

Приложение

Министерство образования и науки Российской Федерации
Муромский институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
**«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»**

Кафедра экономики

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой экономики


подпись

Панягина А. Е.
инициалы, фамилия

« 27 » _____ 05 _____ 2016

Основание:

решение кафедры экономики

от « 27 » _____ 05 _____ 2016

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПРИ ИЗУЧЕНИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Основы системного анализа

наименование дисциплины

43.03.02 Туризм

код и наименование направления подготовки

Профиль "Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"

наименование профиля подготовки

бакалавр

уровень высшего образования

Муром, 2016 г.

ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств (ФОС) для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине «Основы системного анализа» разработан в соответствии с рабочей программой, входящей в ОПОП направления подготовки 43.03.02 Туризм.

№№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Понятие системного анализа	ПК-6, ПК-8	вопросы для устного опроса, тесты
2	Методология и методика системного анализа	ПК-6, ПК-8	вопросы для устного опроса, тесты
3	Системный анализ в управлении туристской фирмой	ПК-6, ПК-8	вопросы для устного опроса, тесты

Фонд оценочных средств по дисциплине «Основы системного анализа» предназначен для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям образовательной программы, в том числе рабочей программы дисциплины «Основы системного анализа», для оценивания результатов обучения: знаний, умений, владений и уровня приобретенных компетенций.

Фонд оценочных средств по дисциплине «Основы системного анализа» включает:

1. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости:

вопросы для устного опроса, тестовые задания, практические задания

2. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме:

итогового теста для проведения экзамена

Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины «Основы системного анализа» при освоении образовательной программы по направлению подготовки 43.03.02 Туризм:

ПК-6: способность находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристской деятельности

<i>Знать</i>	<i>Уметь</i>	<i>Владеть</i>
-	находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристской деятельности	основами методологии и методикой проведения системного анализа деятельности туристского предприятия

ПК-8: готовность к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме

<i>Знать</i>	<i>Уметь</i>	<i>Владеть</i>
понятия системы, структуру и виды систем, методы и методику системного анализа	-	готовностью к применению методов системного анализа в туризме

В результате освоения дисциплины «Основы системного анализа» формируется компетенция ПК-6: способность находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристской деятельности;

формируется компетенция ПК-8: готовность к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме.

Показатели, критерии и шкала оценивания компетенций текущего контроля знаний по учебной дисциплине «Основы системного анализа»

Текущий контроль знаний, согласно положению о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся (далее Положение) в рамках изучения дисциплины «Основы системного анализа» предполагает тестирование, устный опрос, выполнение заданий по лабораторным работам и выполнение заданий по практическим работам.

Регламент проведения и оценивание устного опроса

В целях закрепления практического материала и углубления теоретических знаний по разделам дисциплины «Основы системного анализа» предполагается выполнение устных опросов студентов, что позволяет углубить процесс познания, раскрыть понимание прикладной значимости осваиваемой дисциплины.

Регламент проведения мероприятия

№	Вид работы	Продолжительность
1.	Устный опрос	45 мин.
	Итого (в расчете на один опрос)	45 мин.

Критерии оценки устного опроса (до 5 вопросов)

Оценка	Критерии оценивания
5 баллов	Ответ на вопрос раскрыт полностью, в представленном ответе обоснованно получен правильный ответ.
4 балла	Ответ дан полностью, но нет достаточного обоснования или при верном ответе допущена незначительная ошибка, не влияющая на правильную последовательность рассуждений.
3 балла	Ответы даны частично.
2 балла	Ответ неверен или отсутствует.

Регламент проведения и оценивание тестирования студентов

В целях закрепления практического материала и углубления теоретических знаний по разделам дисциплины «Основы системного анализа» предполагается выполнение тестирования студентов, что позволяет углубить процесс познания, раскрыть понимание прикладной значимости осваиваемой дисциплины.

