

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Гриб Владислав Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 20.12.2025 18:48:21
Уникальный программный ключ:
637517d24e103c3db032acf37e839d98ec1c5bb2f5eb89c29abfcd7f43985447



**Образовательное частное учреждение высшего образования
«МОСКОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А.С. ГРИБОЕДОВА»
(ИМПЭ им. А.С. Грибоедова)
ФАКУЛЬТЕТ ЛИНГВИСТИКИ**

УТВЕРЖДАЮ

декан факультета

_____/Парамонова Д.В.

«25» сентября 2025 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебной дисциплине:

**«Технологии и организация внутреннего туризма в туроператорских услугах»
по направлению подготовки:**

43.03.02 Туризм

(уровень бакалавриата)

профилю:

«Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

Форма обучения: очная

Москва

2025

Фонд оценочных средств предназначен для контроля знаний, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденным Приказом Министерства образования и науки РФ от 8 июня 2017 г. N 516 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм» (с изменениями и дополнениями). Редакция с изменениями N 1456 от 26.11.2020 и Профессиональным стандартом «Экскурсовод (гид)».

Фонд оценочных средств рассмотрен и утвержден на заседании кафедры лингвистики и переводоведения, протокол №1 от «28» августа 2025 г.

Заведующий кафедрой _____ / к.филол.н., Д.В. Парамонова /

Согласовано от Библиотеки _____ /О.Е. Стёпкина/

1. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

ПК-1.1; ПК-1.2; ПК-1.10; ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3

Код компетенции	Описание компетенции	Код и наименование индикатора достижения УК
ПК-1	Способен разрабатывать экскурсионные программы	ПК-1.1 Определяет цель и выбирает тему экскурсии
		ПК-1.2 Составляет экскурсионные программы
		ПК-1.10 Корректирует экскурсионную программу и определяет объезд (обход) экскурсионного маршрута
ПК-2 Способен проводить экскурсии	Способен проводить экскурсии	ПК-2.1 Осуществляет выбор приемов информационно- экскурсионной работы
		ПК-2.2 Применяет "портфель экскурсовода"
		ПК-2.3 Обеспечивает соблюдение маршрута экскурсий

ТИПОВЫЕ ИНСТРУКЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

Тип задания	Инструкция
Задание закрытого типа с выбором одного или нескольких ответов	Прочитайте текст и выберите правильный ответ (Если несколько ответов, то прочитайте текст и выберите правильные ответы)
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие
Задания закрытого типа на установление правильной последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность
Задания комбинированного типа с выбором одного верного ответа с обоснованием	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа
Задания комбинированного типа с выбором нескольких ответов с обоснованием	Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов
Задания с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ ЗАДАНИЙ

Тип задания	Указания по оцениванию	Результат оценивания
Задание закрытого типа на установление соответствия	Задание закрытого типа на установление соответствия считается верным если правильно установлены все соответствия	Верно/неверно
Задания закрытого типа на установление правильной последовательности	Задание закрытого типа на установление правильной последовательности считается верным если правильно указываются все последовательности	Верно/неверно
Задания комбинированного типа с выбором одного верного ответа с обоснованием	Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных с обоснованием считается верным если правильно указан ответ и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа.	Верно/неверно
Задания комбинированного типа с выбором нескольких ответов с обоснованием	Задание комбинированного типа с выбором нескольких ответов из предложенных с обоснованием считается верным если правильно указаны ответы и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа.	Верно/неверно
Задания открытого типа с развернутым ответом	Задания открытого типа с развернутым ответом считается верным, если ответ совпадает с эталоном по содержанию и полноте.	Верно/неверно

3.Контрольные задания или иные материалы, необходимые для процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

3.1. Задания для проведения текущего контроля обучающихся

Прочитайте текст и выберите правильный ответ

Содержание вопроса	Компетенции	Уровень освоения
<p>1. Что такое туроператор в контексте внутреннего туризма?</p> <p>а) Лицо, предоставляющее только транспортные услуги</p> <p>б) Организация, формирующая и реализующая туристские продукты (пакеты) и несущая ответственность перед туристами</p> <p>в) Государственный орган, контролирующий туризм</p> <p>г) Агентство по трудоустройству гидов</p> <p>2. Что включается в турпакет (пакет туристских услуг)?</p> <p>а) Только проживание</p> <p>б) Проживание, транспорт, экскурсии, питание и сопутствующие услуги в комбинации по одной цене</p>	<p>ПК-1.1; ПК-1.2; ПК-1.10; ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3</p>	<p>Базовый</p> <p>1-3</p> <p>минуты</p>

