

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Выборг Александр Александрович

Должность: Ректор

Дата подписания: 31.10.2024 13:50:01

Уникальный программный ключ:

c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Гостеприимство и межкультурные коммуникации»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.01.2 «Организация и управление в МСЕ-туризме»

Направление подготовки:

43.04.03 «Гостиничное дело»

Направленность (профиль):

«Стратегическое управление в сфере туризма и гостеприимства»

Квалификация выпускника: **магистр**

Рабочая программа дисциплины «Организация и управление в МСЭ-туризме» разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15 июня 2017 г. № 558.

Составители:

к.и.н., доцент
(ученая степень, ученое звание)

Богданова О.А.
(ФИО)

РПД обсуждена на заседании кафедры «Гостеприимство и межкультурные коммуникации»
«14» __05__ 2023 г., протокол № 9

Заведующий кафедрой к.ф.н., доцент
(уч.степень, уч.звание)

Алексеева Н.Д.
(ФИО)

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цель освоения дисциплины: формирование у обучающихся системы знаний основ методологии и технологии организации и управления деловыми мероприятиями в индустрии туризма; формирование дифференцированных по уровням компетенций, профессиональных умений, навыков для самостоятельного практического осуществления, планирования и организации различных событийных мероприятий и их использование в туристском обслуживании.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) *для профессиональных компетенций
ПК-1. Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы туризма и гостеприимства	ИПК-1.1. Проводит анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы туризма и гостеприимства ИПК-1.2. Определяет концепцию и стратегию развития предприятий сферы туризма и гостеприимства ИПК-1.3. Обеспечивает контроль деятельности предприятий сферы туризма и гостеприимства ИПК-1.4. Осуществляет реализацию стратегии развития предприятий сферы туризма и гостеприимства	Знает: Законодательные и иные нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность в сфере туризма Приоритетные направления развития туризма в Российской Федерации Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Трудовое и гражданское законодательство Правила внутреннего трудового распорядка Умеет: Определять перспективные направления деятельности экскурсионной организации Организовывать работу по рациональной организации труда экскурсионной организации Обеспечивать реализацию проектов в соответствии с утвержденной стратегией развития экскурсионной организации Формулировать миссию и цели развития гостиничного комплекса, отражающие интересы собственников, заинтересованных сторон Владеть методиками разработки корпоративной и функциональных стратегий. Владеть навыками выявления проблемы развития гостиничного комплекса. Владеть методами организационной диагностики и организационного проектирования гостиничного комплекса. Владеть навыками организации стратегического контроля и оценки эффективности реализации стратегии развития гостиничного комплекса Владеет: Сбор, обработка и анализ информации о факторах внешней и внутренней среды гостиничного комплекса, необходимой для принятия стратегических и оперативных управленческих решений Организация системы мониторинга внешней и внутренней среды гостиничного комплекса Руководство подготовкой предложений по формированию и совершенствованию гостиничного продукта в соответствии с изменением конъюнктуры рынка Определение концепции развития экскурсионной организации Разработка стратегии и плана развития экскурсионной организации Обеспечение реализации проектов в соответствии с утвержденной стратегией развития экскурсионной организации	33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц 04.005 Экскурсовод (гид)

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1. Дисциплины (модули) образовательной программы и является элективной дисциплиной, углубляющей освоение профиля (Дисциплины по выбору).

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем и структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **3 з.е. (108 час.)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоемкость, час
Общая трудоемкость дисциплины, час	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	34 / 10
занятия лекционного типа (лекции)	16 / 4
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	18 / 6
Самостоятельная работа всего, в т.ч.:	47 / 89
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	47 / 89
Выполнение курсового проекта /курсовой работы	- / -
Контроль (часы на экзамен)	27 / 9
Промежуточная аттестация	Экзамен

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной, заочной форм обучения

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

В процессе освоения дисциплины может применяться электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

В процессе освоения дисциплины обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде и электронно-библиотечным системам.