Регламент проведения мероприятия

№	Вид работы	Продолжительность
1.	Тестирование	45 мин.
	Итого (в расчете на тест)	45 мин.

Критерии оценки тестирования студентов

Оценка выполнения тестов	Критерии оценки
<i>1 балл за правильный ответ на 1 вопрос</i>	<i>правильно выбранный вариант ответа (в случае закрытого теста), правильно вписанный ответ (в случае открытого теста)</i>

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ «Основы системного анализа»

Рейтинг-контроль 1

Блок 1

1. Понятие системного анализа. Системное мышление.
2. Всеобщие законы деятельности систем.
3. Системные законы организации.
4. Основные понятия системы.
6. Структура систем.
7. Поведение системы.
8. Моделирование системы.
9. Классификация проблем принятия решений.
10. Теория принятия решений.

Блок 2

1. Какое определение системы является наиболее полным:
 - а) система – целостная совокупность элементов и частей, подвергающаяся воздействию внешней среды;
 - б) система – целостное образование, состоящее из взаимодействующих элементов и частей и обладающее свойствами, не сводящимися к свойствам этих частей;
 - в) система – целостная совокупность элементов, выделенная из внешней среды с определенной целью в рамках некоторого временного интервала
2. Укажите основные классы систем:
 - а) материальные и искусственные;
 - б) естественные и абстрактные;
 - в) материальные и абстрактные;
 - г) искусственные и генерализующие
3. Выберите правильное определение подсистемы:
 - а) подсистема – любая часть системы;
 - б) подсистема – независимая часть системы;
 - в) подсистема – часть системы, сохраняющая её основные свойства;
 - г) подсистема – часть системы, сохраняющая её свойства
4. Какое определение наиболее точно отражает суть понятия «элементы системы»:
 - а) элемент – простейшая часть системы;
 - б) элемент – предел деления системы в определенном аспекте её рассмотрения;
 - в) элемент – относительно независимая часть системы, не связанная с другими её частями;
 - г) элемент – неделимая часть системы.
5. Охарактеризуйте основное свойство связей между элементами системы:
 - а) связь ограничивает степень свободы элементов;
 - б) связь увеличивает степень свободы элементов;
 - г) связь изменяет степень свободы элементов
6. Дайте классификацию связей по их направлению:
 - а) направленные, ненаправленные и равноправные связи;
 - б) направленные и ненаправленные связи;

в) направленные и обратные связи

7. Чем различаются открытые и закрытые системы:

- а) способностью обмениваться со средой массой и энергией;
- б) способностью обмениваться со средой массой и информацией;
- в) способностью обмениваться со средой энергией, информацией и управляющими воздействиями;

г) способностью обмениваться со средой массой, энергией и информацией

8. Примером какой системы является организация:

- а) технической;
- б) биологической;
- в) социальной;
- г) математической

9. Примером какой системы является человек:

- а) технической;
- б) биологической;
- в) социальной;
- г) математической

10. Одну систему можно представить состоящей из различных совокупностей элементов

- а) верно;
- б) неверно

11. Цель системы не может меняться

- а) верно;
- б) неверно

12. Цель для открытой системы задается вне системы

- а) верно;
- б) неверно

13. К какому типу можно отнести организацию, если уровень социальных связей в ней является сильным и уровень экономических связей - средним:

- а) неустойчивая;
- б) слабая;
- в) средняя;
- г) конфликтная;
- д) сильная неформальная;
- е) сильная

14. Для каких организаций рекомендуется матричная схема организационных отношений:

- а) для небольших организаций при высоком профессионализме и авторитете руководителя;
- б) для небольших организаций или подразделений средних организаций со стабильной продукцией и стабильным рынком;
- в) для небольших организаций или подразделений средних организаций, в которых требуется постоянная корректировка производства;
- г) для филиальной структуры организаций и при необходимости соблюдения конфиденциальности в деятельности каждого подразделения;
- д) для больших организаций с ярко выраженным разделением труда;
- е) при консультационном характере работы ведущих специалистов;
- з) для сложного наукоемкого производства, при невозможности реализовать разделение труда.