<p>в) Только экскурсии г) Только страхование</p> <p>3. Какой документ подтверждает право туриста на получение услуг по пакету? а) Фактура б) Туристский ваучер (voucher) / туристский договор в) Квитанция об оплате такси г) Паспорт</p> <p>4. Что такое FIT (Free Independent Traveler) в туризме? а) Индивидуальный путешественник с индивидуальной программой б) Групповой тур для школьников в) Корпоративный тур г) Спортивный тур</p> <p>5. Чем отличается GIT (group inclusive tour) от FIT? а) GIT — это индивидуальные туры, FIT — групповые б) GIT — готовые групповые пакеты (чартеры/блоки), FIT — индивидуальные заказы в) Нет отличий г) FIT всегда дешевле GIT</p>		
<p>6. Что такое блок-букование (block-booking) гостиничных номеров? а) Закрытие гостиницы на ремонт б) Предварительное бронирование определённого числа номеров на период для продажи туроператором в) Блокировка сайтов отеля г) Продажа номеров только по отдельным запросам</p> <p>7. Что означает термин «чартер» в выездной или внутренней перевозке? а) Регулярный рейс по расписанию б) Рейс, выполненный по заказу (арендованный) для перевозки туристов по специальному турпакету в) Перевозка грузов г) Бесплатный внутренний рейс</p> <p>8. Какую функцию выполняет финансовая гарантия туроператора? а) Страхует сотрудников от травм б) Обеспечивает возмещение средств туристам и выполнение обязательств в случае банкротства туроператора в) Гарантирует получение визы туристом г) Гарантирует размещение в пятизвёздочном отеле</p> <p>9. Что входит в технологическую карту экскурсионного или автобусного тура? а) Только список достопримечательностей б) Маршрут, время, точки посадки/высадки, план питания, технологические перерывы, контакты ответственных лиц</p>	<p>ПК-1.1; ПК-1.2; ПК-1.10; ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3</p>	<p>Повышенный 3-5 минут</p>

<p>в) Только контакты гидов г) Только стоимость билетов</p> <p>10. Какой принцип важен при формировании маршрута внутреннего туризма? а) Максимально длинный путь для повышения цены б) Логичность, экономия времени, безопасность и интересность для целевой аудитории в) Проезд только платными дорогами г) Исключительно ночные переезды</p> <p>11. Что такое «overbooking» и как это влияет на туроператора? а) Продажа меньшего числа мест, чем есть в наличии б) Продажа места больше, чем доступно (резервирование сверхкоммерчески), что может привести к компенсациям при исчерпании мест в) Умышленное закрытие продаж г) Бесплатная рассылка рекламных материалов</p>		
<p>12. Какую роль играет CRS/GDS в деятельности туроператора? а) Управление бухгалтерией б) Системы для бронирования авиабилетов, гостиниц и других услуг в режиме real-time в) Обучение персонала г) Маркетинговая аналитика</p> <p>13. Что такое динамическое пакетиование (dynamic packaging)? а) Фиксированный турпакет, который нельзя менять б) Формирование пакетов «на лету» из модульных услуг (перелёт, отель, трансфер) по запросу клиента в) Упаковка документов в конверт г) Продажа экскурсий отдельно от пакета</p> <p>14. Как формируется цена турпакета? а) Только по желанию менеджера б) На основе себестоимости (транспорт, проживание, питание, экскурсии), операционных расходов и ожидаемой маржи в) Согласно среднерыночной цене без учёта затрат г) На основе случайного выбора</p> <p>15. Что такое «early booking» (раннее бронирование)? а) Снижение сроков бронирования до одного дня б) Продажи по специальным ценам при бронировании заранее, для стимулирования спроса и улучшения cash-flow в) Экстренное бронирование мест за границей г) Бронирование только для VIP-клиентов</p> <p>16. Какую роль в реализации внутреннего турпродукта играет локальный партнер (на месте)? а) Отвечает за маркетинг туроператора б) Обеспечивает наземное снабжение: трансферы,</p>	<p>ПК-1.1; ПК-1.2; ПК-1.10; ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3</p>	<p>Высокий 5-10 минут</p>

экскурсоводов, рестораны, прием туристов и решает оперативные вопросы в) Выдает визы г) Платит налоги за туроператора		
---	--	--