3.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы			Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа		Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Практические занятия, час		
ПК-1 (ИПК 1.1-1.4)	Тема 1. Введение в MICE-туризм Содержание лекции: 1. Цели и принципы MICE-туризма. 2. Системный подход к MICE. 3. Основные этапы и объект MICE-туризма. 4. Основные категории, элементы и принципы организации деловых мероприятий».	2 / 0,5			Собеседование. Доклад/сообщение
	Практическое занятие № 1. Введение в MICE-туризм		2 / 1		
	Самостоятельная работа.			9 / 17	
ПК-1 (ИПК 1.1-1.4)	Тема 2. Рабочий персонал и проблема человеческих ресурсов в MICE-туризме Содержание лекции: 1. Характеристики человеческих ресурсов. 2. Планирование человеческих ресурсов в MICE-туризме. 3. Управление персоналом. 4. Классификация распределение работ по проектам и функциям. 5. Наемный персонал	4 / 1			Собеседование. Доклад/сообщение
	Практическое занятие № 2. Рабочий персонал и проблема человеческих ресурсов в MICE-туризме		4 / 1		
	Самостоятельная работа.			9 / 18	
ПК-1 (ИПК 1.1-1.4)	Тема 3. Организация совещаний, конгрессов, конференций, симпозиумов и т.д Содержание лекции: 1. Организационное проектирование мероприятия. 2. Гостеприимство и обслуживание в MICE-туризме. 3. Основные принципы планирования события. Информационные технологии в событийном менеджменте. 4. Концепция проекта мероприятия. 5. Определение ключевых дат, расхода ресурсов, аспределение затрат. 6. Впечатление о мероприятии.	2 / 0,5			Собеседование. Доклад/сообщение
	Практическое занятие № 3. Организация совещаний, конгрессов, конференций, симпозиумов и т.д		4 / 1		
	Самостоятельная работа.			9 / 18	
ПК-1 (ИПК 1.1-1.4)	Тема 4. Рынок MICE-услуг и продвижение событий на рынке и организация инсентив-туров Содержание лекции: 1. Финансирование события и распределение бюджета. 2. Факторы ценообразования и гонораров. 3. Скидки, доходы, комиссионные в MICE-туризме. 4. Расходы на мероприятия. 5. Прибыльные и бесприбыльные мероприятия. 6. Роль спонсорства в MICE-туризме. 7. Сущность инсентив-туров и их значение в MICE-индустрии.	4 / 1			Собеседование. Доклад/сообщение
	Практическое занятие № 4 Рынок MICE-услуг и продвижение событий на рынке и организация инсентив-туров		4 / 2		
	Самостоятельная работа.			10 / 18	
ПК-1	Тема 5. Управление рисками и оценка	4 / 1			Собеседование.

(ИПК 1.1-1.4)	эффективности мероприятия. Содержание лекции: 1. Риск-менеджмент. 2. Предсказуемые, непредсказуемые, объективные и субъективные риски, форс-мажор, и т.д. 3. Характеристика мероприятия, основные показатели мероприятия. 4. Опросы и иные методы оценки эффективности мероприятия.				Доклад/сообщение
	Практическое занятие № 5 Управление рисками и оценка эффективности мероприятия		4 / 1		
	Самостоятельная работа.			10 / 18	
	Практическое занятие № 6 Туристский комплекс за рубежом. Глобализация в международном туризме		2 / 1		
	Самостоятельная работа			12 / 15	
	ИТОГО	16 / 4	18 / 6	47 / 89	

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной и заочной форм обучения

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов **образовательных технологий**:

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- электронное обучение;
- решение кейсовых заданий;
- информационные технологии: Google-документы, анализ данных Excel.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала.

Лекционные занятия проводятся в поточной аудитории с применением мультимедийного проектора в виде учебной презентации или в ЭИОС университета.

В ходе лекционных занятий рекомендуется конспектирование учебного материала. Возможно ведение конспекта лекций в виде интеллект-карт.

Отдельные темы предлагаются для самостоятельного изучения (конспектируются).

Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям и выполнения заданий самостоятельной работы, в том числе написания курсовой работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на практических занятиях

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;

- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

Практические занятия организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает: подготовку сообщений (презентаций, докладов) по темам 1-5.

