

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущей и промежуточной аттестации
по учебной дисциплине

**«Организация и проведение деловых мероприятий
(MICE)»**

для направления подготовки 43.03.02 Туризм

Профиль: Международный туризм и индустрия гостеприимства

1. Описание показателей (дескрипторов) и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Контроль качества освоения дисциплины включает в себя текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся проводятся в целях установления соответствия достижений обучающихся поэтапным требованиям образовательной программы к результатам обучения и формирования компетенций.

Компетенции	Показатели* (дескрипторы)	Критерии в соответствии с уровнем освоения ОП			Оценочное средство (промежуточная аттестация)
		пороговый (удовлетворительно) 55-69 баллов	стандартный (хорошо) 70-84 балла	эталонный (отлично) 85-100 баллов	
УК-3: УК-3.2	Знать	основы планирования деловых мероприятий в туризме	основы планирования деловых мероприятий в туризме; содержание и порядок проектирования деловых мероприятий и событий; методологию организационной деятельности в туристской индустрии	основы планирования деловых мероприятий в туризме; содержание и порядок проектирования деловых мероприятий и событий; методологию организационной деятельности в туристской индустрии; основные категории, элементы и принципы организации МІСЕ-туризма	Доклад, электронная презентация, теоретические вопросы, тестирование
	Уметь	планировать и координировать процессы деловых мероприятий в туризме;	планировать и координировать процессы деловых мероприятий в туризме; управлять качеством процессов МІСЕ индустрии;	планировать и координировать процессы деловых мероприятий в туризме; управлять качеством процессов МІСЕ индустрии; управлять рисками МІСЕ-индустрии; обеспечивать контроль качества выполнения услуг МІСЕ-индустрии	Доклад, электронная презентация, теоретические вопросы, тестирование

ПК-4: ПК-4.1	Владеть	навыками оценки эффективности проведенных туристских деловых мероприятий;	навыками оценки эффективности проведенных туристских деловых мероприятий; методами анализа качества услуг МІСЕ-туризма и его оценки;	навыками оценки эффективности проведенных туристских деловых мероприятий; методами анализа качества услуг МІСЕ-туризма и его оценки; практическими навыками в формировании человеческих ресурсов в МІСЕ-индустрии; навыками управления рисками в процессе управления	Доклад, электронная презентация, теоретические вопросы, тестирование
	Знать	методы и современные программные средства обработки деловой информации;	особенности ведения переговоров и делового общения;	методы и современные программные средства обработки деловой информации; особенности ведения переговоров и делового общения	Доклад, электронная презентация, теоретические вопросы, тестирование
	Уметь	ориентироваться в специализированных кадровых компьютерных программах;	взаимодействовать со службами информационных технологий и эффективно использовать корпоративные информационные системы при решении задач управления персоналом;	ориентироваться в специализированных кадровых компьютерных программах; взаимодействовать со службами информационных технологий и эффективно использовать корпоративные информационные системы при решении задач управления персоналом;	Доклад, электронная презентация, теоретические вопросы, тестирование
	Владеть	способностью взаимодействовать со службами информационных технологий и эффективно использовать корпоративные;	навыками работы со специализированными кадровыми компьютерными программами;	способностью взаимодействовать со службами информационных технологий и эффективно использовать корпоративные; навыками работы со специализированными кадровыми компьютерными программами;	Доклад, электронная презентация, теоретические вопросы, тестирование

2. Описание критериев и шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

2.1. Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости

Текущий контроль предназначен для проверки хода и качества формирования компетенций, стимулирования учебной работы обучаемых и совершенствования методики освоения новых знаний. Он обеспечивается проведением семинаров, оцениванием контрольных заданий, проверкой конспектов лекций, выполнением индивидуальных и творческих заданий, периодическим опросом обучающихся на занятиях. Контролируемые разделы (темы) дисциплины, компетенции и оценочные средства представлены в таблице.

