

**Компонент ОПОП 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям),
направленность (профиль)
Сервис в индустрии гостеприимства**
наименование ОПОП

К.М.02.04
шифр дисциплины

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Дисциплины
(модуля) **MICE-индустрия**

Разработчик(и)

Желнина З. Ю.

Должность – зав.кафедрой

Ученая степень – к.филос.н.

Звание - доцент

УТВЕРЖДЕНО

на заседании кафедры сервиса и туризма
Протокол № 6 от 27.01.2025

Заведующий кафедрой



З. Ю. Желнина

1. Критерии и средства оценивания компетенций и индикаторов их достижения, формируемых дисциплиной (модулем)

Этап формирования компетенции (разделы, темы дисциплины)	Формируемая компетенция	Критерии и показатели оценивания компетенций			Формы контроля сформированности компетенций
		Знать:	Уметь:	Владеть:	
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Демонстрирует знание особенностей системного и критического мышления, аргументированно формирует собственное суждение и оценку информации, принимает обоснованное решение. УК-1.2. Применяет логические формы и процедуры, способен к рефлексии по поводу собственной и чужой мыслительной деятельности. УК-1.3. Анализирует источники информации с целью выявления их противоречий и поиска	Принципы и системные задачи деловых коммуникаций в сегменте B2B принципы анализа и обобщения разнотипных данных научного (базового) и рыночного (тактического) характера методы анализа рынка в сегменте MICE	Выстраивать управленческое решение на основе достоверных данных и задач развития партнёрских связей применять широкий круг знаний (кругозор) для обеспечения взаимовыгодного сотрудничества в деловом туризме	навыком выявления интересов деловых партнёров навыками использования опыта смежных отраслей в сфере креативных индустрий	Терминологический диктант, ситуативные задачи, оценка докладов (сообщений)

Этап формирования компетенции (разделы, темы дисциплины)	Формируемая компетенция	Критерии и показатели оценивания компетенций			Формы контроля сформированности компетенций
		Знать:	Уметь:	Владеть:	
	достоверных суждений.				
ПК-4 Способен применять технологии креативных индустрий для реализации задач туристско-экскурсионной деятельности	ПК-4.1. Знает потребности служб предприятия в профессиональном обучении ПК-4.2. Умеет применять технологии корпоративного обучения, программ лояльности для развития человеческого ресурса в индустрии гостеприимства ПК-4.3. Владеет методами организационной диагностики для формирования и реализации программ развития человеческого ресурса	тренды креативных индустрий, влияющих на деловой туризм и выставочную деятельность принципы проектирования продуктов для MICE-туризма с учётом опыта креативных индустрий актуальные технологии и приёмы продвижения продуктов MICE в электронной и контактной среде	выявлять источники для комплексной оценки преимуществ логистической цепочки в турпродуктах MICE оценивать факторы, обеспечивающие инновации делового туризма выстраивать турпродукт на основе технологий экономики впечатлений и практики развития HR создавать варианты продукта для деловых путешествий и выставок с учётом интересов развития территорий	методами аргументации в обсуждении комплексного туристского продукта методами критического анализа и документирования процессов в деловом туризме технологиями оценки креативной составляющей и технологического качества турпродуктов для сферы MICE методами оценки развития бренда компаний и территорий на базе ресурсов MICE-индустрии	Ситуативные задачи, бланочный тест, оценка докладов (сообщений)

2. Оценка уровня сформированности компетенций (индикаторов их достижения)

