

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:

«Статистика туризма в деятельности турагентств»

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

УК-1.2; УК-1.3; ПК-4.3

Код компетенции	Описание компетенции	Код и наименование индикатора достижения УК
УК-1.	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.2. Разрабатывает варианты решения проблемной ситуации на основе критического анализа доступных источников информации.
		УК-1.3. Выбирает оптимальный вариант решения задачи, аргументируя свой выбор.
ПК-4	Способен проектировать объекты туристкой деятельности	ПК-4.3 Рассчитывает качественные и количественные показатели, характеризующие эффективность проекта

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
1. Что является основным объектом статистики туризма? а) Финансы туристических компаний б) Туристские потоки и их характеристики в) Географические особенности регионов г) История развития туризма Ответ: б) 2. Какой показатель наиболее часто используется для оценки масштаба туризма в стране? а) Валовой внутренний продукт (ВВП) б) Число иностранных туристов в) Число занятых в сфере туризма г) Доходы от туризма Ответ: б) 3. Что такое туристский поток? а) Количество транспортных средств, используемых туристами б) Совокупность туристов, перемещающихся между разными географическими точками в) Объем информации, доступной туристам г) Сумма денег, потраченная туристами	УК-1.2; УК-1.3; ПК-4.3	Базовый 1-3 минуты

Ответ: б) 4. Какие данные собираются для анализа туристских потоков? а) Возраст, пол, страна проживания, цель поездки б) Маршрут, транспорт, продолжительность поездки, расходы в) Используемые средства размещения, питание, развлечения г) Все перечисленное Ответ: г) 5. Что такое "средняя продолжительность пребывания туриста"? а) Общее количество дней, проведенных всеми туристами в регионе б) Среднее арифметическое числа дней, проведенных каждым туристом в регионе в) Максимальная продолжительность пребывания туриста г) Минимальная продолжительность пребывания туриста Ответ: б) 6. Какой показатель используется для оценки интенсивности туристского потока? а) Общее количество туристов б) Плотность туристского потока (число туристов на единицу площади) в) Средняя продолжительность пребывания г) Доходы от туризма Ответ: б)		
7. Что такое "сезонность" в туризме? а) Зависимость туристской активности от времени года б) Зависимость туристской активности от цен на авиабилеты в) Зависимость туристской активности от политической ситуации г) Отсутствие зависимости туристской активности от каких-либо факторов Ответ: а) 8. Какие показатели используются для оценки сезонности туризма? а) Индекс сезонности, коэффициент вариации б) Средняя продолжительность пребывания в) Общее количество туристов г) Доходы от туризма	УК-1.2; УК-1.3; ПК-4.3	Повышен ный 3-5 минут

Ответ: а)

9. Что такое "туристская инфраструктура"?

- а) Транспортная система
- б) Объекты размещения, питания, развлечений
- в) Информационные центры, экскурсионные бюро
- г) Все перечисленное

Ответ: г)

10. Какие статистические данные собираются о туристской инфраструктуре?

- а) Количество объектов размещения, их вместимость, уровень сервиса
- б) Количество предприятий питания, их специализация
- в) Количество объектов развлечений, их посещаемость
- г) Все перечисленное

Ответ: г)

11. Что такое "средства размещения"?

- а) Транспортные средства, используемые туристами
- б) Объекты, предоставляющие туристам ночлег
- в) Предприятия питания
- г) Объекты развлечений

Ответ: б)

12. Какие типы средств размещения различают в статистике туризма?

- а) Гостиницы, мотели, хостелы, гостевые дома, апартаменты
- б) Только гостиницы
- в) Только мотели
- г) Только хостелы

Ответ: а)

13. Что такое "коэффициент загрузки" средства размещения?

- а) Отношение числа проданных номеров к общему числу номеров
- б) Отношение числа свободных номеров к общему числу номеров
- в) Отношение дохода от продажи номеров к общим расходам средства размещения
- г) Отношение числа сотрудников к числу номеров

Ответ: а)

14. Что такое "средний доход с одного номера"?