4.4. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

Самостоятельная работа студентов включает:

1. Изучение учебной литературы по курсу.
2. Подготовку рефератов, докладов и сообщений.
3. Работу с ресурсами Интернет (Федеральная служба государственной статистики: <http://www.gks.ru/>).
4. Подготовку к тестированию по темам курса.
5. Ознакомление с материалами заданий.
6. Изучение практических материалов деятельности предприятий.
7. Подготовку к промежуточной аттестации по курсу «Организация и управление в МICE-туризме»

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный учебный курс, созданный в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/>

4.5. Методические указания для выполнения курсовой работы

Выполнение курсовой работы в рамках курса «Организация и управление в МICE-туризме» не предусмотрено.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС). Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

Основная литература

1. Кроль, В. М. Педагогика [Электронный ресурс] : учеб. пособие / В. М. Кроль. - 2-е изд., испр. и доп. - Документ Bookread2. - М. : РИОР [и др.], 2016. - 302 с. : ил. - Библиогр.: с. 292-293. - Имен. указ. - Предм. указ.. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=516775>
2. Пастюк, О. В. Психология и педагогика [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлениям "Гуманитар. науки", "Экономика и упр.", "Сфера обслуживания" и "Соц. науки" / О. В. Пастюк. - Документ HTML. - М. : ИНФРА-М, 2018. - 160 с. - Библиогр.: с. 156-158. - Прил.. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=924013>
3. Симонов, В. П. Педагогика и психология высшей школы. Инновационный курс для подготовки магистров [Электронный ресурс] : учеб. пособие / В. П. Симонов. - Документ Bookread2. - М. : Вуз. учеб. [и др.], 2017. - 319 с. - Библиогр. в конце гл. - Прил.. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=753361>

Дополнительная литература

4. Социальная педагогика [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по направлению подгот. "Соц. работа" (квалификация "бакалавр") / И. А. Липский [и др.] ; под ред. И. А. Липского, Л. Е. Сикорской. - Документ Bookread2. - М. : Дашков и К, 2017. - 278 с. - Библиогр. в конце гл. - (Учебные издания для бакалавров). - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415241>
5. Учебно-методическое пособие по дисциплине "Педагогика" [Электронный ресурс] : для студентов направления подгот. 39.03.02 "Соц. работа" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВО "ПВГУС"), Каф. "Соц. технологии и гуманитар. науки" ; сост. М. А. Степанова. - Документ Adobe Acrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2019. - 520 КБ, 55 с. - Библиогр.: с. 53-54. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru>
6. Учебно-методическое пособие по дисциплине "Социально-педагогические технологии социальной работы" [Электронный ресурс] : для студентов направления подгот. 39.03.02 "Соц. работа" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВО "ПВГУС"), Каф. "Соц.-культур. деятельность" ; сост. Н. В. Любавина. - Документ Adobe Acrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2018. - 485 КБ, 33 с. - Библиогр.: с. 43-44. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru>
7. Чекулаенко, В. Л. Общая социальная педагогика. Основы теории [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов по направлению подгот. 44.03.01 "Пед. образование" (квалификация (степень) "бакалавр") / В. Л. Чекулаенко. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2018. - 191 с. - Библиогр.: с. 177-187. - Прил.. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=792590>

5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 - . - URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 03.12.2021). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.
2. КонсультантПлюс : справочная правовая система : сайт / ЗАО «КонсультантПлюс». – Москва, 1992 - . - URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 03.12.2021). - Текст : электронный.

3. Университетская информационная система Россия [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru/>. – Загл. с экрана.
4. Федеральная служба государственной статистики : сайт. - Москва, 1999 - . - URL: <http://www.gks.ru/> (дата обращения: 03.12.2021). - Текст: электронный.
5. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса : сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». – Тольятти, 2010 - . - URL. : <http://elib.tolgas.ru> (дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
6. Электронно-библиотечная система Znanium.com : сайт / ООО "ЗНАНИУМ". – Москва, 2011 - . - URL: <https://znanium.com/> (дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
7. Электронно-библиотечная система Лань : сайт / ООО "ЭБС ЛАНЬ". - Москва, 2011 - . - URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

5.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Занятия лекционного типа. Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

Занятия семинарского типа. Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

компьютерные классы университета;

библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС). Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgas.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;

формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;

проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети "Интернет".