3.2.2. Задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Содержание вопроса	Компетенции	Уровень освоения
<p>17. Что такое страхование туриста «медицинское страхование для поездки»?</p> <p>а) Страхование только багажа б) Покрытие медицинских расходов за рубежом/внутри страны при непредвиденных ситуациях во время поездки в) Страхование автомобиля туриста г) Страхование от несостоявшейся свадьбы</p> <p>18. Какую информацию обязательно должен получить турист до заключения договора?</p> <p>а) Только цену тура б) Полный перечень услуг, сроки, платежи, порядок отмены, ответственность сторон и контактные данные в) Только адрес гостиницы г) Только контакт гида</p> <p>19. Что включает в себя качественное сопровождение группы на внутреннем туре?</p> <p>а) Только присутствие гид-экскурсовода б) Информационная поддержка, логистика, оперативное решение проблем, медпомощь при необходимости, контакты местных партнеров в) Только продажа сувениров г) Только фотоотчёт по завершении тура</p> <p>20. Что такое «маркетинговая сегментация» в туроператорской деятельности?</p> <p>а) Деление рынка на части по наградам туроператора б) Разделение потребителей по характеристикам (возраст, доход, интересы) для разработки целевых продуктов и коммуникаций в) Деление отелей по классу г) Сегментирование сотрудников по уровню зарплаты</p> <p>21. Какую роль выполняет CRM-система у туроператора?</p> <p>а) Только хранит бухгалтерские документы б) Управляет взаимоотношениями с клиентами: база, история заказов, коммуникации, автоматизация продаж и сервисов в) Отслеживает только склад сувениров г) Выполняет визовую поддержку</p> <p>22. Какие каналы продаж наиболее распространены для внутренних турпакетов?</p>	ПК-1.1; ПК-1.2; ПК-1.10; ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3	Базовый 1-3 минуты

<ul style="list-style-type: none"> а) Только офлайн-агентства б) Сеть турагентств, собственный сайт/онлайн-брендинг, ОТА, корпоративные продажи, коллаборации с ТМ и соцсетями в) Только спонтанные уличные продажи г) Только телефонные звонки 		
<p>23. Что такое «туристская маржа»?</p> <ul style="list-style-type: none"> а) Разница между ценой продажи пакета и суммой закупочных затрат туроператора б) Налог на туристский сбор в) Плата за визу г) Комиссия отеля <p>24. Каковы основные риски при организации внутренних туров?</p> <ul style="list-style-type: none"> а) Только погодные условия б) Операционные (логистика), финансовые, правовые, репутационные, форс-мажорные события в) Только отсутствие клиентов г) Только поломка автобуса <p>25. Что такое «реализуемость» турпродукта?</p> <ul style="list-style-type: none"> а) Правовой статус тура б) Потенциальная способность турпродукта быть проданным целевой аудитории при заданных условиях и цене в) Количество экскурсий в пакете г) Вид транспорта в туре <p>26. Что означает термин «MICE» и как он связан с внутренним туризмом?</p> <ul style="list-style-type: none"> а) Малые и крупные экскурсии б) Meetings, Incentives, Conferences, Exhibitions — сегмент делового туризма, важный для внутреннего туризма и туроператоров в) Тип гостиничного питания г) Специальный вид страхования <p>27. Каков порядок действий при отмене тура туроператором?</p> <ul style="list-style-type: none"> а) Оглашение объявления и закрытие офиса б) Информирование клиентов, предложение альтернатив или возврат средств, урегулирование расходов и компенсаций в соответствии с договором и законом в) Игнорирование клиентов г) Передача проблемы субподрядчику <p>28. Что такое «операционный запас» при планировании автобусного тура?</p> <ul style="list-style-type: none"> а) Дополнительное время на маршруте для непредвиденных задержек и регламентных перерывов б) Запас бензина в баке в) Сумма для чаевых гиду г) Количество свободных мест 	<p>ПК-1.1; ПК-1.2; ПК-1.10; ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3</p>	<p>Повышенный 3-5 минут</p>