- а) Общий доход средства размещения
- б) Доход от продажи номеров, деленный на общее

число номеров в) Доход от продажи номеров, деленный на число проданных номеров г) Прибыль средства размещения Ответ: б)		
> ChatGPT4 Midjourney: ## Тест по дисциплине "Статистика туризма в деятельности турагентств" (40 вопросов) Инструкция: Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов. 1. Что является основным объектом статистики туризма? а) Финансы туристических компаний б) Туристские потоки и их характеристики в) Географические особенности регионов г) История развития туризма Ответ: б) 2. Какой показатель наиболее часто используется для оценки масштаба туризма в стране? а) Валовой внутренний продукт (ВВП) б) Число иностранных туристов в) Число занятых в сфере туризма г) Доходы от туризма Ответ: б) 3. Что такое туристский поток? а) Количество транспортных средств, используемых туристами б) Совокупность туристов, перемещающихся между разными географическими точками в) Объем информации, доступной туристам г) Сумма денег, потраченная туристами Ответ: б) 4. Какие данные собираются для анализа туристских потоков? а) Возраст, пол, страна проживания, цель поездки б) Маршрут, транспорт, продолжительность поездки, расходы в) Используемые средства размещения, питание, развлечения г) Все перечисленное Ответ: г) 5. Что такое "средняя продолжительность пребывания туриста"? а) Общее количество дней, проведенных всеми	УК-1.2; УК-1.3; ПК-4.3	Высокий 5-10 минут

туристами в регионе

б) Среднее арифметическое числа дней, проведенных каждым туристом в регионе

в) Максимальная продолжительность пребывания туриста

г) Минимальная продолжительность пребывания туриста

Ответ: б)

6. Какой показатель используется для оценки интенсивности туристского потока?

а) Общее количество туристов

б) Плотность туристского потока (число туристов на единицу площади)

в) Средняя продолжительность пребывания

г) Доходы от туризма

Ответ: б)

7. Что такое "сезонность" в туризме?

а) Зависимость туристской активности от времени года

б) Зависимость туристской активности от цен на авиабилеты

в) Зависимость туристской активности от политической ситуации

г) Отсутствие зависимости туристской активности от каких-либо факторов

Ответ: а)

8. Какие показатели используются для оценки сезонности туризма?

а) Индекс сезонности, коэффициент вариации

б) Средняя продолжительность пребывания

в) Общее количество туристов

г) Доходы от туризма

Ответ: а)

9. Что такое "туристская инфраструктура"?

а) Транспортная система

б) Объекты размещения, питания, развлечений

в) Информационные центры, экскурсионные бюро

г) Все перечисленное

Ответ: г)

10. Какие статистические данные собираются о туристской инфраструктуре?

а) Количество объектов размещения, их вместимость, уровень сервиса

б) Количество предприятий питания, их специализация

в) Количество объектов развлечений, их посещаемость

г) Все перечисленное

Ответ: г)

11. Что такое "средства размещения"?

- а) Транспортные средства, используемые туристами
- б) Объекты, предоставляющие туристам ночлег
- в) Предприятия питания
- г) Объекты развлечений

Ответ: б)

12. Какие типы средств размещения различают в статистике туризма?

- а) Гостиницы, мотели, хостелы, гостевые дома, апартаменты
- б) Только гостиницы
- в) Только мотели
- г) Только хостелы

Ответ: а)

13. Что такое "коэффициент загрузки" средства размещения?

- а) Отношение числа проданных номеров к общему числу номеров
- б) Отношение числа свободных номеров к общему числу номеров
- в) Отношение дохода от продажи номеров к общим расходам средства размещения
- г) Отношение числа сотрудников к числу номеров

Ответ: а)

14. Что такое "средний доход с одного номера"?

- а) Общий доход средства размещения
- б) Доход от продажи номеров, деленный на общее число номеров
- в) Доход от продажи номеров, деленный на число проданных номеров
- г) Прибыль средства размещения

Ответ: б)

15. Что такое "туристский продукт"?