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции и/или индикаторы компетенции	Наименование оценочного средства
1	Деловые мероприятия: основные понятия, классификация	УК-3, ПК-4	Доклад. Презентация
2	Технология организации и проведения совещаний	УК-3, ПК-4	Доклад. Презентация.
3	Технология организации и проведения переговоров с партнерами	УК-3, ПК-4	Доклад. Презентация.
4	Технология организации и проведения презентаций	УК-3, ПК-4	Доклад. Презентация.
5	Технология организации и проведения конференций	УК-3, ПК-4	Доклад. Презентация.
6	Выставочные технологии	УК-3, ПК-4	Доклад. Презентация.
7	Технология организации и проведения инсентив-мероприятий	УК-3, ПК-4	Доклад. Презентация.
8	Технология организации и проведения корпоративных мероприятий	УК-3, ПК-4	Доклад. Презентация
9	Технология организации и проведения деловых приемов	УК-3, ПК-4	Доклад. Презентация

Критерии оценивания доклада

<i>Критерий 1 Обзор источников информации</i>		
1.	Дан исчерпывающий, глубокий обзор использованных источников информации	2
2.	Обзор использованных источников информации носит поверхностный характер	1
3.	Обзор использованных источников информации не осуществлен	0
<i>Критерий 2. Логика изложения материала</i>		
1.	Материал изложен связно, последовательно.	2
2.	Материал изложен недостаточно связно / последовательно.	1
3.	Материал изложен несвязно / непоследовательно.	0
<i>Критерий 3. Убедительность сформулированных выводов</i>		
1.	Сделаны выводы, которые сформулированы чётко и убедительно.	2
2.	Сделаны не все выводы / сделанные выводы сформулированы недостаточно четко.	1
3.	Выводы не сформулированы.	0
<i>Критерий 4 . Качество выступления с докладом</i>		
1.	Речь автора соответствует требованиям выступления, автору удалось заинтересовать аудиторию, выступление не вышло за рамки регламента.	3
2.	Речь автора соответствует требованиям выступления, автору удалось заинтересовать аудиторию, выступление вышло за рамки регламента.	2
3.	Речь автора не полностью соответствует требованиям выступления, автору не удалось заинтересовать аудиторию, выступление не вышло за рамки регламента.	1
4.	Речь автора не соответствует требованиям выступления, автору не удалось заинтересовать аудиторию, он вышел за рамки регламента.	0

Шкала перевода в оценку

9 баллов	5
8-7 баллов	4
6-5 баллов	3
меньше 5 баллов	2

Критерии и шкала оценивания тестирования

<i>Оценка</i>	<i>Критерий оценки</i>
«отлично»	Выполнение 90-100% тестовых заданий
«хорошо»	Выполнение 75-89% тестовых заданий
«удовлетворительно»	Выполнение 50-74% тестовых заданий
«неудовлетворительно»	Выполнение менее 50% тестовых заданий

Критерии оценивания практических заданий

Полнота раскрытия авторской позиции и ее состоятельность	1
Подкрепление представленной информации необходимыми комментариями, примерами и поясняющими цитатами	2
Представление правильных аргументирующих выводов	1
Грамотность и логичность изложения материала	1
Максимальный балл	5

Критерии оценивания презентаций

Критерий 1 Содержание		
1.	Сформулирована и раскрыта тема. Полностью изложены основные аспекты темы. Указаны источники информации. Использовано более одного ресурса.	3
2.	Сформулирована и раскрыта тема. Ясно изложен материал. Указаны источники информации. Использовано более одного ресурса.	2
3.	Тема раскрыта частично. Некоторый материал изложен некорректно. Не указаны источники информации.	1
4.	Тема не ясна и не раскрыта. Объяснения некорректны или не верны. Не указаны источники информации.	0
Критерий 2. Оформление и дизайн		
1.	Соблюден единый стиль оформления. Презентация не перегружена эффектами, звуками, фонами, они акцентируют внимание на изложенной информации.	3
2.	Слайды просты в понимании. Используются некоторые эффекты и фоны. Цветовое решение подобрано корректно.	2
3.	Слайды просты в понимании. Не использованы эффекты анимации и дизайна. Не соблюден единый стиль оформления.	1
4.	Нет логики в оформлении и чередовании слайдов. Цветовое решение подобрано некорректно. Единый стиль оформления не соблюден.	0
Критерий 3. Корректность текста		
1.	Использован четкий, понятный шрифт. Корректно использовано выделение (жирный шрифт, курсив, подчеркивание). Изложение соответствует нормам русского языка. Нет ошибок.	3
2.	Использован четкий, понятный шрифт. Корректно использовано выделение (жирный шрифт, курсив, подчеркивание). Изложение соответствует нормам русского языка. Нет ошибок.	2
3.	Выбранный шрифт не очень понятен при чтении. Не использованы эффекты выделения текста. Изложение соответствует нормам русского языка. Нет ошибок.	1
4.	Выбранный шрифт – разный, плохо читается. Не использованы эффекты выделения текста. В изложении нарушены нормы русского языка. Допущены ошибки.	0
Критерий 4 . Соответствие цели сопровождения публичного выступления		
1.	Четко сопровождает и дополняет публичное выступление.	3
2.	Достаточно четко соответствует публичному выступлению, сопровождает его.	2
3.	Частично соответствует, дополняет публичное выступление.	1
4.	Не соответствует публичному выступлению.	0