15. Какое определение системы является наиболее полным:

а) система – целостная совокупность элементов и частей, подвергающаяся воздействию внешней среды;

б) система – целостное образование, состоящее из взаимодействующих элементов и частей и обладающее свойствами, не сводящимися к свойствам этих частей;

в) система – целостная совокупность элементов, выделенная из внешней среды с определенной целью в рамках некоторого временного интервала

16. Какая методика системного анализ содержит следующие этапы: 1) идентификация симптомов; 2) определение актуальности проблемы; 3) определение целей; 4) определение структуры системы и её дефектов; 5) определение возможностей; 6) нахождение альтернатив; 7) оценка альтернатив; 8) выработка решений; 9) признание решения; 10) запуск процесса решения; 11) управление процессом реализации решения; 12) оценка реализации и её последствий

17. Какая методика системного анализ содержит следующие этапы: 1) определение цели организации; 2) выявление проблемы; 3) диагностика; 4) поиск решения; 5) оценка и выбор альтернативы; 6) согласования решения; 7) утверждение решения; 8) подготовка к вводу в действие; 9) управление применением решения; 10) проверка эффективности

18. Уровень социальных связей организации является средним, а уровень экономических связей - сильным. К какому типу относится организация?

19. Уровень социальных связей организации является сильным, а уровень экономических связей - слабым. К какому типу относится организация?

20. Уровень социальных связей организации является сильным, а уровень экономических связей - сильным. К какому типу относится организация?

21. Выберите диапазон значений параметра самосохранения организации в условиях лоббирования её интересов:

а) от – 1000 до 1000%;

б) от – 40 до – 10%;

в) 0%;

г) от 10 до 50%;

д) от 100 до 200%;

е) от 300 до 500%;

з) от 600 до 1000%.

22. Выберите диапазон значений параметра самосохранения организации в нормальной рыночной ситуации:

а) от – 1000 до 1000%;

б) от – 40 до – 10%;

в) 0%;

г) от 10 до 50%;

д) от 100 до 200%;

е) от 300 до 500%;

з) от 600 до 1000%.

23. Какая методика системного анализ содержит следующие этапы: 1) анализ проблемы; 2) определение системы; 3) анализ структуры системы; 4) формулирование общей цели и критерия; 5) декомпозиция цели; 6) выявление ресурсов, композиция целей; 7) прогноз и анализ будущих условий; 8) оценка средств и целей; 9) отбор вариантов; 10) диагноз существующей системы; 11) построение комплексной программы развития; 12) проектирование организации для достижения целей

Блок 3

1. Выберите диапазон значений параметра самосохранения организации, находящейся в кратковременном периоде спада:

- а) от – 1000 до 1000%;
- б) от – 40 до – 10%;
- в) 0%;
- г) от 10 до 50%;
- д) от 100 до 200%;
- е) от 300 до 500%;
- з) от 600 до 1000%.

2. Выберите диапазон значений параметра самосохранения организации в условиях лоббирования её интересов:

- а) от – 1000 до 1000%;
- б) от – 40 до – 10%;
- в) 0%;
- г) от 10 до 50%;
- д) от 100 до 200%;
- е) от 300 до 500%;
- з) от 600 до 1000%.

3. Выберите диапазон значений параметра самосохранения организации в нормальной рыночной ситуации:

- а) от – 1000 до 1000%;
- б) от – 40 до – 10%;
- в) 0%;
- г) от 10 до 50%;
- д) от 100 до 200%;
- е) от 300 до 500%;
- з) от 600 до 1000%.