7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
	Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Экзамен	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
	пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
			70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
	повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии с набранными за семестр баллами (по накопительному рейтингу). Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

Формы текущего контроля успеваемости

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Активная работа на практическом занятии (собеседование)	5	4	20
Подготовка доклада	1	5	5
Подготовка сообщений	4	3	12
Подготовка выступления на научно-практической конференции (написание научной статьи)	1	25	25
Выполнение задания в рамках дисциплины	1	10	10
Тестирование по курсу	2	10	20
Творческий рейтинг (написание реферата)	1	8	8
Итого по дисциплине			100 баллов

Система оценивания представлена в электронном учебном курсе по дисциплине <http://sdo.tolgas.ru/>.

7.2. Типовые контрольные задания или иные материалы для ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

8.2.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям

Практическое занятие № 1. Введение в MICE-туризм

1. Понятие «мероприятие».
2. MICE-мероприятия: конгрессы, конференции, саммиты, симпозиумы, выставки, ярмарки, презентации, инсентив-мероприятия.
3. Регулярные и нерегулярные мероприятия.
4. Массовые мероприятия. Корпоративные и частные мероприятия.
5. Туристские деловые мероприятия.
6. Способы социального взаимодействия.
7. Ролевая принадлежность членов коллектива.

Практическое занятие № 2. Рабочий персонал и проблема человеческих ресурсов в MICE-туризме

1. Характеристики человеческих ресурсов.
2. Планирование человеческих ресурсов в MICE-туризме.
3. Управление персоналом.
4. Классификация распределение работ по проектам и функциям.
5. Наемный персонал.
6. Компании – организаторы MICE. Компании-посредники.
7. Дополнительные услуги.

Практическое занятие № 3. Организация совещаний, конгрессов, конференций, симпозиумов и т.д

1. Организационное проектирование мероприятия.
2. Гостеприимство и обслуживание в MICE-туризме.
3. Основные принципы планирования события.
4. Информационные технологии в событийном менеджменте.
5. Концепция проекта мероприятия.
6. Определение ключевых дат, расхода ресурсов, распределение затрат.
7. Впечатление о мероприятии

Практическое занятие № 4. Рынок MICE-услуг и продвижение событий на рынке и организация инсентив-туров

1. Финансирование события и распределение бюджета.
2. Факторы ценообразования и гонораров.
3. Скидки, доходы, комиссионные в MICE-туризме.
4. Расходы на мероприятия. Прибыльные и бесприбыльные мероприятия.
5. Роль спонсорства в MICE-туризме.
6. Сущность инсентив-туров и их значение в MICE-индустрии.
7. Правовое регулирование MICE-туризма.

Практическое занятие № 5. Управление рисками и оценка эффективности мероприятия

1. Риск-менеджмент.
2. Предсказуемые, непредсказуемые, объективные и субъективные риски, форс-мажор, и т.д.
3. Характеристика мероприятия, основные показатели мероприятия.
4. Опросы и иные методы оценки эффективности мероприятия.