<p>в) Экстренное бронирование мест за границей г) Бронирование только для VIP-клиентов</p> <p>16. Какую роль в реализации внутреннего турпродукта играет локальный партнер (на месте)? а) Отвечает за маркетинг туроператора б) Обеспечивает наземное снабжение: трансферы, экскурсоводов, рестораны, прием туристов и решает оперативные вопросы в) Выдает визы г) Платит налоги за туроператора</p> <p>17. Что такое страхование туриста «медицинское страхование для поездки»? а) Страхование только багажа б) Покрытие медицинских расходов за рубежом/внутри страны при непредвиденных ситуациях во время поездки в) Страхование автомобиля туриста г) Страхование от несостоявшейся свадьбы</p> <p>18. Какую информацию обязательно должен получить турист до заключения договора? а) Только цену тура б) Полный перечень услуг, сроки, платежи, порядок отмены, ответственность сторон и контактные данные в) Только адрес гостиницы г) Только контакт гида</p> <p>19. Что включает в себя качественное сопровождение группы на внутреннем туре? а) Только присутствие гид-экскурсовода б) Информационная поддержка, логистика, оперативное решение проблем, медпомощь при необходимости, контакты местных партнеров в) Только продажа сувениров г) Только фотоотчёт по завершении тура</p> <p>20. Что такое «маркетинговая сегментация» в туроператорской деятельности? а) Деление рынка на части по наградам туроператора б) Разделение потребителей по характеристикам (возраст, доход, интересы) для разработки целевых продуктов и коммуникаций в) Деление отелей по классу г) Сегментирование сотрудников по уровню зарплаты</p> <p>21. Какую роль выполняет CRM-система у туроператора? а) Только хранит бухгалтерские документы б) Управляет взаимоотношениями с клиентами: база, история заказов, коммуникации, автоматизация продаж и сервисов в) Отслеживает только склад сувениров</p>	<p>ПК-1.1; ПК-1.2; ПК-1.10; ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3</p>	<p>Высокий 5-10 минут</p>
---	--	--------------------------------------

<p>г) Выполняет визовую поддержку</p> <p>22. Какие каналы продаж наиболее распространены для внутренних турпакетов?</p> <p>а) Только офлайн-агентства</p> <p>б) Сеть турагентств, собственный сайт/онлайн-брендинг, ОТА, корпоративные продажи, коллаборации с ТМ и соцсетями</p> <p>в) Только спонтанные уличные продажи</p> <p>г) Только телефонные звонки</p> <p>23. Что такое «туристская маржа»?</p> <p>а) Разница между ценой продажи пакета и суммой закупочных затрат туроператора</p> <p>б) Налог на туристский сбор</p> <p>в) Плата за визу</p> <p>г) Комиссия отеля</p> <p>24. Каковы основные риски при организации внутренних туров?</p> <p>а) Только погодные условия</p> <p>б) Операционные (логистика), финансовые, правовые, репутационные, форс-мажорные события</p> <p>в) Только отсутствие клиентов</p> <p>г) Только поломка автобуса</p> <p>25. Что такое «реализуемость» турпродукта?</p> <p>а) Правовой статус тура</p> <p>б) Потенциальная способность турпродукта быть проданным целевой аудитории при заданных условиях и цене</p> <p>в) Количество экскурсий в пакете</p> <p>г) Вид транспорта в туре</p> <p>26. Что означает термин «MICE» и как он связан с внутренним туризмом?</p> <p>а) Малые и крупные экскурсии</p> <p>б) Meetings, Incentives, Conferences, Exhibitions — сегмент делового туризма, важный для внутреннего туризма и туроператоров</p> <p>в) Тип гостиничного питания</p> <p>г) Специальный вид страхования</p> <p>27. Каков порядок действий при отмене тура туроператором?</p> <p>а) Оглашение объявления и закрытие офиса</p> <p>б) Информирование клиентов, предложение альтернатив или возврат средств, урегулирование расходов и компенсаций в соответствии с договором и законом</p> <p>в) Игнорирование клиентов</p> <p>г) Передача проблемы субподрядчику</p> <p>28. Что такое «операционный запас» при планировании автобусного тура?</p>		
--	--	--