4. Провести анализ влияния факторов на выручку гостиничного предприятия индексным методом, сформулировать выводы

Таблица 1 – Исходные данные для факторного анализа выручки от продаж

Тип номера	Цена, руб.		Число ночевок	
	октябрь-декабрь	январь-март	октябрь-декабрь	январь-март
Стандартный двухместный с 1 кроватью	2500	2700	110	104
Стандартный двухместный с 2 кроватями	2800	3000	240	280
Двухместный номер «Ком-форт»	3000	3400	90	70

5. Провести анализ влияния факторов на доходы санаторно-курортных учреждений по методу цепных подстановок, сформулировать выводы (таблица 2)

6. Провести анализ влияния факторов на доходы санаторно-курортных учреждений по методу абсолютных разностей (таблица 2)

Таблица 2 – Исходные данные для оценки влияния факторов на сумму доходов санаторно-курортных организаций (по области)

Показатели	2014 год	2015 год
Число размещенных, r , тыс. чел.	456	438
Число санаторно-курортных организаций, q	13	12
Среднее число дней путевки, n	16,38	14,58
Средняя стоимость одного дня санаторно-курортного лечения, p , руб.	3,91	5,21

1. Представьте как систему отель (горнолыжный курорт, круизный лайнер или другой объект, по выбору студента). Разделите систему на подсистемы. Рекомендуются провести разделение по функциональному признаку.

2. Провести генерацию идей и обосновать предложения по развитию внутреннего туризма в России в условиях ухудшения внешнеполитической ситуации и обесценения национальной валюты. Использовать метод матриц (таблица 1).

Таблица 1 – Структура матрицы (пример)

Влияющий фактор	Внешнеполитическая обстановка	Обесценение валюты	Инфраструктура туризма в России	Потребность в путешествиях
Внешнеполитическая обстановка				
Обесценение валюты				
Инфраструктура туризма в России				
Потребность в путешествиях				

3. Сформулировать цели развития туристской фирмы (тематического парка, гостиничного предприятия, санаторно-курортного комплекса или другого объекта, по предложению студента), построить дерево целей.

4. Составить матрицу Абеля для рынка туристских услуг в г. Муроме

Таблица 2 – Пример заполнения матрицы Абеля

Функции товара	Потребители	Технологии
Интеллектуальный отдых (концерт)	Зрители	Концертная организация
Пассивный отдых (отель)	Постояльцы	Гостиничное хозяйство
Активный отдых (спортзал)	Спортсмены	Спортивная организация

5. Построить деловой экран по Константинову, определить позиции предлагаемых турпродуктов и выбрать стратегии их продвижения

Таблица 3 – Исходные данные

Виды турпродукта	Темпы роста продаж	Доля на рынке
1	-2%	40% (конкурент – 20%)
2	-4%	30% (конкурент – 10%)
3	4%	10% (конкурент – 20%)
4	8%	25% (конкурент – 50%)
5	8%	10% (конкурент – 50%)

		Конкурентная позиция		
		сильная	средняя	слабая
Рост продаж	высокая	«Звезды» Инвестирование. Стремление к превосходству. Рост	Инвестиции в укрепление позиций и растущие сегменты	«Кошки» Поиск ниши. Инвестирование в укрепление позиций
	средняя	Инвестирование растущих сегментов. Стабилизация других	Избирательные инвестиции в растущие сегменты	Специализация или уход
	низкая	Инвестиции на удержание позиций «Коровы»	Сокращение ассортимента. Реструктуризация	Поиск источников наличности. Уход из бизнеса «Собаки»

Рисунок 1. Пример рекомендуемых стратегий на «деловом экране» по Константинову

Рейтинг-контроль 2

Блок 1

1. Методы системного исследования макроокружения туристской фирмы.
2. Методы системного исследования внутренней среды туристской фирмы.
3. Матрица Абеля, деловой экран по Константинову.
4. Матрица ADL, матрица предпочтений.
5. Методы портфельного анализа.
6. Генерация идей: использование метода четырехмерных динамических семантических матриц.
7. Методология построения «дерева целей».
8. Дерево решений. Дерево событий.
9. Метод «события – последствия».
10. Эвристические методы синтеза систем.