Типовые вопросы для собеседования по всем темам

1. Цели и принципы MICE-туризма.
2. Системный подход к MICE.
3. Основные этапы и объект MICE-туризма.
4. Основные категории, элементы и принципы организации деловых мероприятий
5. Структура MICE-индустрии.
6. Финансирование события и распределение бюджета.
7. Факторы ценообразования и гонораров.
8. Скидки, доходы, комиссионные в MICE-туризме.
9. Расходы на мероприятия.
10. Прибыльные и бесприбыльные мероприятия.
11. Роль спонсорства в MICE-туризме.
12. Сущность инсентив-туров и их значение в MICE-индустрии.
13. Правовое регулирование MICE-туризма.
14. Организационное проектирование мероприятия.
15. Гостеприимство и обслуживание в MICE-туризме.
16. Основные принципы планирования события.
17. Информационные технологии в событийном менеджменте.
18. Концепция проекта мероприятия.
19. Определение ключевых дат, расхода ресурсов, распределение затрат.
20. Впечатление о мероприятии.
21. Характеристики человеческих ресурсов.
22. Планирование человеческих ресурсов в MICE-туризме.
23. Управление персоналом.
24. Классификация распределение работ по проектам и функциям.
25. Наемный персонал.
26. Компании – организаторы MICE.
27. Компании-посредники.
28. Дополнительные услуги
29. Проблемы и перспективы организации MICE-туризма в РФ.
30. Риск-менеджмент.
31. Предсказуемые, непредсказуемые, объективные и субъективные риски, форс-мажор, и т.д.
32. Характеристика мероприятия, основные показатели мероприятия.
33. Опросы и иные методы оценки эффективности мероприятия.

Типовые темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий/проектов

1. Содержание и порядок проектирования деловых мероприятий и событий.
2. Методы и инструменты управления MICE-туризмом.

3. Управление качеством событийного и MICE-туризма.
4. Управление рисками событийного и MICE-туризма.
5. Формирование человеческих ресурсов в событийном и MICE-туризме.
6. Управление рисками в процессе управления событийного и MICE- туризма.
7. Ценообразование и формирование турпродукта;
8. Социально-психологическая характеристика потребителей
9. Концепция проекта MICE-мероприятия.
10. Финансирование события и распределение бюджета мероприятий.
11. Риск-менеджмент в MICE-туризме
12. Основные центры MICE-туризма
13. Методология организационной деятельности в туристской индустрии.
14. Характеристика целевой аудитории потребителей направления выставочного туризма;
15. Обзор российских туроператоров, формирующих программы спортивного, делового, тематического и событийного туризма;
16. Обзор основных программ спортивного, делового, тематического и событийного туризма

Типовые тестовые задания

1. Под понятием «Конгресс-сервис» подразумевают:
 - а. полный спектр услуг по разработке, подготовке и реализации деловых мероприятий;
 - б. программное обеспечение для организации кадрового делопроизводства на предприятии;
 - в. система организации досуговых развлекательных мероприятий.
2. MICE-индустрия – это
 - а. область развлекательного и семейного туризма;
 - б. область индустрии делового туризма, связанная с организацией и проведением различных корпоративных мероприятий;
 - в. система инструментов для организации развлекательных мероприятий.
3. B2b услуги предполагают:
 - а. взаимодействие двух организаций;
 - б. взаимодействие организации и частных лиц;
 - в. взаимодействие частных лиц между собой.
4. Инсентив-туризм – это
 - а. активная туристическая программа с повышенной степенью сложности;
 - б. тур, организуемый для больших групп туристов;
 - в. поездки, которыми фирмы награждают своих сотрудников за высокие показатели в работе.
5. К сфере event-сервиса не относится:
 - а. организация кадрового делопроизводства на предприятии;
 - б. организация выставочного проекта;
 - в. образовательная конференция.
6. Одна из целей event-маркетинга:
 - а. налаживание эмоциональных связей с потребителем;
 - б. улучшение качества управления в компании;
 - в. увеличение прозрачности финансовых потоков компании.
7. Вид человеческой деятельности, направленный на удовлетворение нужд и потребностей посредством обмена – это
 - а. менеджмент;
 - б. производство;
 - в. маркетинг.
8. Одна из главных целей выставочного мероприятия:
 - а. сплочение персонала компании-производителя;
 - б. возможность изготовителям и потребителям вступить в коммерческие отношения, посредством которых регулируется спрос и предложение;
 - в. возможность совершенствования технологий менеджмента компании-продавца.
9. Сегодня в России рынок услуг в сфере событийного маркетинга:

- а. активно развивается, что выражается в росте числа event-агентств;
- б. находится в состоянии стагнации;
- в. испытывает перенасыщенность, усталость потребителей от этого вида коммуникации.

