставочную площадку, организацию трансферов и проживания участников, работающих на выставке; формировать, поддерживать и развивать сеть контактов среди подрядных и агентских организаций для создания системы постоянных партнёров и повышения надёжности сотрудничества; контролировать выполнение условий договора с подрядчиками конгрессно-выставочного проекта.

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 часов.

Форма промежуточной аттестации: *зачет – 7 семестр.*

Распределение фонда времени по темам дисциплины представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

Номер и наименование тем и/или разделов/тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5
Тема 1. «Основные и дополнительные сервисные услуги, предоставляемые конгрессно-выставочной площадкой».	2	4		4
Тема 2. «Виды и формы контроля качества основных и дополнительных услуг конгрессно-выставочной площадки».	2	4		4
Тема 3. «Классификация потенциальных участников конгрессно-выставочного проекта по разработанным организатором мероприятия показателям (критериям). Заинтересованность, лояльность, конкуренция, платёжеспособность, тематическая направленность».	2	4		4

партнёрство».				
Тема 4. «Организация обустройства выставочного стенда в соответствии с договором на участие в торгово-промышленной выставке. Типы выставочных стендов и их соответствие поставленным задачам (линейный, угловой, островной, стандартный, двухэтажный и т.д.). Виды современного выставочного оборудования».	4	8		6
Тема 5. «Организация консультирования участников торгово-промышленной выставки по вопросам оптимальной организации их участия в выставке, подготовка комплекта информационных материалов по эффективному участию в торгово-промышленной выставке для предоставления участникам».	2	4		4
Тема 6. «Подведение итогов участия компании в выставке, включая результаты работы сотрудников на стенде (краткосрочные и среднесрочные)».	2	6		4
Тема 7. «Порядок организации работы выставочного стенда по ключевым показателям: организация эксплуатации, работа с целевыми посетителями, распределение обязанностей среди сотрудников, работающих на стенде и предварительная подготовка этих работников, информирование и привлечение посетителей».	4	8		6
Тема 8. «Технологии организации взаимодействия экспонента с организатором ВКМ. Организация взаимодействия с сервисными службами во время проведения мероприятия (в качестве экспонента, в качестве организатора)».	2	4		4
Тема 9. «Формирование, поддержание и развитие сети контактов среди подрядных сервисных организаций для создания базы постоянных партнёров и повышения надёжности и качества сотрудничества. Контроль выполнения условий договора с подрядчиками конгрессно-выставочного проекта. Критерии для отбора агентских организаций».	2	4		4
Всего по дисциплине:	22	46		40

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. «Основные и дополнительные сервисные услуги, предоставляемые конгрессно-выставочной площадкой».

Рынок выставочных услуг. Участники рынка выставочных услуг. Потребители выставочных услуг. Поставщики выставочных услуг. Виды стандартных выставочных услуг (организационные, протокольные, информационные, справочные, инженерно-технические и т.д.)

Тема 2. «Виды и формы контроля качества основных и дополнительных услуг конгрессно-выставочной площадки».

Институциональные основы для обеспечения возможности оказания сервисных услуг на выставочной площадке. Требования к уровню качества основных и дополнительных услуг. Сертификация, лицензирование, тестирование. Контроль временной, документальной, обеспечения мер безопасности, юридический, технический. Паспортизация звукового, мультимедийного, видео сопровождения мероприятия. Особенности контроля качества услуг питания.

Тема 3. «Классификация потенциальных участников конгрессно-выставочного проекта по разработанному организатором мероприятия показателям (критериям). Заинтересованность, лояльность, конкуренция, платёжеспособность, тематическая направленность, партнёрство».

Причины участия компаний в торгово-промышленных выставках. Рассмотрение вариантов классификации потенциальных участников. Определение причин отказов от участия и разработка предложений по их устранению. Варианты привлечения компаний к участию в мероприятиях.

Тема 4. «Организация обустройства выставочного стенда в соответствии с договором на участие в торгово-промышленной выставке. Типы выставочных стендов и их соответствие поставленным задачам (линейный, угловой, островной, стандартный, двухэтажный и т.д.). Виды современного выставочного оборудования».