<p>а) Дополнительное время на маршруте для непредвиденных задержек и регламентных перерывов</p> <p>б) Запас бензина в баке</p> <p>в) Сумма для чаевых gidу</p> <p>г) Количество свободных мест</p> <p>29. Какие требования предъявляются к транспорту при организации внутренних туров?</p> <p>а) Только наличие сидений</p> <p>б) Соответствие безопасности, комфорта, допустимая вместимость, техническое состояние и лицензия на перевозки пассажиров</p> <p>в) Только бренд автобуса</p> <p>г) Только цвет кузова</p> <p>30. Что такое «экскурсионный кондуктор» (гида в маршрутке) > ChatGPT4 Midjourney: в технологической схеме тура?</p> <p>а) Человек, продающий билеты на автобус</p> <p>б) Сопровождающее лицо, выполняющее организационные функции, информирует группу и обеспечивает порядок, иногда совмещая с ролью экскурсовода</p> <p>в) Водитель автобуса</p> <p>г) Фотограф группы</p> <p>31. Для чего нужен регламент качества услуг у туроператора?</p> <p>а) Для декора офиса</p> <p>б) Для установления стандартов сервиса, контроля и корректирующих действий при отклонениях, повышения удовлетворённости клиентов</p> <p>в) Для составления меню</p> <p>г) Для выбора экскурсоводов по внешности</p> <p>32. Что такое «туристский сбор» внутри региона?</p> <p>а) Сбор, который платят туроператоры за аренду офиса</p> <p>б) Местный налог/сбор, взимаемый с туриста на территории (в отдельных муниципалитетах) для поддержки инфраструктуры</p> <p>в) Комиссия турагенту</p> <p>г) Плата за экскурсию</p> <p>33. Какую роль играет сезонность в организации внутренних туров?</p> <p>а) Нет никакой роли</p> <p>б) Влияет на спрос, ценообразование, маршрутную доступность и необходимость промо-акций в межсезонье</p> <p>в) Определяет только продолжительность тура</p> <p>г) Зависит только от тарифов отелей</p> <p>34. Что такое «компенсирующая скидка» при пакетировании услуг?</p> <p>а) Скидка за раннее бронирование</p>		
--	--	--

<p>б) Уменьшение цены одного компонента пакета в обмен на привлечение других доходных услуг (например, экскурсий)</p> <p>в) Скидка на еду</p> <p>г) Налоговая льгота</p> <p>35. Что включает в себя методика расчёта потребности в размещении для группового тура?</p> <p>а) Оценку количества участников, распределение по номерам, учёт сопровождающих, резерв, соотношение одно- и двухместных номеров</p> <p>б) Только общее число человек</p> <p>в) Только количество односпальных кроватей</p> <p>г) Только даты заезда</p> <p>36. Что такое «серийный тур»?</p> <p>а) Тур для просмотра сериалов</p> <p>б) Готовый турпродукт с регулярными отправлениями по определённому расписанию (например, еженедельные туры)</p> <p>в) Тестовый тур для сотрудников</p> <p>г) Экскурсия только по музеям</p> <p>37. Какие документы регулируют отношения туроператора и турагентства по продаже пакетов?</p> <p>а) Письменная договорённость (договор коммерческого агентирования), договор комиссии, договор возмездного оказания услуг, условия сотрудничества и регламенты расчётов</p> <p>б) Только устные договорённости</p> <p>в) Только публичные объявления в соцсетях</p> <p>г) Только договор купли-продажи</p> <p>38. Что такое «оперативный штаб» туроператора?</p> <p>а) Команда для уборки офиса</p> <p>б) Группа ответственных лиц, обеспечивающих круглосуточную связь и решение кризисных ситуаций с туристами во время тура</p> <p>в) Маркетинговый отдел</p> <p>г) Финансовый отдел</p> <p>39. Как туроператор оценивает эффективность конкретного турпродукта?</p> <p>а) По количеству экскурсоводов</p> <p>б) По КРІ: прибыльности, конверсии продаж, заполняемости, удовлетворённости клиентов и рентабельности</p> <p>в) Только по количеству лайков в соцсетях</p> <p>г) По цене пакета</p> <p>40. Что такое «ответственность туристского оператора» в случае неполного предоставления услуг?</p> <p>а) Никакой ответственности</p> <p>б) Обязанность компенсировать убытки и/или предоставить эквивалентные услуги в соответствии с</p>		
--	--	--

договором и законом, иногда с выплатой штрафов или возвратом части оплаты в) Передача ответственности отелю г) Предоставление купона на следующую поездку		
---	--	--

3.3. Вопросы к экзамену (промежуточная аттестация), формирование компетенций

1. Сущность и содержание понятия «менеджмент».
2. Функции менеджмента. Особенности функций в сфере сервиса и туризма.
3. Понятие и классификация методов менеджмента.
4. Опыт внутрифирменного управления в США и Западной Европе.
5. Особенности японского менеджмента.
6. Теоретические основы сервисной деятельности: понятие сервиса, основные подходы к пониманию его сущности.
7. Понятие, виды и формы туризма.
8. Рыночная модель социально-экономической системы туризма.
9. Взаимодействие с потребителями услуг.
10. Система мотивации труда туристического предприятия.
11. Особенности туризма как объекта управления.
12. Организация управления туристским комплексом за рубежом.
13. Организация управления туристским комплексом в России.
14. Понятие цели и задач туристского предприятия.
15. Система целей и задач организации.
16. Понятие структуры управления, ее основные элементы. Факторы, влияющие на конкретную структуру управления.
17. Иерархические организационные структуры управления.
18. Органические организационные структуры управления.
19. Особенности организационных структур в индустрии сервиса и туризма.
20. Формальная и неформальная организации.
21. Понятие, значение и классификация коммуникаций на предприятиях сервиса и туризма.
22. Содержание, виды и принципы планирования на предприятиях сервиса и

туризма.