10. В центре современной маркетинговой деятельности организации находится:

- а. товар;
- б. маркетолог;
- в. Потребитель

Темы докладов и сообщений

1. Цели и принципы MICE-туризма.
2. Системный подход к деловому туризму.
3. Основные этапы и объект MICE-туризма.
4. Основные категории, элементы и принципы организации мероприятий;
5. Планирование человеческих ресурсов в MICE-туризме
6. Информационные технологии в MICE-туризме.
7. Концепция проекта MICE-мероприятия.
8. Финансирование события и распределение бюджета мероприятий.
9. Риск-менеджмент в MICE-туризме
10. Основные центры MICE-туризма

Темы рефератов (по всем темам)

1. Содержание и порядок проектирования деловых мероприятий и событий.
2. Методы и инструменты управления MICE-туризмом.
3. Управление качеством событийного и MICE-туризма.
4. Управление рисками событийного и MICE-туризма.
5. Формирование человеческих ресурсов в событийном и MICE-туризме.
6. Управление рисками в процессе управления событийного и MICE-туризма.
7. Ценообразование и формирование турпродукта;
8. Социально-психологическая характеристика потребителей
9. Концепция проекта MICE-мероприятия.
10. Финансирование события и распределение бюджета мероприятий.
11. Риск-менеджмент в MICE-туризме
12. Основные центры MICE-туризма
13. Методология организационной деятельности в туристской индустрии.
14. Характеристика целевой аудитории потребителей направления выставочного туризма;
15. Обзор российских туроператоров, формирующих программы спортивного, делового, тематического и событийного туризма;
16. Обзор основных программ спортивного, делового, тематического и событийного туризма.

8.3. Типовые контрольные задания или иные материалы для проведения ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: экзамен (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования).

Устно-письменная форма по билетам предполагается, как правило, для сдачи академической задолженности.

Перечень вопросов и заданий для подготовки к экзамену ПК-1 (ИПК 1.1-1.4)

1. 1. Сущность MICE- мероприятия, его характеристики.
2. Сферы планирования мероприятий - служебная, общественная, частная.
3. Этапы планирования MICE- мероприятия
4. Области использования MICE- менеджмента
5. Понятие «MICE- менеджмент», его основное содержание.
6. Концепция MICE: классификация мероприятий, участники, посетители, оценка и управление, характер мероприятия.
7. Понятие деловой туризм.
8. Понятие индустрии MICE.
9. Характеристика одного из местных операторов делового туризма.
10. Требования к конференц-залам.
11. Специфика работы бизнес-отелей
12. Классификация деловых центров
13. Бизнес-классы различных авиаперевозчиков.
14. Бизнес-класс РЖД
15. Понятие франчайзинга
16. Опишите один из выставочных комплексов.
17. Специфика услуг питания для делового туризма
18. Основные виды приемов
19. Основные этапы проектирования программ обслуживания деловых мероприятий.
20. Перспективы делового туризма в Томске
21. Популярный инсентив программы
22. Маркетинг в MICE- менеджменте: маркетинг-микс, т.е. система 5P (product=people, price, place, promotion, prediction).
23. Изучение рынка MICE-мероприятий.
24. Планирование маркетинга
25. Сущность контроллинга в MICE- менеджменте.
26. Правила международной вежливости.
27. Деловой этикет и служебное помещение туристской организации.
28. Основы служебного этикета (на примере туристской организации).
29. Имидж делового человека.
30. Виды совещаний в туристской организации.
31. Особенности деловой коммуникации в туристской организации на русском и иностранных языках.
32. Формы устной и письменной коммуникации в туристской организации.
33. Основы работы над повесткой дня совещания.
34. Этапы проведения совещания.
35. Требования к председателю совещания.
36. Обязанности секретаря совещания.
37. Требования к оформлению протокола совещания.
38. Особенности социального взаимодействия в коллективе туристской организации.
39. Требования к одежде и внешнему виду делового мужчины.
40. Требования к одежде и внешнему виду деловой женщины.
41. Этикет служебных взаимоотношений.
42. Этикет руководителя туристской организации.