Показатели оценивания компетенций (индикаторов их достижения)	Шкала и критерии оценки уровня сформированности компетенций (индикаторов их достижения)			
	Ниже порогового («неудовлетворительно»)	Пороговый («удовлетворительно»)	Продвинутый («хорошо»)	Высокий («отлично»)
Полнота знаний	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущены не грубые ошибки.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущены некоторые погрешности.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки.
Наличие умений	При выполнении стандартных заданий не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы основные умения. Выполнены типовые задания с не грубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме (отсутствуют пояснения, неполные выводы)	Продemonстрированы все основные умения. Выполнены все основные задания с некоторыми погрешностями. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Выполнены все основные и дополнительные задания без ошибок и погрешностей. Задания выполнены в полном объеме без недочетов.
Наличие навыков (владение опытом)	При выполнении стандартных заданий не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для выполнения стандартных заданий с некоторыми недочетами.	Продemonстрированы базовые навыки при выполнении стандартных заданий с некоторыми недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Выполнены все основные и дополнительные задания без ошибок и погрешностей. Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач.
Характеристика сформированности компетенции	Компетенции фактически не сформированы. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач. ИЛИ Зачетное количество баллов не набрано согласно установленному диапазону	Сформированность компетенций соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач. ИЛИ Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону	Сформированность компетенций в целом соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков достаточно для решения стандартных профессиональных задач. ИЛИ Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону	Сформированность компетенций полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в полной мере достаточно для решения сложных, в том числе нестандартных, профессиональных задач. ИЛИ Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону

3. Критерии и шкала оценивания заданий текущего контроля

3.1 Критерии и шкала оценивания практических работ

Перечень практических работ, описание порядка выполнения и защиты работы, требования к результатам работы, структуре и содержанию отчета и т.п. представлены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля) и в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

ТЕРМИНОЛОГИЧЕСКИЙ ДИКТАНТ

Критерии и шкала оценки выполнения задания (до 5 баллов):

Процент правильных ответов	50-60	61-70	71-80	81-90	91-100
Количество баллов за результаты	1	2	3	4	5

БЛАНОЧНЫЙ ТЕСТ

Критерии и шкала оценки выполнения задания (до 5 баллов):

Процент правильных ответов	50-60	61-70	71-80	81-90	91-100
Количество баллов за результаты	1	2	3	4	5

ЗАДАНИЕ 3. (кейс) «Запрос на организацию деловой поездки»

Критерии и шкала оценки выполнения задания:

По запросу предложен один стандартный вариант тура	1-3 балла
Выполнен уточняющий запрос по предложенным минимальным характеристикам	4-10 баллов
Предложена расширенная программа деловой поездки	4-10 баллов
Всего баллов	До 10 баллов

ЗАДАНИЕ 4. (кейс) «Модель инсентив-тура»

Критерии и шкала оценки выполнения задания:

Предложенная модель имеет стандартный вид	1-3 балла
Предложена тематическая программа	4-16 баллов
Предложены несколько вариантов инсентив-тура	4-16 баллов
Всего баллов	До 16 баллов

ЗАДАНИЕ 5. Доклады

Критерии оценки выполнения задания:

самостоятельное исследование (разработана программа, результаты, презентация)	10 баллов
актуальность источников доклада	1 балл
логика изложения	1 балл
оформление	1 балл
обоснованность выводов, потенциал дальнейшего исследования	2 балла
Всего баллов	До 15

ЗАДАНИЕ 6.

Презентация доклада (выступления), исследования

Критерии оценки выполнения задания:

Структура презентации	Максимальное количество баллов
Содержание	
Сформулирована цель, проблема работы	1

Информация изложена полно и четко	1
Использованы самостоятельно разработанные блок-схемы, диаграммы, мемокарты	3
Сделаны выводы, определена практическая значимость, перспективность исследования	2
Оформление презентации	
Единый стиль оформления	1
Текст легко читается, фон сочетается с текстом и графикой	1
Эффект презентации	
Презентация позволяет включить ее в образовательный контент	1
Мак количество баллов	10

Оценка/баллы	Критерии оценивания
Отлично	Задание выполнено полностью и правильно. Отчет по практической работе подготовлен качественно в соответствии с требованиями. Полнота ответов на вопросы преподавателя при защите работы.
Хорошо	Задание выполнено полностью, но нет достаточного обоснования или при верном решении допущена незначительная ошибка, не влияющая на правильную последовательность рассуждений. Все требования, предъявляемые к работе, выполнены.
Удовлетворительно	Задания выполнены частично с ошибками. Демонстрирует средний уровень выполнения задания на практическую работу. Большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены.
Неудовлетворительно	Задание выполнено со значительным количеством ошибок на низком уровне. Многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены. ИЛИ Задание не выполнено.