Определение выставочного стенда как единого комплекса площади и элементов конструкций, который организатор выставки предоставляет экспоненту для демонстрации товаров и услуг. Типы выставочных стендов определённого типа, классифицированные по территориальному расположению, соприкосновению с соседними стендами, открытостью по отношению к проходам. Виды выставочного оборудования. Виды современного выставочного конструктора (Конста, Октанорм, Сима и т.д.). Индивидуальные выставочные стенды.

Тема 5. «Организация консультирования участников торгово-промышленной выставки по вопросам оптимальной организации их участия в выставке, подготовка комплекта информационных материалов по эффективному участию в торгово-промышленной выставке для предоставления участникам».

Институциональные основы участия экспонентов в выставке. Временные факторы подготовки документов (спецпредложения, скидки). Юридическое сопровождение документов (полнота, сроки, штрафы и т.д.). Выбор места для стенда. Выбор типа стенда. Способы демонстрации экспонатов. Возможности использования государственных субсидий.

Тема 6. «Подведение итогов участия компании в выставке, включая результаты работы сотрудников на стенде (краткосрочные и среднесрочные)».

Основной критерий эффективности – экономические показатели: общая величина бюджета, прибыль. Важные количественные показатели: число участников, площадь мероприятия, число посетителей. Составление общего аналитического отчёта после завершения проекта в который включаются, в том числе: итоги регистрации, анкетирования, все публикации о мероприятии. Отчёт с перечислением всего объёма выполненных работ во время подготовки и проведения мероприятия, с анализом результатов, в том числе финансовых, с указанием недостатков и с предложениями по их устранению. Обязательная составная часть - дневник стендиста с подведением итогов работы непосредственно на стенде.

Тема 7. «Порядок организации работы выставочного стенда по ключевым показателям: организация эксплуатации, работа с целевыми посетителями,

распределение обязанностей среди сотрудников, работающих на стенде и предварительная подготовка этих работников, информирование и привлечение посетителей».

Требования к стендисту и формы его подготовки к работе на выставке. Подготовка и отправка экспонатов на стенд. Участие стендиста в приёмке выставочных грузов, монтаже и оформлении экспозиции. Обслуживание посетителей на стенде. Показ экспонатов и способы их демонстрации. Гигиена здоровья и профилактика утомляемости стендиста. Типы посетителей коммерческих выставок и стратегии работы с ними. Анализ работы и подготовка отчёта.

Тема 8. «Технологии организации взаимодействия экспонента с организатором ВКМ. Организация взаимодействия с сервисными службами во время проведения мероприятия (в качестве экспонента, в качестве организатора)».

Институциональные основы организации взаимодействия экспонента с организатором выставочно-конгрессного мероприятия (условия участия, заявка на участие, договор на участие, программа деловых и культурных мероприятий, план выставочной экспозиции, памятка участника, инструкция по технике безопасности, продолжительность мероприятия). Временные факторы подготовки и оформления документов. Специфика их доведения и применения. Оперативность, качество и технологии взаимодействия с сервисными службами (выставочной площадки, подрядчиков) во время проведения мероприятия.

Тема 9. «Формирование, поддержание и развитие сети контактов среди подрядных сервисных организаций для создания базы постоянных партнёров и повышения надёжности и качества сотрудничества. Контроль выполнения условий договора с подрядчиками конгрессно-выставочного проекта. Критерии для отбора агентских организаций».

Технологии создания базы подрядных сервисных организаций (использование сети интернет, покупка, участие в профильных деловых мероприятиях и т.д.), организация их содержания, актуализации, пополнения (автоматизированные системы CRM). Источники получения информации о полноте и качестве услуг, которые оказывают сервисные компании, необходимые при проведении выставочно-конгрессных мероприятий. Разработка критериев отбора и оценки потенциальных партнёров из числа сервисных компаний. Организация контроля выполнения ими условий договора при проведении мероприятия.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1	2	3
1.	«Специфические виды выставочных услуг при проведении мероприятия в закрытом помещении, не предназначенном для проведения выставочных мероприятий (здание является памятником архитектуры и охраняется государством)».	СЗ: Доклады
	«Специфика рынка выставочных услуг Санкт-Петербурга. Участники рынка выставочных услуг».	СЗ: Доклады
2.	«Особенности контроля сервисных услуг, предоставляемых при проведении крупных международных мероприятий с участием первых лиц государства».	СЗ: Дискуссия