43. Организация личной работы и управлением времени.
44. Особенности выставочной деятельности.
45. Роль предприятий размещения в выставочно-ярмарочной деятельности.
46. Особенности осуществления социального взаимодействия в ходе туристских выставок.
47. Особенности деловой коммуникации на русском и иностранных языках в ходе туристских выставок.
48. Подарки в деловых отношениях.
49. Организация и проведение переговоров на выставках.
50. Особенности корпоративных мероприятий.
51. Принципы выбора места для организации и проведения корпоративного мероприятия.
52. Мероприятие: понятия в специальной литературе.
53. Мероприятие: технология.
54. Классификация мероприятий.

Примерный тест для итогового тестирования ПК-1 (ИПК 1.1-1.4)

1. Клиенты-заказчики MICE-мероприятий, которым выгодна площадка гостиницы в большом городе:

- A. Компания, которая хочет разместить гостей мероприятия из разных регионов и сэкономить на логистике
- B. Компания, которая ищет самый низкий тариф на размещение гостей
- C. Компания, которым слишком дорого арендовать зал в бизнес-центрах
- D. Компания, которая хочет сэкономить на питании

2. Инновационное локальное программное обеспечение помогает организаторам MICE-мероприятия:

- A. создавать дизайн во время мероприятия
- B. получать данные регистрации в реальном времени
- C. создавать варианты регистрации
- D. применять искусственный интеллект на переговорах с возможными участниками мероприятий

3. Один из ключевых трендов, показывающий устойчивый рост за последние годы в MICE-сегменте, используется для коммуникации участниками MICE-мероприятия для обмена контактными данными и мнениями во время мероприятия:

- A. онлайн-трансляции мероприятия
- B. приложения поставщиков услуг мероприятия
- C. мобильные приложения мероприятия
- D. сайт мероприятия

4. Ведущей группой MICE-мероприятий в 2022 году стали мероприятия в он-лайне стала группа:

- A. виртуальные события
- B. гибридные события
- C. вебинары
- D. онлайн-встречи

5. Аббревиатура MICE - при переводе на русский язык располагается в следующей последовательности:

- A. корпоративные встречи, переговоры
- B. поощрительные поездки, тимбилдинги
- C. конференции, форумы, семинары
- D. выставки, событийные мероприятия

6. Установите соответствие между процентными данными статистики важности факторов и названиями факторов при выборе площадки MICE-мероприятий:

- | | |
|-------------------|---------|
| A. вместимость | F. 21 % |
| B. местоположение | G. 29 % |

- | | |
|---------------------------------|---------|
| С. стоимость | Н. 42 % |
| Д. наличие дополнительных услуг | І. 34 % |
| Е. техническая оснащённость | Ј. 47 % |

7. Менеджер-женщина MICE – департамента должна носить костюм цвета:

- А. белый
- В. бежевый
- С. розовый
- Д. черный

8. Четыре цели MICE-менеджмента:

- А. мотивация персонала
- В. аттестация персонала
- С. развитие профессиональных и межличностных коммуникации
- Д. обучение персонала, партнёров и клиентов компании
- Е. прохождение сотрудником испытательного срока в компании
- Ғ. PR компании и бренда

9. Пять секретов успешного MICE-менеджмента событийного мероприятия в гостинице:

- А. Заблаговременное планирование
- В. Организация питания на высшем уровне
- С. Четкий понятный бюджет
- Д. Наличие известной персоны на мероприятии
- Е. Инспекция гостиницы
- Ғ. Наблюдение за уборкой площадки перед монтажом оборудования
- Н. Погружение команды отеля в суть мероприятия заказчика
- І. Обратная связь от заказчика

10. Гостиничный продукт включает три составляющие:

- А. основные услуги
- В. сервисные услуги
- С. сопутствующие услуги
- Д. жизненный цикл гостиничного продукта
- Т. дополнительные услуги

11. Менеджер MICE – мероприятий имеет по сути, одну «обязанность» прорабатывать заявки и создавать предложения:

- А. оперативно, в моменте
- В. на основе ежедневного планирования
- С. на основе ежемесячного планирования
- Д. на основе ежегодного планирования