3.2 Критерии и шкала оценивания тестирования

Перечень тестовых вопросов и заданий, описание процедуры тестирования представлены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля) и в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

4. Критерии и шкала оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) при проведении промежуточной аттестации

Критерии и шкала оценивания результатов освоения дисциплины (модуля) с зачетом

Если обучающийся набрал зачетное количество баллов согласно установленному диапазону по дисциплине (модулю), то он считается аттестованным.

Оценка	Баллы	Критерии оценивания
Зачтено	60 - 100	Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону
Не зачтено	менее 60	Зачетное количество согласно установленному диапазону баллов не набрано

5. Задания диагностической работы для оценки результатов обучения по дисциплине (модулю) в рамках внутренней и внешней независимой оценки качества образования

ФОС содержит задания для оценивания знаний, умений и навыков, демонстрирующих уровень сформированности компетенций и индикаторов их достижения в процессе освоения дисциплины (модуля).

Комплект заданий разработан таким образом, чтобы осуществить процедуру оценки каждой компетенции, формируемых дисциплиной (модулем), у обучающегося в письменной форме.

Содержание комплекта заданий включает: *тестовые задания*.

1. Укажите факторы, стимулирующие развитие делового туризма

- а. диверсификация производств в индустриальных кластерах
- б. развитие транспортной системы
- в. специализация стран и регионов по отдельным видам индустрий
- г. конкуренция за лидерство в сегменте продаж

2. Функция контроля за реализацией турпродукта включает

- а. разработку параметров и сроков контроля
- б. мониторинг реализации турпродукта
- в. санкции за неисполнение отдельных услуг турпродукта
- г. подготовку гидов-сопровождающих для реализации турпродукта

3. При заключении договора туроператора с партнерами устанавливаются принципы

- а. имущественной ответственности
- б. самостоятельности участников договорных отношений
- в. приоритета интересов туриста
- г. приоритета стандартов качества

4. Характеристика трендов в туристской индустрии включает такие показатели как

- а. рост видов делового туризма
- б. рост спроса на туры «все включено»
- в. рост интереса к событийным турам
- г. снижение спроса на городские туры

5. Выбор поставщика услуг для турпродукта осуществляется на основе

- а. оценки деловой репутации партнера
- б. соответствии услуг запросам целевой группы турпродукта
- в. правоспособность поставщика услуг
- г. ценовой политики туроператора
- д. отзывов о партнере в интернете

6. Договор о едином визовом и туристском пространстве принят

- а. в Европейском Союзе
- б. в странах БРИК
- в. в Скандинавии
- г. в СНГ

7. Сервисная служба, которая предоставляет информацию о местных туристических продуктах, достопримечательностях, мероприятиях, событиях дестинации

- а. рецепшн гостиницы

- б. туристско-информационный центр
- в. ассоциация туроператоров
- г. городская администрация

8. Коммерциализация туристского продукта построена

- а. на стандартизации и мультипликации
- б. на снижении стоимости на брендовые маршруты
- в. на повышении стоимости брендовых туров
- г. на формировании индивидуальных предложений

9. Организация, занимающаяся комплектацией туров и формированием комплекса услуг для туристов, продвижением и реализацией туров

- а. турагент
- б. meet-компания
- в. туроператор
- г. Ростуризм

10. Вид туризма, входящий в структуру лояльности предприятия

- а. инсентив-туризм
- б. farm-туризм
- в. рурал-туризм
- г. джайлоо-туризм

ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

1. Вектор развития международного бизнеса, роль деловых коммуникаций в повышении конкурентоспособности бизнеса.
2. Факторы развития сферы деловых поездок в XXI веке.
3. Роль деловых встреч в эпоху цифровой индустрии.
4. Факторы роста сегмента корпоративных мероприятий как сферы индустрии делового туризма.
5. Специфика инсентив-туризма.
6. Страны – лидеры по организации MICE-мероприятий.
7. Влияние MICE-туризма на экономику стран, регионов и городов.
8. Конгрессно-выставочные кластеры.
9. Политика государств и регионов в развитии MICE-индустрии.
10. Выставка как событие в предпринимательстве и культурных индустриях.
11. Международные организации выставочной индустрии.
12. Проектирование выставки организаторами и участниками.
13. Организация поездок на выставочные мероприятия.
14. Менеджмент гостеприимства в период выставочных мероприятий.
15. Специфика экскурсионных услуг в период выставочных мероприятий.
16. Классификация конгрессных мероприятий.
17. Инфраструктура конгрессной индустрии.
18. Состав конгрессного мероприятия.
19. Рынок конгрессных услуг.
20. Информационные услуги конгрессных мероприятий.
21. Организация мастер-классов, бизнес-тренингов на конгрессе.
22. Пресс-тур: специфика организации.
23. Профессиональная подготовка в сегменте конгрессной деятельности, базовые трудовые функции.
24. Объемы и структура работ в организации MICE-события.