Блок 2

1. Укажите основные классы систем:
 - а) материальные и искусственные;
 - б) естественные и абстрактные;
 - в) материальные и абстрактные;
 - г) искусственные и генерализующие
2. Выберите правильное определение подсистемы:
 - а) подсистема – любая часть системы;
 - б) подсистема – независимая часть системы;
 - в) подсистема – часть системы, сохраняющая её основные свойства;
 - г) подсистема – часть системы, сохраняющая её свойства
3. Какое определение наиболее точно отражает суть понятия «элементы системы»:
 - а) элемент – простейшая часть системы;
 - б) элемент – предел деления системы в определенном аспекте её рассмотрения;
 - в) элемент – относительно независимая часть системы, не связанная с другими её частями;
 - г) элемент – неделимая часть системы.

4. Охарактеризуйте основное свойство связей между элементами системы:

- а) связь ограничивает степень свободы элементов;
- б) связь увеличивает степень свободы элементов;
- г) связь изменяет степень свободы элементов

5. Примером какой системы является человек:

- а) технической;
- б) биологической;
- в) социальной;
- г) математической

6. Какая методика системного анализа содержит следующие этапы: 1) анализ проблемы; 2) определение системы; 3) анализ структуры системы; 4) формулирование общей цели и критерия; 5) декомпозиция цели; 6) выявление ресурсов, композиция целей; 7) прогноз и анализ будущих условий; 8) оценка средств и целей; 9) отбор вариантов; 10) диагноз существующей системы; 11) построение комплексной программы развития; 12) проектирование организации для достижения целей:

- а) методика Янга;
- б) методика Федоренко;
- в) методика Никанорова;
- г) методика Черняка;
- д) методика Оптнера.

7. Какая методика системного анализа содержит следующие этапы: 1) идентификация симптомов; 2) определение актуальности проблемы; 3) определение целей; 4) определение структуры системы и её дефектов; 5) определение возможностей; 6) нахождение альтернатив; 7) оценка альтернатив; 8) выработка решений; 9) признание решения; 10) запуск процесса решения; 11) управление процессом реализации решения; 12) оценка реализации и её последствий

- а) методика Янга;
- б) методика Федоренко;
- в) методика Никанорова;
- г) методика Черняка;
- д) методика Оптнера.

8. Какая методика системного анализа содержит следующие этапы: 1) определение цели организации; 2) выявление проблемы; 3) диагностика; 4) поиск решения; 5) оценка и выбор альтернативы; 6) согласования решения; 7) утверждение решения; 8) подготовка к вводу в действие; 9) управление применением решения; 10) проверка эффективности

- а) методика Янга;
- б) методика Федоренко;
- в) методика Никанорова;
- г) методика Черняка;
- д) методика Оптнера.

9. Уровень социальных связей организации является средним, а уровень экономических связей - сильным. К какому типу относится организация?

10. Уровень социальных связей организации является сильным, а уровень экономических связей - слабым. К какому типу относится организация?

11. Уровень социальных связей организации является сильным, а уровень экономических связей - сильным. К какому типу относится организация?

12. Среднеарифметическое используется, когда важно:

- а) сохранить сумму квадратов исходных величин;

- б) получить абсолютные значения какой-либо характеристики;
- в) получить относительный разброс характеристики.

13. Номинальная шкала – это:

- а) шкала, у которой шкальные значения используются как имена объектов;
- б) шкала, у которой шкальные значения состоят из возрастающих допустимых преобразований шкальных значений;
- в) шкала, у которой сохраняется неизменное отношение интервалов в эквивалентных шкалах.

14. К абсолютной шкале относится шкала, у которой:

- а) задано начало отсчета;
- б) задан масштаб измерений;
- в) сохраняются отношения интервалов между оценками пар объектов.

15. Оценка сложной системы преследует цель:

- а) изменения ее параметров;
- б) принятия решений по управлению ею;
- в) декомпозиция системы.