- а) Отдельная услуга (например, проживание в гостинице)
- б) Комплекс взаимосвязанных услуг, удовлетворяющих потребности туриста
- в) Транспортные услуги
- г) Экскурсии

Ответ: б)

3.2.2. Задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Содержание вопроса	Компетенции	Уровень освоения
16. Какие компоненты входят в туристский продукт? а) Проживание, питание, транспорт, экскурсии, развлечения б) Только проживание в) Только питание г) Только транспорт Ответ: а) 17. Как турагентства используют статистику туризма? а) Для анализа спроса на различные направления и виды туризма б) Для оценки конкурентоспособности предлагаемых турпродуктов в) Для прогнозирования продаж и планирования деятельности г) Все перечисленное Ответ: г) 18. Какие данные турагентства собирают для анализа своей деятельности? а) Количество проданных туров, их стоимость, направления, продолжительность б) Возраст, пол, социальный статус клиентов в) Используемые каналы продаж, рекламные расходы г) Все перечисленное Ответ: г) 19. Что такое "конверсия" в туризме? а) Процент клиентов, обратившихся в турагентство, которые совершили покупку б) Общий объем продаж турагентства в) Количество сотрудников турагентства г) Размер прибыли турагентства Ответ: а) 20. Как турагентства используют данные о конверсии? а) Для оценки эффективности работы менеджеров по продажам б) Для оценки эффективности рекламных кампаний в) Для оптимизации процесса продаж г) Все перечисленное Ответ: г) 21. Что такое "средний чек" в туризме?	УК-1.2; УК-1.3; ПК-4.3	Базовый 1-3 минуты

а) Минимальная стоимость тура б) Средняя стоимость одного проданного тура в) Максимальная стоимость тура г) Сумма скидок, предоставленных клиентам Ответ: б)		
22. Как турагентства используют данные о среднем чеке? а) Для оценки покупательной способности клиентов б) Для разработки программ лояльности в) Для увеличения прибыли г) Все перечисленное Ответ: г) 23. Что такое "маркетинговые исследования" в туризме? а) Сбор и анализ информации о рынке туристских услуг б) Реклама туристских услуг в) Продажа туристских услуг г) Организация экскурсий Ответ: а) 24. Какие методы используются в маркетинговых исследованиях в туризме? а) Опросы, анкетирование, наблюдение, эксперимент б) Только опросы в) Только анкетирование г) Только наблюдение Ответ: а) 25. Что такое "сегментация рынка" в туризме? а) Разделение рынка на группы потребителей, имеющих схожие потребности и характеристики б) Слияние нескольких рынков в) Отказ от выхода на определенные рынки г) Работа со всем рынком без учета особенностей потребителей Ответ: а) 26. Какие критерии используются для сегментации рынка в туризме? а) Географические, демографические, психографические, поведенческие б) Только географические в) Только демографические г) Только психографические	УК-1.2; УК-1.3; ПК-4.3	Повышен ный 3-5 минут

Ответ: а) 27. Что такое "геотаргетинг" в туризме? а) Нацеливание рекламы на определенную географическую аудиторию б) Использование географических карт для планирования маршрутов в) Изучение географических особенностей региона г) Организация экскурсий по историческим местам Ответ: а) 28. Какие онлайн-инструменты используются для сбора статистических данных в туризме? а) Системы онлайн-бронирования, социальные сети, поисковые системы, сервисы веб-аналитики б) Только системы онлайн-бронирования в) Только социальные сети г) Только поисковые системы Ответ: а) 29. Что такое "Google Analytics"? а) Система онлайн-бронирования б) Сервис веб-аналитики, позволяющий отслеживать поведение пользователей на сайте в) Поисковая система г) Социальная сеть Ответ: б) 30. Что такое "ROI" (Return on Investment) в туризме? а) Общий доход турагентства б) Коэффициент загрузки средств размещения в) Показатель возврата инвестиций, используемый для оценки эффективности рекламных кампаний г) Средняя продолжительность пребывания туриста Ответ: в) 31. Как рассчитывается ROI? а) $(\text{Доход} - \text{Расходы}) / \text{Расходы} * 100\%$ б) $(\text{Расходы} - \text{Доход}) / \text{Доход} * 100\%$ в) $\text{Доход} / \text{Расходы}$ г) $\text{Расходы} / \text{Доход}$ Ответ: а)		
> ChatGPT4 Midjourney: урссионные услуги Ответ: б) 16. Какие компоненты входят в туристский продукт? а) Проживание, питание, транспорт, экскурсии,	УК-1.2; УК-1.3; ПК-4.3	Высокий 5-10 минут

развлечения

- б) Только проживание
- в) Только питание
- г) Только транспорт

Ответ: а)

17. Как турагентства используют статистику туризма?