25. Предоставление комплексных услуг по организации бизнес-поездок (оформление авиационных и железнодорожных билетов, бронирование гостиниц, паспортно-визовое сопровождение, организация трансфертов, переводческие, кейтеринговые, охранные услуги).
26. Подготовка отчетности для клиентов по структуре и процедуре расходов в поездке.
27. Оптимизация корпоративного бюджета на бизнес-поездки (т.н. Expense Management).
28. Проблемы и возможности проектирования цепочки услуг в MICE-индустрии.
29. Стратегии трэвел-агентств в повышении конкурентоспособности на рынке деловых услуг.
30. Принципы разработки услуги и/или сервисной программы для MICE-индустрии.
31. Источники идей новых услуг и комбинированных программ в деловом туризме.
32. Запрос на услугу и техническое задание в практике проектирования.
33. Коммерческое предложение в деловом сотрудничестве.
34. Организация переговоров для согласования услуг и программ в MICE-событии.
35. Планирование работ предпроектной стадии.
36. Этапы и технологии проектирования сервисного сопровождения MICE-события.
37. Ошибки проектирования и ошибки презентации проекта.
38. Оценки проекта программы в MICE-индустрии.
39. Точки контроля реализации проекта.
40. Итоговая оценка сервисного сопровождения MICE-события.

Комплект заданий диагностической работы

УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	
1.	1. Укажите факторы, стимулирующие развитие делового туризма д. диверсификация производств в индустриальных кластерах е. развитие транспортной системы ж. специализация стран и регионов по отдельным видам индустрий з. конкуренция за лидерство в сегменте продаж 2. Функция контроля за реализацией турпродукта включает д. разработку параметров и сроков контроля е. мониторинг реализации турпродукта ж. санкции за неисполнение отдельных услуг турпродукта з. подготовку гидов-сопровождающих для реализации турпродукта 3. При заключении договора туроператора с партнерами устанавливаются принципы д. имущественной ответственности е. самостоятельности участников договорных отношений ж. приоритета интересов туриста з. приоритета стандартов качества 4. Характеристика трендов в туристской индустрии включает такие показатели как д. рост видов делового туризма е. рост спроса на туры «все включено» ж. рост интереса к событийным турам з. снижение спроса на городские туры 5. Выбор поставщика услуг для турпродукта осуществляется на основе

	е. оценки деловой репутации партнера ж. соответствии услуг запросам целевой группы турпродукта з. правоспособность поставщика услуг и. ценовой политики туроператора к. отзывов о партнере в интернете
ПК-4 Способен применять технологии креативных индустрий для реализации задач туристско-экскурсионной деятельности	
2.	1. Договор о едином визовом и туристском пространстве принят д. в Европейском Союзе е. в странах БРИК ж. в Скандинавии з. в СНГ 2. Сервисная служба, которая предоставляет информацию о местных туристических продуктах, достопримечательностях, мероприятиях, событиях дестинации д. рецепшн гостиницы е. туристско-информационный центр ж. ассоциация туроператоров з. городская администрация 3. Коммерциализация туристского продукта построена д. на стандартизации и мультипликации е. на снижении стоимости на брендовые маршруты ж. на повышении стоимости брендовых туров з. на формирование индивидуальных предложений 4. Организация, занимающаяся комплектацией туров и формированием комплекса услуг для туристов, продвижением и реализацией туров д. турагент е. meet-компания ж. туроператор з. Ростуризм 5. Вид туризма, входящий в структуру лояльности предприятия д. инсентив-туризм е. farm-туризм ж. рурал-туризм з. джайлоо-туризм