Шкала перевода в оценку

12-11 баллов	5
10-9 баллов	4
8-7 баллов	3
меньше 7 баллов	2

2.2. Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация предназначена для определения уровня освоения всего объема учебной дисциплины. Для оценивания результатов обучения при проведении промежуточной аттестации используется двухбалльная шкала: «зачтено», «не зачтено».

Шкала оценивания	Критерии оценивания	Уровень освоения компетенций
«зачтено»	Обучающийся правильно ответил на теоретические вопросы. Показал отличные знания в рамках учебного материала. Правильно выполнил практические задания. Ответил на все дополнительные вопросы	Эталонный
	Обучающийся с небольшими неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал хорошие знания в рамках учебного материала. С небольшими неточностями выполнил практические задания. Ответил на большинство дополнительных вопросов	Стандартный
	Обучающийся с существенными неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал удовлетворительные знания в рамках учебного материала. С существенными неточностями выполнил практические задания. Допустил много неточностей при ответе на дополнительные вопросы	Пороговый
«не зачтено»	Обучающийся при ответе на теоретические вопросы и при выполнении практических заданий продемонстрировал недостаточный уровень знаний и умений. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов	Компетенции не сформированы

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

3.1. Оценочные средства текущего контроля успеваемости

Темы для выступления с презентацией /устного сообщения с представлением тезисов на семинарских и практических занятиях:

Тема 1 Деловые мероприятия: основные понятия, классификация

1. Понятие МСЭ.
2. Место и роль делового туризма на туристском рынке.
3. Специфика делового туризма. 4 основные группы мероприятий.
5. Отличие массовых мероприятий от корпоративных?
6. Основы социального взаимодействия в коллективе.
7. Реализация собственной роли в команде в процессе осуществления социального взаимодействия.

8. Основные нормы этикета (повседневного, воинского, придворного), протокола (делового, дипломатического).
9. Нормы морали, религии, закона.
10. Способы социального взаимодействия.
11. Ролевая принадлежность членов коллектива.

Тема 2 Технология организации и проведения совещаний

Вопросы для обсуждения:

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

Тема 3 Технология организации и проведения переговоров с партнерами

Вопросы для обсуждения:

Технология организации и проведения переговоров с партнерами.

Выполнение практического задания на выявление сформированности умений применять технологии проведения совещаний и переговоров; использовать различные технологии в процессе организации различных мероприятий.

Тема 4 Технология организации и проведения презентаций

Основная тема (либо проблема) для обсуждения: технология организации и проведения презентаций.

Выполнение задания на выявление сформированности умений осуществлять социальное взаимодействие на основе сотрудничества с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; умеет определять свою роль в команде; применять в своей деятельности методику устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах); использовать различные технологии в процессе организации различных мероприятий.

Тема 5 Технология организации и проведения конференций

Выполнение практического задания на выявление сформированности умений осуществлять социальное взаимодействие на основе сотрудничества с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; умеет определять свою роль в команде; применять в своей деятельности методику устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах); использовать различные технологии в процессе организации различных мероприятий.

мероприятий.