23. Процесс планирования и виды планов на предприятиях сферы сервиса и туризма.
24. Методы разработки планов на предприятиях сферы сервиса и туризма.
25. Способы и виды планирования на предприятиях сферы сервиса и туризма.
26. Стратегическое планирование на предприятиях сервиса и туризма.
27. Понятие управленческого решения и его особенности. Подходы к принятию

решения.

28. Классификация управленческих решений в сфере сервиса и туризма.
29. Процесс и методы принятия решений в сфере сервиса и туризма.
30. Внешняя среда туристского бизнеса.
31. Внутренняя среда туристского бизнеса.
32. Содержание работы руководителя. Понятие стиля руководства, факторы его

формирования и развития.

33. Смысл понятия «мотивация». Потребность, вознаграждение и их виды.
34. Понятие, функции и концепция управления персоналом. Функции кадровой службы.

35. Набор и подбор персонала на предприятиях сервиса и туризма.
36. Оценка и прием на работу сотрудников на предприятиях сервиса и туризма.
37. Специфика предприятий сервиса и туризма и расстановка персонала в зависимости от особенностей предприятий.

38. Понятие адаптации работника. Особенности адаптации в сфере сервиса и туризма.
39. Значение, формы и технология общения.
40. Профессиональное развитие персонала в сфере сервиса и туризма.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

№ п/п	Форма контроля/ коды оцениваемых компетенций	Процедура оценивания	Шкала и критерии оценки, балл
1	Тестирование ПК-1.1; ПК-1.2; ПК-1.10; ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3	Полнота знаний теоретического контролируемого материала. Количество правильных ответов	«отлично» - процент правильных ответов = > 90%; «хорошо» - процент правильных ответов = > 70%; «удовлетворительно» - процент правильных ответов = > 50%; «неудовлетворительно» - процент правильных ответов < 50%.

С целью определения уровня овладения компетенциями, закрепленными за дисциплиной, в заданные преподавателем сроки проводится текущий и промежуточный контроль знаний, умений и навыков каждого обучающегося. Все виды текущего контроля осуществляются на практических занятиях. Исключение составляет устный опрос, который может проводиться в начале или конце лекции в течение 15-20 мин. с целью закрепления знаний терминологии по дисциплине. При оценке компетенций принимается во внимание формирование

профессионального мировоззрения, определенного уровня включённости в занятия, рефлексивные навыки, владение изучаемым материалом.

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих стандартах:

1. Периодичность проведения оценки.
2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и обучающимися группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекс мер по устранению недостатков.
3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
4. Соблюдение последовательности проведения оценки.

Текущая аттестация обучающихся. Текущая аттестация обучающихся по дисциплине проводится в соответствии с локальными нормативными актами Московского университета им А.С. Грибоедова и является обязательной.

Текущая аттестация проводится в форме опроса и контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения обучающихся и осуществляется преподавателем дисциплины.

Объектами оценивания выступают:

- 1) учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- 2) степень усвоения теоретических знаний в качестве «ключей анализа»;
- 3) уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- 4) результаты самостоятельной работы (изучение книг из списка основной и дополнительной литературы).

Активность обучающегося на занятиях оценивается на основе выполненных обучающимся работ и заданий, предусмотренных данной рабочей программой дисциплины.

Кроме того, оценивание обучающегося проводится на текущем контроле по дисциплине. Оценивание обучающегося на контрольной неделе проводится преподавателем независимо от наличия или отсутствия обучающегося (по уважительной или неуважительной причине) на занятии. Оценка носит комплексный характер и учитывает достижения обучающегося по основным компонентам учебного процесса за текущий период.

Оценивание обучающегося носит комплексный характер и учитывает достижения обучающегося по основным компонентам учебного процесса за текущий период с выставлением оценок в ведомости.

Промежуточная аттестация обучающихся. Промежуточная аттестация проводится в соответствии с локальными нормативными актами Московского университета им А.С. Грибоедова и является обязательной.

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с учебным планом в виде **экзамена** в период зачётно-экзаменационной сессии в соответствии с графиком проведения.

Обучающиеся допускаются к экзамену в случае выполнения ими учебного плана по дисциплине: выполнения всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины.