	«Сервисные услуги на конгрессно-выставочной площадке, требующие мероприятий по сертификации и лицензированию».	СЗ: Дискуссия
3.	«Представление возможных вариантов привлечения организаций к участию в выставочном мероприятии. Определение причин их участия».	СЗ: Коллоквиум
	«Деление участников конгрессно-выставочного мероприятия на группы, исходя из их взаимоотношений с организатором».	СЗ: Коллоквиум
4.	«Сильные и слабые стороны выставочных стендов исходя из их типовых проектов».	СЗ: Доклады
	«Эффективность использования разных типов выставочного конструктора исходя из особенностей конструктива, сложности монтажа, стоимости. Преимущества строительства индивидуальных выставочных стендов».	СЗ: Дискуссия
	«Осуществление выбора арендуемой площади для установки стенда с максимальным эффектом участия в выставке на предлагаемом плане выставки (согласно поставленным условиям)».	ПЗ: Решение практических задач
	«Производство расчёта минимально необходимого выставочного оборудования для организация обустройства выставочного стенда в соответствии с договором на участие в торгово-промышленной выставке (по прилагаемым условиям)».	ПЗ: Решение практических задач
5.	«Разработка и проведение организатором занятий с экспонентами по вопросам оптимальной организации их участия в выставке. Необходимость? Обязанность?».	СЗ: Доклады
	«Информационные материалы по эффективному участию экспонента в торгово-промышленной выставке. Их разработка и доведение».	СЗ: Доклады
6.	«Разработка проекта формы дневника стендиста с возможностью подведения итогов работы непосредственно на стенде (учесть количественные и качественные показатели, перспективы отношений)».	ПЗ: Решение практических задач
	«Составление проекта формы общего аналитического отчёта компании-организатора после завершения проекта с включением в него: итогов регистрации, анкетирования, всего объёма выполненных работ во время подготовки и проведения мероприятия, с анализом результатов, в том числе финансовых, с указанием недостатков и с предложениями по их устранению».	ПЗ: Решение практических задач
	«Составление проекта формы общего аналитического отчёта компании-экспонента после завершения проекта с включением в него: итогов регистрации, анкетирования, всего объёма выполненных работ во время подготовки и проведения мероприятия, с анализом результатов, в том числе финансовых, с указанием недостатков и с предложениями по их устранению. Отчёт стендиста не включать».	ПЗ: Решение практических задач
7.	«Специфика работы на стенде с посетителями-специалистами проекта В2В технической направленности».	СЗ: Доклады
	«Способы и методы привлечение посетителей».	СЗ: Дискуссия

	специалистов на стенд и демонстрация экспонатов».	
	«Осуществление разработки плана подготовки и инструктажа персонала, предполагаемого к работе на стенде компании на выставке (при предложении определённых условий)».	ПЗ: Решение практических задач
	«Осуществление разработки и распределения обязанностей среди сотрудников, работающих на стенде (при предложении определённых условий участия)».	ПЗ: Решение практических задач
8.	«Специфика взаимодействия с сервисными службами конгрессно-выставочной площадки во время проведения мероприятия (в качестве экспонента)».	СЗ: Доклады
	«Специфика взаимодействия с сервисными службами конгрессно-выставочной площадки во время проведения мероприятия (в качестве организатора)».	СЗ: Доклады
9.	«Наиболее удобные способы сохранения, пополнения и актуализации баз контактов подрядных сервисных организаций - партнёров».	СЗ: Доклады
	«Разработка вариантов критериев для отбора агентских сервисных организаций. Обоснование предложенных вариантов».	ПЗ: Решение практических задач

* ПЗ – практические занятия, СЗ – семинарские занятия, ЛР – лабораторные работы

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса, обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

- рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся;

- порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;

- графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

- слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;
- ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;

- задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;
- выполнять задания практических занятий полностью и в установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратиться к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже чем в 2 - недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

7.2. Организация самостоятельной работы

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ темы	Вид самостоятельной работы
1	2
1.	Подготовка к контрольной точке, подготовка к докладу и презентации
	Подготовка к контрольной точке, подготовка к докладу и презентации
2.	Подготовка к контрольной точке, подготовка к тематической дискуссии
	Подготовка к контрольной точке, подготовка к тематической дискуссии
3.	Подготовка к контрольной точке, подготовка к коллоквиуму
	Подготовка к контрольной точке, подготовка к коллоквиуму
4.	Подготовка к контрольной точке, подготовка к докладу и презентации
	Подготовка к контрольной точке, подготовка к тематической дискуссии
	Подготовка к решению практических задач по теме, подготовка к контрольной точке
	Подготовка к решению практических задач по теме, подготовка к контрольной точке
5.	Подготовка к контрольной точке, подготовка к докладу и презентации
	Подготовка к контрольной точке, подготовка к докладу и презентации
6.	Подготовка к решению практических задач по теме, подготовка к контрольной точке
	Подготовка к решению практических задач по теме, подготовка к контрольной точке
	Подготовка к решению практических задач по теме, подготовка к контрольной точке

№ темы	Вид самостоятельной работы
7.	Подготовка к контрольной точке, подготовка к докладу и презентации, подготовка к зачёту
	Подготовка к контрольной точке, подготовка к тематической дискуссии, подготовка к зачёту
	Подготовка к решению практических задач по теме, подготовка к контрольной точке, подготовка к зачёту
	Подготовка к решению практических задач по теме, подготовка к контрольной точке, подготовка к зачёту
8.	Подготовка к контрольной точке, подготовка к докладу и презентации, подготовка к зачёту
	Подготовка к контрольной точке, подготовка к докладу и презентации, подготовка к зачёту
9.	Подготовка к контрольной точке, подготовка к докладу и презентации, подготовка к зачёту
	Подготовка к решению практических задач по теме, подготовка к контрольной точке, подготовка к зачёту

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В рамках реализации дисциплины *«Сервисное сопровождение конгрессно-выставочного проекта»* используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- *тематическая дискуссия (темы №2,4,7,);*
- *доклад-презентация (тем №1, 4,5,7,8,9);*
- *решение практических задач (темы №4,6,7,9);*
- *коллоквиум (Тема №3);*

Тематическая дискуссия – способ обсуждения темы (спорного или проблемного характера) в учебной группе. Как правило, дискуссии организуются в формах группового обсуждения и дебатов.

Тематическая дискуссия предусмотрена в рамках семинарского занятия *«Особенности контроля сервисных услуг, предоставляемых при проведении крупных международных мероприятий с участием первых лиц государства»*. Для подготовки к семинарскому занятию студентам необходимо самостоятельно ознакомиться с видами и способами контроля сервисных услуг. Особое внимание необходимо обратить на присутствие на площадке первых лиц государства, что накладывает свою специфику на весь процесс предоставления таких услуг;

Тематическая дискуссия предусмотрена в рамках семинарского занятия *«Сервисные услуги на конгрессно-выставочной площадке, требующие мероприятий по сертификации и лицензированию»*. Для подготовки к семинарскому занятию студентам необходимо

самостоятельно ознакомиться с видами услуг, требующих дополнительного лицензирования и сертификации. Уяснить необходимость таких мероприятий и способы их проверки.

Тематическая дискуссия предусмотрена в рамках семинарского занятия *«Эффективность использования разных типов выставочного конструктора исходя из особенностей конструктива, сложности монтажа, стоимости. Преимущества строительства индивидуальных выставочных стендов»*. Для подготовки к семинарскому занятию студентам необходимо самостоятельно ознакомиться с видами выставочного конструктора, уяснить особенности каждого вида (конструктивные, ценовые, монтажные). Определить, в чём преимущества компании, заказывающей строительство индивидуального стенда.