Тема 6 Выставочные технологии

1. Особенности выставочной деятельности.
2. Наиболее известные выставки в сфере туризма и гостеприимства.
3. Места проведения крупных выставок в сфере туризма и гостеприимства.
4. Роль предприятий размещения в выставочно-ярмарочной деятельности.
5. Особенности осуществления социального взаимодействия в ходе туристских выставок.
6. Особенности деловой коммуникации на русском и иностранных языках в ходе туристских выставок.
7. Подарки в деловых отношениях.
8. Организация и проведение переговоров на выставках.
9. Стили и культура деловых переговоров.
10. Культура делового спора.
11. Подготовка устных выступлений на туристских выставках.
12. Официальная переписка в ходе подготовки к участию в туристских выставках.
13. Особенности языка служебных документов.
14. Визитная карточка, ее оформление и правила использования в процессе социального взаимодействия.
15. Способы социального взаимодействия.
16. Ролевая принадлежность членов коллектива.
17. Принципы построения устной и письменной речи на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации

Тема 7 Технология организации и проведения корпоративных мероприятий

Выполнение практического задания на выявление сформированности умений применять способы взаимодействия с коллегами соблюдать этические нормы работы в коллективе; использовать различные технологии в процессе организации различных мероприятий.

Тема 8 Технология организации и проведения корпоративных мероприятий

1. Особенности корпоративных мероприятий.
2. Принципы выбора места для организации и проведения корпоративного мероприятия.
3. Мероприятие: понятия в специальной литературе.
4. Мероприятие: технология.
5. Классификация мероприятий.
6. Особенности осуществления социального взаимодействия в ходе организации и проведения корпоративных мероприятий.
7. Технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий в ходе проведения корпоративных мероприятий.
8. Типология и принципы формирования команд.

Тема 9 Технология организации и проведения деловых приемов

Выполнение практического задания на выявление сформированности умений осуществлять социальное взаимодействие на основе сотрудничества с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; умеет определять свою роль в команде; применять в своей деятельности методику устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах); использовать различные технологии в процессе организации различных мероприятий

Тесты для проведения промежуточного тестирования

Примерные тестовые задания

1. Главными в посредничестве являются стратегии
 - a. связанные с оказанием помощи в поиске решения
 - b. направленные на манипулирование поведением участников конфликта
 - c. связанные с привлечением внимания со стороны мирового сообщества
 - d. направленные на обеспечение взаимодействия сторон и поддержание рабочих отношений между ними
2. Развитие конфликта «по вертикали», связанное с обострением конфликтных отношений, относится к понятию _____ конфликта.
 - a. эскалация
 - b. эволюция
 - c. завершение
 - d. динамика
3. Предпосылками правильной организации разговора как формы переговоров, по мнению М. Винтера, являются две сферы — это:
 - a. когнитивная и аффективная
 - b. когнитивная и поведенческая
 - c. мотивационная и поведенческая
 - d. поведенческая и аффективная
4. По мнению Е. Кимпелайнен, переговоры, затрагивающие личные интересы оппонентов, проходят в диадах по сравнению с триадами:
 - a. более эффективно
 - b. с переменной эффективностью
 - c. менее эффективно
 - d. с одинаковым уровнем эффективности
5. Первая научная публикация отечественных ученых по проблеме переговоров в рамках политических наук появилась в:
 - a. 1934 году
 - b. 1974 году
 - c. 1964 году
 - d. 1984 году
6. Основоположником обучения искусству ведения переговоров считается:
 - a. Г. Тард
 - b. Г. Лейбниц
 - c. Ф. Кальер
 - d. В. Парето
7. Г. Никольсон был дипломатом
 - a. американским
 - b. шведским
 - c. канадским
 - d. английским
8. Из перечисленного к основным этапам посредничества относятся:
 - a. налаживание переговорного процесса
 - b. участие в переговорном процессе
 - c. организация предварительной встречи сторон
 - d. наблюдение за выполнением соглашений

- e. заключение письменных договоренностей
9. Посредничество, в котором в роли посредника выступают неправительственные организации и движения, академические круги, частные лица — это посредничество ...
- a. глобальное
 - b. полуофициальное
 - c. официальное
 - d. неофициальное
10. Способ мирного разрешения разногласий и урегулирования конфликтов между государствами путем обсуждения и сближения позиций, компромиссов и поиска взаимоприемлемых решений — это:
- a. международные переговоры
 - b. миротворчество
 - c. внутренние переговоры
 - d. «миростроительство»

3.2. Оценочные средства промежуточной аттестации

Перечень теоретических вопросов к зачету:

1. Технологии и принципы организации деловых приемов.
2. Роль и значение приемов, встреч и визитов в развитии и укреплении деловых контактов.
3. Виды деловых приемов и банкетов.
4. Дневные приемы: «бокал шампанского», «бокал вина», завтрак.
5. Вечерние приемы: чай, «жур фикс», коктейль, фуршет, обед, обед-буфет, ужин. Приемы с рассадкой и без рассадки за столом.
6. Краткая характеристика деловых приемов и банкетов. Способы социального взаимодействия.
7. Порядок подготовки, организации и проведение деловых приемов. Способы социального взаимодействия.
8. Ролевая принадлежность членов коллектива.
9. Принципы построения устной и письменной речи на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации
10. Правила этикета на приемах и банкетах. Ответ на приглашение
11. Общие требования к форме одежды на дневных и вечерних деловых мероприятиях.
12. Приход на прием и уход с приема.
13. Общепринятые нормы этикета за столом. Гастрономический этикет.
14. Правила участия в разговоре за столом. Запрещенные темы для обсуждения за столом.
15. Понятие «мероприятие».
16. МICE-мероприятия: конгрессы, конференции, саммиты, симпозиумы, выставки, ярмарки, презентации, инсентив-мероприятия.
17. Регулярные и нерегулярные мероприятия. Массовые мероприятия.
18. Корпоративные и частные мероприятия. Туристские деловые мероприятия.
19. Способы социального взаимодействия. Ролевая принадлежность членов коллектив
20. Принципы организации совещаний. Классификация совещаний.
21. Этапы подготовки к проведению совещания: определение тематики, формирование повестки дня, определение состава участников, выработка регламента, определение даты, времени, продолжительности.
22. Технологии и принципы проведения совещания. Председатель и секретарь совещания.
23. Оформление протокола. Бюджет совещаний.
24. Эффективность совещаний.
25. Способы социального взаимодействия с коллегами. Этические нормы работы в коллективе.
26. Принципы подготовки к публичным выступлениям. Принципы осуществления деловой

- переписки.
27. Принципы построения устной и письменной речи на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации
 28. Принципы организации переговоров с партнерами.
 29. Основные вопросы организации работы с делегацией партнеров. Способы социального взаимодействия.
 30. Этапы подготовки к переговорам: организационный и содержательный. Принципы подготовки к переговорам. Помещения для ведения переговоров. Технология ведения переговоров.
 31. Документы, необходимые в ходе переговоров.
 32. Основные требования к оформлению записи беседы на переговорах.
 33. Принципы построения устной и письменной речи на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации.
 34. Работа переводчика во время проведения переговоров. Принципы организации деловых презентаций
 35. Технологии и принципы организации презентаций. Презентация как деловое мероприятие.
 36. Особенности деловых презентаций. Основные функции презентации.
 37. Виды и формы презентации.
 38. Технология организации и проведения презентации. Бюджет презентаций.
 39. Эффективность презентаций.
 40. Ролевая принадлежность членов коллектива.
 41. Принципы построения устной и письменной речи на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации.

4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

4.1. Описание процедур проведения текущего контроля успеваемости студентов

В таблице представлено описание процедур проведения контрольно-оценочных мероприятий текущего контроля успеваемости студентов, в соответствии с рабочей программой дисциплины, и процедур оценивания результатов обучения с помощью спланированных оценочных средств.

Наименование оценочного средства	Описания процедуры проведения контрольно-оценочного мероприятия и процедуры оценивания результатов обучения
Выступление с презентацией/устное сообщение с предоставлением тезисов	Индивидуальные задания выдаются на практических занятиях, предшествующих изучению предлагаемой темы. Индивидуальные задания должны быть выполнены в установленный преподавателем срок и в соответствии с требованиями к оформлению (текстовой и графической частей). Выполненные задания в назначенный срок сдаются на проверку
Промежуточное тестирование	Промежуточное тестирование проводится по результатам освоения разделов дисциплины во время практических занятий. Во время проведения тестирования пользоваться учебниками, справочниками, конспектами лекций, тетрадями для практических занятий не разрешено. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения теста, доводит до обучающихся: темы, количество заданий в тесте, время выполнения.

4.2. Описание процедур проведения промежуточной аттестации

Зачет

При определении уровня достижений обучающихся на зачете обращается особое внимание на следующее:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;
- показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи;
- знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной дисциплины и междисциплинарных связей;
- ответ формулируется в терминах дисциплины, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию обучающегося;
- теоретические постулаты подтверждаются примерами из практики.