12. Установите соответствие между процентными данными статистики MICE-мероприятий по местам их проведения:

- | | |
|---------|---------------------------------------|
| А. 9,2 | Е. другие места проведения |
| В. 24.3 | Ғ. конференц-залы, выставочные центры |
| С. 22.4 | Г. высшие учебные заведения |
| Д. 44,2 | Н. гостиницы |

13. Менеджер-мужчина MICE – департамента должен носить ремень, цвет которого:

- А. черный
- В. темно-коричневый
- С. в цвет пиджака
- Д. в цвет обуви

14. Укажите соответствие номера этапа алгоритма проведения EVENT-мероприятия и их содержанием:

- | | |
|-----------|-----------------------------|
| А. Этап 1 | Ғ. Исследования |
| В. Этап 2 | Г. Творческая разработка |
| С. Этап 3 | Н. Планирование |
| Д. Этап 4 | І. Реализация и координация |
| Е. Этап 5 | Ј. Анализ результатов |

15. Важнейшей для гостиницы составляющая специфики индустрии MICE является:

- A. всесезонность
- B. непрогнозируемость
- C. ориентация на массового клиента
- D. невозможность запланировать мероприятий

16. Главной обязанностью сотрудников MICE-департамента гостиничного предприятия в 2022 году стало ...

- A. Создавать оперативно событие
- B. Плановомерно создавать событие
- C. Отвечать на звонки гостей на ресепшн
- D. Обрабатывать и отвечать на заявки заказчикам оперативно

17. Согласно исследованию лучшей маркетинговой компании и цифровой платформа в сегменте событийных мероприятий Bizzabo, 95% ведущих маркетологов мира считают, что на достижение бизнес-целей MICE-мероприятия могут оказать большое влияние именно эти мероприятия на цифровой платформе. Доказательством служат то, что данная составляющая показала гигантский рост за 2022 год - на 724 процента!

- A. личные встречи
- B. вебинары
- C. виртуальные события
- D. гибридные события

18. Менеджер-мужчина MICE – департамента должен носить рубашку так, чтобы ее манжеты были видны из-под рукава пиджака:

- A. на 0,5-1,0 см
- B. на 1,5-2,0 см
- C. на 2,5-3,0 см
- D. манжеты рубашки не должны быть видны

19. Какая функция цифровой платформы MICE-департамента гостиничного предприятия позволяет организовывать личные встречи участников конференции:

- A. Обновление в режиме реального времени информации о программе конференции
- B. Плановое создание конференции
- C. Чат участников конференции
- D. Цифровая регистрация гостей

20. Менеджер-женщина MICE – департамента должна носить колготки:

- A. розового цвета
- B. телесного цвета
- C. коричневого цвета
- D. черного цвета

21. Укажите соответствие параметра управление участием потребителя в предложении гостиничной услуги индустрии MICE и ее содержанием:

- | | |
|-----------------------------|---|
| A. Вовлечение | E. создание положительного образа услуги при первом контакте с потребителем |
| B. Потребление | F. формирование и совершенствование эффективной системы предоставления качественных услуг |
| C. Переадресация информации | G. обеспечение передачи информации новым потенциальным потребителям услуги |
| D. Оценка | H. закрепление в памяти потребителя положительного впечатления об услуге |

22. Выбору отелей для MICE-мероприятий способствуют ПЯТЬ определяющих факторов:

- A. расположение гостиницы
- B. работа рум-сервис
- C. формирование плана мероприятий

- D. возможность выбора конференц-залов
- E. наличие парковки
- F. техническое оснащение площадки
- G. сервис в соответствии с тенденциями индустрии встреч

23. Преимуществом отеля при выборе его как площадки для проведения MICE-мероприятий выступают факторы:

- A. предоставление штабного номера для команды мероприятия
- B. модный дизайн помещения
- C. гарантия качества и сервиса на всех уровнях обслуживания
- D. веганское меню
- F. знание китайского языка персоналом отеля
- G. дополнительные технические опции при организации онлайн трансляции и др.