Тематическая дискуссия предусмотрена в рамках семинарского занятия *«Способы и методы привлечения посетителей-специалистов на стенд и демонстрация экспонатов»*. Для подготовки к семинарскому занятию студентам необходимо самостоятельно ознакомиться с видами способами привлечения посетителей-специалистов на стенд. С подготовкой и осуществлением раздаточного материала. С работой временного персонала на территории выставочного мероприятия.

Решение практических задач – решение конкретных задач при организации и проведении выставочного мероприятия, поставленных преподавателем для получения оптимального результата.

При решении практической задачи на практическом занятии *«Осуществление выбора арендуемой площади для установки стенда с максимальным эффектом участия в выставке на предлагаемом плане выставки (согласно поставленным условиям)»* необходимо решить задачу, связанную с оптимальным выбором места для установки стенда, метражом этого стенда, типом предполагаемого стенда, обосновать на основании этих показателей эффективность участия.

При решении практической задачи на практическом занятии *«Производство расчёта минимально необходимого выставочного оборудования для организации обустройства выставочного стенда в соответствии с договором на участие в торгово-промышленной выставке (по прилагаемым условиям)»* необходимо решить задачу, связанную с оптимальным выбором набора выставочного оборудования для качественного обустройства стенда и создания возможности эффективной работы на нём. Обосновать свои предложения с экономической точки зрения.

При решении практической задачи на практическом занятии *«Разработка проекта формы дневника стендиста с возможностью подведения итогов работы непосредственно на стенде (учесть количественные и качественные показатели, перспективы отношений)»* необходимо предложить разработку оптимального варианта формы (образца) дневника стендиста, учитывающую все аспекты его деятельности на стенде, а также возможность быстрого и качественного предоставления отчёта о своей деятельности по окончании мероприятия.

При решении практической задачи на практическом занятии *«Составление проекта формы общего аналитического отчёта компании-организатора после завершения проекта с включением в него: итогов регистрации, анкетирования, всего объёма выполненных работ во время подготовки и проведения мероприятия, с анализом*

результатов, в том числе финансовых, с указанием недостатков и с предложениями по их устранению» необходимо предложить разработку оптимального варианта формы (образца) общего аналитического отчёта компании-организатора после завершения проекта.

При решении практической задачи на практическом занятии *«Составление проекта формы общего аналитического отчёта компании-экспонента после завершения проекта с включением в него: итогов регистрации, анкетирования, всего объёма выполненных работ во время подготовки и проведения мероприятия, с анализом результатов, в том числе финансовых, с указанием недостатков и с предложениями по их устранению. Отчёт стендиста не включать»* необходимо предложить разработку оптимального варианта формы (образца) общего аналитического отчёта компании-экспонента после завершения проекта. Вариант формы дневника стендиста не учитывать.

При решении практической задачи на практическом занятии *«Осуществление разработки плана подготовки и инструктажа персонала, предполагаемого к работе на стенде компании на выставке (при предложении определённых условий)»* необходимо предложить разработку плана подготовки и проведения инструктажа персонала компании, планируемого к работе на стенде. Учесть вопросы знания им продукта компании (услуги), навыками владения русским языком, опытом проведения переговоров и т.д.

При решении практической задачи на практическом занятии *«Осуществление разработки и распределения обязанностей среди сотрудников, работающих на стенде (при предложении определённых условий участия)»* необходимо осуществить разработку обязанностей сотрудников-стендистов. График работы, подчинённость, способы докладов, правила ведения дневников стендиста, режим работы.

При решении практической задачи на практическом занятии *«Разработка вариантов критериев для отбора агентских сервисных организаций. Обоснование предложенных вариантов»* необходимо осуществить разработку критериев отбора сервисных организаций особо обратив внимание на оперативность выполнения заказа, полноту, объём, качество предоставляемого оборудования и техники, номенклатуру, обслуживание, подготовку обслуживающего персонала и т.д.

Коллоквиум – занятие, проводимое для выяснения полученных студентами знаний по пройденным темам в виде беседы с преподавателем или представлении ими рефератов, проектов, письменных работ.