- а) Для анализа спроса на различные направления и виды туризма
- б) Для оценки конкурентоспособности предлагаемых турпродуктов
- в) Для прогнозирования продаж и планирования деятельности
- г) Все перечисленное

Ответ: г)

18. Какие данные турагентства собирают для анализа своей деятельности?

- а) Количество проданных туров, их стоимость, направления, продолжительность
- б) Возраст, пол, социальный статус клиентов
- в) Используемые каналы продаж, рекламные расходы
- г) Все перечисленное

Ответ: г)

19. Что такое "конверсия" в туризме?

- а) Процент клиентов, обратившихся в турагентство, которые совершили покупку
- б) Общий объем продаж турагентства
- в) Количество сотрудников турагентства
- г) Размер прибыли турагентства

Ответ: а)

20. Как турагентства используют данные о конверсии?

- а) Для оценки эффективности работы менеджеров по продажам
- б) Для оценки эффективности рекламных кампаний
- в) Для оптимизации процесса продаж
- г) Все перечисленное

Ответ: г)

21. Что такое "средний чек" в туризме?

- а) Минимальная стоимость тура
- б) Средняя стоимость одного проданного тура
- в) Максимальная стоимость тура
- г) Сумма скидок, предоставленных клиентам

Ответ: б)

22. Как турагентства используют данные о среднем чеке?

- а) Для оценки покупательной способности клиентов
- б) Для разработки программ лояльности
- в) Для увеличения прибыли
- г) Все перечисленное

Ответ: г)

23. Что такое "маркетинговые исследования" в туризме?

- а) Сбор и анализ информации о рынке туристских услуг
- б) Реклама туристских услуг
- в) Продажа туристских услуг
- г) Организация экскурсий

Ответ: а)

24. Какие методы используются в маркетинговых исследованиях в туризме?

- а) Опросы, анкетирование, наблюдение, эксперимент
- б) Только опросы
- в) Только анкетирование
- г) Только наблюдение

Ответ: а)

25. Что такое "сегментация рынка" в туризме?

- а) Разделение рынка на группы потребителей, имеющих схожие потребности и характеристики
- б) Слияние нескольких рынков
- в) Отказ от выхода на определенные рынки
- г) Работа со всем рынком без учета особенностей потребителей

Ответ: а)

26. Какие критерии используются для сегментации рынка в туризме?

- а) Географические, демографические, психографические, поведенческие
- б) Только географические
- в) Только демографические
- г) Только психографические

Ответ: а)

27. Что такое "геотаргетинг" в туризме?

- а) Нацеливание рекламы на определенную географическую аудиторию
- б) Использование географических карт для планирования маршрутов
- в) Изучение географических особенностей региона

г) Организация экскурсий по историческим местам

Ответ: а)

28. Какие онлайн-инструменты используются для сбора статистических данных в туризме?

- а) Системы онлайн-бронирования, социальные сети, поисковые системы, сервисы веб-аналитики
- б) Только системы онлайн-бронирования
- в) Только социальные сети
- г) Только поисковые системы

Ответ: а)

29. Что такое "Google Analytics"?

- а) Система онлайн-бронирования
- б) Сервис веб-аналитики, позволяющий отслеживать поведение пользователей на сайте
- в) Поисковая система
- г) Социальная сеть

Ответ: б)

30. Что такое "ROI" (Return on Investment) в туризме?

- а) Общий доход турагентства
- б) Коэффициент загрузки средств размещения
- в) Показатель возврата инвестиций, используемый для оценки эффективности рекламных кампаний
- г) Средняя продолжительность пребывания туриста

Ответ: в)

31. Как рассчитывается ROI?

- а) $(\text{Доход} - \text{Расходы}) / \text{Расходы} * 100\%$
- б) $(\text{Расходы} - \text{Доход}) / \text{Доход} * 100\%$
- в) $\text{Доход} / \text{Расходы}$
- г) $\text{Расходы} / \text{Доход}$

Ответ: а)

32. Что означает положительное значение ROI?