Оценка знаний обучающегося на зачёте определяется его учебными достижениями и результатами текущего контроля знаний и выполнением им заданий.

Основой для определения оценки служит уровень усвоения обучающимися материала, предусмотренного данной рабочей программой дисциплины.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Вид деятельности	Методические указания по организации деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные

	мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.
Практические занятия	Проработка рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом. Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, решение расчетно-графических заданий, решение задач по алгоритму и др.
Индивидуальные задания	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.
Самостоятельная работа	Самостоятельная работа проводится с целью: систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся; углубления и расширения теоретических знаний студентов; формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию, учебную и специальную литературу; развития познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности, организованности; формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, совершенствованию и самоорганизации; формирования профессиональных компетенций; развитию исследовательских умений обучающихся. Формы и виды самостоятельной работы: чтение основной и дополнительной литературы – самостоятельное изучение материала по рекомендуемым литературным источникам; работа с библиотечным каталогом, самостоятельный подбор необходимой литературы; работа со словарем, справочником; поиск необходимой информации в сети Интернет; конспектирование источников; реферирование источников; составление аннотаций к прочитанным литературным источникам; составление рецензий и отзывов на прочитанный материал; составление обзора публикаций по теме; составление и разработка терминологического словаря; составление хронологической таблицы; составление библиографии (библиографической картотеки); подготовка к различным формам текущей и промежуточной аттестации (к тестированию, зачету, экзамену); выполнение домашних контрольных работ; самостоятельное выполнение практических заданий репродуктивного типа (ответы на вопросы, тесты; выполнение творческих заданий). Технология организации самостоятельной работы обучающихся включает использование информационных и материально-технических ресурсов образовательного учреждения: библиотеку с читальным залом, укомплектованную в соответствии с существующими нормами; учебно-методическую базу учебных кабинетов, лабораторий и зала кодификации; компьютерные классы с возможностью работы в сети Интернет; аудитории (классы) для консультационной деятельности; учебную и учебно-методическую литературу, разработанную с учетом увеличения доли самостоятельной работы студентов, и иные методические материалы. Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель проводит консультирование по выполнению задания, который включает цель задания, его содержания, сроки выполнения, ориентировочный объем работы, основные требования к результатам работы, критерии оценки. Во время выполнения

	<p>обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы и при необходимости преподаватель может проводить индивидуальные и групповые консультации. Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами обучающихся в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений обучающихся. Контроль самостоятельной работы предусматривает:</p> <ul style="list-style-type: none"> • соотнесение содержания контроля с целями обучения; объективность контроля; • валидность контроля (соответствие предъявляемых заданий тому, что предполагается проверить); • дифференциацию контрольно-измерительных материалов. <p>Формы контроля самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • просмотр и проверка выполнения самостоятельной работы преподавателем; • организация самопроверки, • взаимопроверки выполненного задания в группе; обсуждение результатов выполненной работы на занятии; • проведение письменного опроса; • проведение устного опроса; • организация и проведение индивидуального собеседования; организация и проведение собеседования с группой; • защита отчетов о проделанной работе.
Опрос	<p>Опрос - это средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выявление объема знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Проблематика, выносимая на опрос определена в заданиях для самостоятельной работы обучающегося, а также может определяться преподавателем, ведущим семинарские занятия. Во время проведения опроса обучающийся должен уметь обсудить с преподавателем соответствующую проблематику на уровне диалога.</p>
Коллоквиум	<p>Коллоквиум (от латинского colloquium – разговор, беседа) – одна из форм учебных занятий, беседа преподавателя с учащимися на определенную тему из учебной программы. Цель проведения коллоквиума состоит в выяснении уровня знаний, полученных учащимися в результате прослушивания лекций, посещения семинаров, а также в результате самостоятельного изучения материала. В рамках поставленной цели решаются следующие задачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> • выяснение качества и степени понимания учащимися лекционного материала; • развитие и закрепление навыков выражения учащимися своих мыслей; • расширение вариантов самостоятельной целенаправленной подготовки учащихся; • развитие навыков обобщения различных литературных источников; • предоставление возможности учащимся сопоставлять разные точки зрения по рассматриваемому вопросу. <p>В результате проведения коллоквиума преподаватель должен иметь представление:</p> <ul style="list-style-type: none"> • качества лекционного материала; • сильных и слабых сторон своей методики чтения лекций; • сильных и слабых сторон своей методики проведения семинарских занятий; • об уровне самостоятельной работы учащихся; • об умении обучающихся вести дискуссию и доказывать свою точку