При проведении коллоквиума на семинарском занятии *«Представление возможных вариантов привлечения организаций к участию в выставочном мероприятии. Определение причин их участия»* студенты должны объяснить причины заинтересованности предприятий в участии в выставочных мероприятиях и предложить возможные дополнительные варианты привлечения их к участию, которые будут способствовать организаторам в увеличении числа экспонентов.

При проведении коллоквиума на семинарском занятии *«Деление участников конгрессно-выставочного мероприятия на группы, исходя из их взаимоотношений с организатором»* студенты должны предложить своё видение деления на такие группы, исходя из стратегии продвижения и вариантов усиления продаж предприятий. Как вариант могут рассматриваться предприятия, никогда не участвующие в выставках (почему?), предприятия всегда участвующие в отраслевых выставках (почему?), предприятия, участвующие в выставках за рубежом и т.д.

Доклады – публичные расширенные устные сообщения по заданному вопросу, основанные на использовании документальных данных по этому вопросу.

Доклады на семинарском занятии на тему *«Специфические виды выставочных услуг при проведении мероприятия в закрытом помещении, не предназначенном для проведения выставочных мероприятий (здание является памятником архитектуры и охраняется государством)»* должны содержать фактический статистический материал об особенностях проведения мероприятий в такого рода помещениях, а также информацию о специфике взаимоотношений с административными органами власти и контролирующими органами культуры. Слайды презентации должны подтверждать выводы докладов.

Доклады на семинарском занятии на тему *«Специфика рынка выставочных услуг Санкт-Петербурга. Участники рынка выставочных услуг»* должны содержать анализ рынка выставочных услуг в Санкт-Петербурге, его специфику, исходя из понимания проводимых в Петербурге мероприятий, а также из анализа специфических (профессиональных, креативных, дворцовых, спортивных, музейных, научных, и т.д.) площадок, на которых проводятся мероприятия.

Доклады на семинарском занятии на тему *«Сильные и слабые стороны выставочных стендов исходя из их типовых проектов»* должны содержать анализ всех типов выставочных стендов, существующих в выставочной практике и используемых экспонентами. При анализе должны быть рассмотрены все возможные стороны: инженерное решение, стоимость, проходимость, доступность, открытость, оформление и т.д.

Доклады на семинарском занятии на тему *«Разработка и проведение организатором занятий с экспонентами по вопросам оптимальной организации их участия в выставке. Необходимость? Обязанность?»* должны содержать обоснование необходимости проведения таких занятий, тренингов. Понимание образовательных функций организатора, привлечения новых и удержания старых экспонентов, воспитания рынка.

Доклады на семинарском занятии на тему *«Информационные материалы по эффективному участию экспонента в торгово-промышленной выставке. Их разработка и доведение»* должны содержать перечень возможных материалов, которые подготавливаются организатором для оказания помощи экспоненту в участии в выставке. Методику их разработки. Технологии доведения их до экспонента, передачи ему, инструктажу или объяснению как ими пользоваться.

Доклады на семинарском занятии на тему *«Специфика работы на стенде с посетителями-специалистами проекта B2B технической направленности»* должны содержать профессиональные особенности методов работы стендистов с посетителями-специалистами. Привлечение, уточнение интересов, определение должностного статуса, возможности принятия решения, возможностей перспективного дальнейшего сотрудничества, категорию предлагаемого сувенира, получение контактных данных и пр.

Доклады на семинарском занятии на тему *«Специфика взаимодействия с сервисными службами конгрессно-выставочной площадки во время проведения мероприятия (в качестве экспонента)»* должны содержать положения о возможных вариантах взаимодействия с сервисными службами выставочной площадки. Технологии их осуществления, документальное оформление, время выполнения, сроки заказа. Также должны быть отражены возможности привлечения экспонентом сторонних сервисных компаний на площадку.

Доклады на семинарском занятии на тему «*Специфика взаимодействия с сервисными службами конгрессно-выставочной площадки во время проведения мероприятия (в качестве организатора)*» должны содержать положения о возможных вариантах взаимодействия с сервисными службами выставочной площадки. Технологии их осуществления, документальное оформление, время выполнения, сроки заказа. Также должны быть отражены возможности привлечения организатором сторонних сервисных компаний на площадку.