- а) > ChatGPT4 | Midjourney: Инвестиции принесли убыток
- б) Инвестиции окупились и принесли прибыль
- в) Инвестиции не окупились
- г) Инвестиции не принесли ни прибыли, ни убытка

Ответ: б)

33. Что такое "анализ ABC" в туризме?

- а) Метод анализа клиентской базы по объему приносимой прибыли
- б) Метод анализа эффективности рекламных кампаний
- в) Метод анализа сезонности туристских потоков

г) Метод анализа цен конкурентов

Ответ: а)

34. Какие группы клиентов выделяются в анализе ABC?

- а) А (приносят 80% прибыли), В (приносят 15% прибыли), С (приносят 5% прибыли)
- б) А (приносят 5% прибыли), В (приносят 15% прибыли), С (приносят 80% прибыли)
- в) А (приносят 50% прибыли), В (приносят 30% прибыли), С (приносят 20% прибыли)
- г) Все клиенты приносят одинаковую прибыль

Ответ: а)

35. Для чего используется анализ ABC?

- а) Для определения наиболее прибыльных клиентов и разработки стратегий удержания
- б) Для выявления неэффективных рекламных каналов
- в) Для прогнозирования туристских потоков
- г) Для анализа цен конкурентов

Ответ: а)

36. Что такое "SWOT-анализ" в туризме?

- а) Метод анализа сильных и слабых сторон организации, а также возможностей и угроз внешней среды
- б) Метод анализа цен конкурентов
- в) Метод анализа клиентской базы
- г) Метод анализа сезонности туристских потоков

Ответ: а)

37. Какие элементы включает SWOT-анализ?

- а) Strengths (сильные стороны), Weaknesses (слабые стороны), Opportunities (возможности), Threats (угрозы)
- б) Strengths (сильные стороны), Weaknesses (слабые стороны), Customers (клиенты), Trends (тенденции)
- в) Sales (продажи), Weaknesses (слабые стороны), Opportunities (возможности), Threats (угрозы)
- г) Strengths (сильные стороны), Weaknesses (слабые стороны), Opportunities (возможности), Trends (тенденции)

Ответ: а)

38. Для чего используется SWOT-анализ?

- а) Для разработки стратегии развития организации, учитывающей внутренние ресурсы и внешние факторы
- б) Для анализа цен конкурентов
- в) Для анализа клиентской базы
- г) Для прогнозирования туристских потоков

Ответ: а) 39. Что такое "прогнозирование" в туризме? а) Анализ текущей ситуации на рынке туристских услуг б) Определение будущих значений туристских показателей на основе анализа исторических данных и текущих тенденций в) Сбор статистических данных о туризме г) Планирование рекламных кампаний Ответ: б) 40. Какие методы используются для прогнозирования в туризме? а) Методы экстраполяции, методы экспертных оценок, методы имитационного моделирования б) Только методы экстраполяции в) Только методы экспертных оценок г) Только методы имитационного моделирования Ответ: а)		
---	--	--

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 УК-1.2; УК-1.3; ПК-4.3	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

	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: • соотнесение содержания контроля с целями обучения; объективность контроля; • валидность контроля (соответствие предъявляемых заданий тому, что предполагается проверить); • дифференциацию контрольно-измерительных материалов. Формы контроля самостоятельной работы: • 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	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.
Коллоквиум	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: • 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. В результате проведения коллоквиума преподаватель должен иметь представление: • 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

	зрения; • степени эрудированности учащихся; • степени индивидуального освоения материала конкретными обучающимися. В результате проведения коллоквиума обучающийся должен иметь представление: • 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. 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.
Тестирование	Контроль в виде тестов может использоваться после изучения каждой темы курса. Итоговое тестирование можно проводить в форме: • 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. 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.
Подготовка к экзамену	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: • 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. Для успешной сдачи экзамена по обучающиеся должны принимать во внимание, что:

	• 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; готовиться к экзамену необходимо начинать с первой лекции и первого семинара.
--	--



**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:

«Статистика туризма в деятельности турагентств»

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