16. К какому уровню абстрагирования можно отнести следующие характеристики:

- 1) анализ факторов: создание автоматизированных диалоговых процедур, программ, тестов и проведение анализа;
- 2) анализ целей и функций системы управления предприятием: разработка (адаптация) АДПАЦФ и автоматизированных процедур оценки структуры ЦФ;
- 3) разработка автоматизированных процедур моделирования вариантов организационной структуры;
- 4) разработка автоматизированных баз данных и ИПС АСНМОУ;
- 5) разработка автоматизированных процедур АСУП:
 - а) уровень конструкторских разработок (программных процедур);
 - б) уровень научно-исследовательских работ;
 - в) уровень технологической реализации;
 - г) уровень реализации системы.

17. Вставить пропущенные слова в атрибутивное определение реальной системы:

«Система – это совокупность элементов (подсистем), свойствами,»

18. Какие из перечисленных ниже процессов являются эволюционными?

- а) полет артиллерийского снаряда;
- б) социальный взрыв;
- в) повышение урожайности картофеля;
- г) банкротство предприятия;
- д) ухудшение плодородия почвы;
- е) экономический кризис

19. Опишите избирательное развитие организации согласно матрице ADL

20. Опишите логику модели количественной оценки достижения стратегических целей

21. Составьте схему фундаментальных блоков QFD

22. Выберите диапазон значений параметра самосохранения организации, находящейся в кратковременном периоде спада:

- а) от – 1000 до 1000%;
- б) от – 40 до – 10%;
- в) 0%;
- г) от 10 до 50%;
- д) от 100 до 200%;
- е) от 300 до 500%;
- з) от 600 до 1000%.

Блок 3

1. Провести анализа динамики туристских потоков в регионе (таблица 1)

2. Провести анализ структуры прибытий и отправлений туристов в регионе (таблица 1)

Таблица 1 – Исходные данные для оценки динамики туристских потоков (по данным ЕМИСС)

Вариант	Регион	Численность населения, тыс. чел.			Численность размещенных в КСР, человек		
		2012 год	2013 год	2014 год	2012 год	2013 год	2014 год
1	Владимирская область	1422	1413	1396	549 831	516 469	503 802
2	Московская область	6838	6878	6921	2 508 162	2 898 744	2 708 176
3	г. Москва	11980	12108	12765	5 229 163	5 392 249	5 618 786
4	Орловская область	776	770	796	124 181	129 230	128 907
5	Ярославская область	1272	1272	1293	449 854	486 242	497 562

Вариант	Регион	Число принятых иностранных туристов, человек (через турфирмы региона)			Число отправленных в туры российских туристов, человек (через турфирмы региона)					
					По России			С выездом за рубеж		
		2012 год	2012 год	2013 год	2012 год	2012 год	2013 год	2012 год	2012 год	2013 год
1	Владимирская область	24 722	198 123	203 327	58 560	57 203	54 694	41 159	45 508	35 240
2	Московская область	4064	339 648	665 111	51 344	72 198	90 882	123 555	266 855	290 840
3	г. Москва	30 798	30 770	34 106	144150	116806	136776	2101774	2393086	2127041
4	Орловская область	5	35 261	41 970	3 500	3 498	5 949	15 287	18 902	15 095
5	Ярославская область	1272	1272	1293	21 023	21 990	16 070	28 057	23 564	18 351

3. Провести анализ динамики численности турфирм в регионе, оценить распределение туристских фирм по видам (таблица 2).