Доклады на семинарском занятии на тему «*Наиболее удобные способы сохранения, пополнения и актуализации баз контактов подрядных сервисных организаций - партнёров*» должны содержать понятия о сервисных организациях, о базах данных, о способах их внедрения, развития и использования. Также необходимо отметить вопросы эффективности работы при наличии актуализированных баз данных. При наличии определённых знаний в области информационных технологий возможно отметить варианты создания и ведения таких баз.

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Основная/ дополнительная литература	Книгообеспеченность	
		Кол-во. экз. в библиот. СПбГЭУ	Электронные ресурсы ¹
Грибов В.Д. Экономика предприятия сервиса учебное пособие / В.Д. Грибов, А.Л. Леонов. — Москва: КноРус, 2016 — 276 с.	основная	-	ЭБС BOOK.ru.
Велединский В.Г. Сервисная деятельность (для бакалавров): учебник / В.Г. Велединский — Москва: КноРус, 2018 — 175 с.	основная	-	ЭБС BOOK.ru.
Резник Г.А. Сервисная деятельность :Учебник/Г.А. Резник — 1 — Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018 — 202 с.	основная	-	ЭБС ZNANIUM.
Романович Ж.А. Сервисная деятельность :Учебник / Ж.А. Романович — 6 — Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2017 — 284 с.	Дополнительная	-	ЭБС ZNANIUM.
Шоул Д. Первокласный сервис как конкурентное преимущество : Пособие /Д. Шоул — 8, доп. и перераб. — Москва: ООО "Альпина Паблишер", 2016 — 342 с.	Дополнительная	-	ЭБС ZNANIUM.
Байкова И.М. Экологизация сервисной деятельности: учебно-методическое пособие /		22	ЭБ

И.М.Байкова; М-во образования и науки Рос. Федерации, Санкт-Петербургский гос. экономический ун-т, Кафедра сервисной и конгрессно-выставочной деятельности — Санкт-Петербург: Изд-во СПбГЭУ, 2017 — 131 с.: ил. — Сведения доступны также по Интернету: орас.unesco.ru .	Дополнительная		ОРАС.UNESCO N.RU.
Курочкина А. Ю. Управление качеством услуг : Учебник и практикум / Курочкина А. Ю. — 2-е изд., испр. и доп. — Электрон. дан. — Москва: Издательство Юрайт, 2019 — 172с. — (Бакалавр. Академический курс. Модуль.)	Дополнительная	-	ЭБС Юрайт.
Инновационное развитие сервисного сектора как фактор повышения конкурентоспособности национальной экономики : [монография] / [И.М. Байкова и др.] ; под ред. О.Н.Кострюковой, Г.С.Сологубовой ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Санкт-Петербургский гос. экономический ун-т, Кафедра сервисной и конгрессно-выставочной деятельности .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2016 .— 275 с. — Сведения доступны также по Интернету: орас.unesco.ru	Дополнительная	5	ЭБС Юрайт. ОРАС.UNESCO N.RU.

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARY – www.elibrary.ru
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – www.oecd-ilibrary.org

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
7	Электронная библиотека СПбГЭУ– орас.unesco.ru

9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

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

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№ п/п	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
3	7-Zip (freeware)

Таблица 9.2.2 – Перечень учебных аудиторий для проведения учебных занятий, оснащенных оборудованием и техническими средствами обучения

Наименование учебных аудиторий, перечень оборудования и технических средств обучения	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
<p>Ауд. 312 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 32 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1 шт., тумба - 1 шт., трибуна - 1 шт., Компьютер Intel i3 2100 3.3/4Gb/500Gb/AserV193 - 1 шт., Мультимедийный проектор NEC ME401X - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.</p> <p>Ауд. 207 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 54</p>	190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А

<p>посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1шт., шкаф - 1шт., тумба - 1шт., трибуна - 1шт., Компьютер Intel i3 2100 3.3/4Gb/500Gb/AserV193 - 1 шт., Проектор цифровой Acer X1240 - 1 шт., Микшер-усилитель ТА-1120 - 1 шт., Акустическая система JBL CONTROL 25 WH - 2 шт., Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.</p>	
--	--

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины (модуля).