	<p>зрения;</p> <ul style="list-style-type: none"> • степени эрудированности учащихся; • степени индивидуального освоения материала конкретными обучающимися. <p>В результате проведения коллоквиума обучающийся должен иметь представление:</p> <ul style="list-style-type: none"> • об уровне своих знаний по рассматриваемым вопросам в соответствии с требованиями преподавателя и относительно других студентов группы; • недостатках самостоятельной проработки материала; • своем умении излагать материал; • своем умении вести дискуссию и доказывать свою точку зрения. <p>В зависимости от степени подготовки группы можно использовать разные подходы к проведению коллоквиума. В случае, если большинство группы с трудом воспринимает содержание лекций и на практических занятиях демонстрирует недостаточную способность активно оперировать со смысловыми единицами и терминологией курса, то коллоквиум можно разделить на две части. Сначала преподаватель излагает базовые понятия, содержащиеся в программе. Это должно занять не более четверти занятия. Остальные три четверти необходимо посвятить дискуссии, в ходе которой обучающиеся должны убедиться и, главное, убедить друг друга в обоснованности и доказательности полученного видения вопроса и его соответствия реальной практике. Если же преподаватель имеет дело с более подготовленной, самостоятельно думающей и активно усваивающей смысловые единицы и терминологию курса аудиторией, то коллоквиум необходимо провести так, чтобы сами обучающиеся сформулировали изложенные в программе понятия, высказали несовпадающие точки зрения и привели практические примеры. За преподавателем остается роль модератора (ведущего дискуссии), который в конце «лишь» суммирует совместно полученные результаты.</p>
Тестирование	<p>Контроль в виде тестов может использоваться после изучения каждой темы курса. Итоговое тестирование можно проводить в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> • компьютерного тестирования, т.е. компьютер произвольно выбирает вопросы из базы данных по степени сложности; • письменных ответов, т.е. преподаватель задает вопрос и дает несколько вариантов ответа, а обучающийся на отдельном листе записывает номера вопросов и номера соответствующих ответов. <p>Для достижения большей достоверности результатов тестирования следует строить текст так, чтобы у обучающихся было не более 40 – 50 секунд для ответа на один вопрос. Итоговый тест должен включать не менее 60 вопросов по всему курсу. Значит, итоговое тестирование займет целое занятие.</p>
Подготовка к экзамену	<p>При подготовке к экзамену необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др. Основное в подготовке к сдаче экзамена по дисциплине - это повторение всего материала дисциплины, по которому необходимо сдавать экзамен. При подготовке обучающийся весь объем работы должен распределять равномерно по дням, отведенным для подготовки, контролировать каждый день выполнение намеченной работы. Подготовка включает в себя три этапа:</p> <ul style="list-style-type: none"> • самостоятельная работа в течение семестра; • непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачёту и экзамену по темам курса; • подготовка к ответу на задания, содержащиеся в билетах (тестах) экзамена. <p>Для успешной сдачи экзамена по обучающиеся должны принимать во внимание, что:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • все основные вопросы, указанные в рабочей программе, нужно знать, понимать их смысл и уметь его разъяснить; • указанные в рабочей программе формируемые профессиональные компетенции в результате освоения дисциплины должны быть продемонстрированы студентом; • семинарские занятия способствуют получению более высокого уровня знаний и, как следствие, более высокой оценке на экзамене; <p>готовиться к экзамену необходимо начинать с первой лекции и первого семинара.</p>
--	--



**Образовательное частное учреждение высшего образования
«МОСКОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А.С. ГРИБОЕДОВА»
(ИМПЭ им. А.С. Грибоедова)
ФАКУЛЬТЕТ ЛИНГВИСТИКИ**

УТВЕРЖДАЮ
декан факультета
_____/Парамонова Д.В.
«25» сентября 2025 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**по учебной дисциплине:
«Технологии и организация внутреннего туризма в туроператорских услугах»
по направлению подготовки:**

**43.03.02 Туризм
(уровень бакалавриата)
профилю:
«Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»**

Форма обучения: очная

Москва

2025

ОТВЕТЫ К ТЕСТУ:

1. б
2. б
3. б
4. а
5. б
6. б
7. б
8. б
9. б
10. б
11. б
12. б
13. б
14. б
15. б
16. б
17. б
18. б
19. б
20. б
21. б
22. б
23. а
24. б
25. б
26. б
27. б
28. а
29. б
30. б
31. б
32. б
33. б
34. б
35. а
36. б
37. а
38. б
39. б