Таблица 2 – Динамика количества туристских фирм в регионе (по видам)

Виды турфирм	2012					2013					2014				
	Владимирская область	Костромская область	Московская область	Тверская область	Ярославская область	Владимирская область	Костромская область	Московская область	Тверская область	Ярославская область	Владимирская область	Костромская область	Московская область	Тверская область	Ярославская область
Вариант	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Турагентская	162	64	378	86	75	159	52	449	105	78	151	52	502	109	65
Туроператорская	11	3	13	2	3	10	2	14	1	3	8	3	15	1	4
Туроператорская и турагентская	24	8	55	4	20	27	10	48	8	19	27	7	62	6	24
Экскурсионная деятельность	3	8	17	13	11	4	4	22	13	9	5	6	24	15	7
Всего	200	83	463	105	109	200	68	533	127	109	191	68	603	131	100

4. Провести анализ туристских потоков и количества реализованных турпакетов и охарактеризовать специализацию туристских фирм (таблица 3).

Таблица 3 – Динамика объемов туристского потока

Вариант	Число отправленных в туры российских туристов		2012	2013	2014
1	Владимирская область	Всего	98 313	100 605	89 265
		Россия	58 560	57 203	54 694
		Зарубежные страны	39 753	43 402	34 571
2	Костромская область	Всего	24 523	22 502	16 939
		Россия	6 777	7 297	6 200
		Зарубежные страны	17 746	15 205	10 739
3	Московская область	Всего	164 749	326 058	374 447
		Россия	51 344	72 198	90 882
		Зарубежные страны	113 405	253 860	283 565
4	Тверская область	Всего	51 517	65 938	56 563
		Россия	20 265	25 395	23 317
		Зарубежные страны	31 252	40 543	33 246
5	Ярославская область	Всего	47 415	44 200	32 788
		Россия	21 023	21 990	16 070
		Зарубежные страны	26 392	22 210	16 718
Вариант	Число принятых иностранных туристов		2012	2013	2014
1	Владимирская область		24 403	22 978	14 457
2	Костромская область		0	0	0
3	Московская область		2 947	2 432	3 306
4	Тверская область		0	0	0
5	Ярославская область		27	12	151

5. Для конкретной туристской фирмы (выступавшей в качестве базового предприятия при прохождении практики) составить матрицу ADL и провести анализ предпочтений.

6. Разработать матрицу РАЗУ для туристской фирмы, гостиничного предприятия, санаторно-курортного комплекса или иной организации индустрии туризма

Таблица 4 – Матрица разделения административных задач управления

Служебные функции	Директор	Главный бухгалтер	Администратор	Менеджер
Поиск клиентов	КУ			...		
Составление договоров	КУ			...		
Обслуживание клиентов	К	С	В	...		
Фактические продажи	К	УС	В	...		
Ведение учета, кассовых операций и отчетности	КУ	В				
....						

Обозначения к таблице 4:

У - утверждение документов;

К - контроль исполнения и координация;

Р - разработка документов;

С - участие в виде согласования;

И- информационное обеспечение;

В – выполнение функции.

7. Провести PEST-анализ туристской организации

1) Разработать перечень внешних стратегических факторов (7-8), имеющих высокую вероятность реализации и воздействия на функционирование предприятия индустрии туризма («Пужалова гора», «Гостиница Святогор», ООО «Транспорт. Туризм» или другого, по предложению студента).

2) Оценить значимость (вероятность осуществления) каждого события для условного предприятия методом присвоения ему определенного веса от 1 (важнейшее) до 0 (незначительное). Сумма весов должна быть равна единице, что обеспечивается нормированием.

3) Дать оценку степени влияния каждого фактора-события на стратегию предприятия по 5-балльной шкале: 5 – сильное воздействие, серьезная опасность, 1 – отсутствие воздействия, угрозы.

4) Определить взвешенные оценки умножением веса фактора на силу его воздействия и подсчитать суммарную взвешенную оценку для условного предприятия. Суммарная оценка указывает на степень готовности предприятия реагировать на текущие и прогнозируемые факторы внешней среды.

5) Результаты анализа свести в таблицу 5

Таблица 5 – Результаты анализа внешних стратегических факторов

Внешние стратегические факторы	Вес	Оценка	Взвешенная оценка
Возможности			
1			
2			
...			
7			
Угрозы			
1			
...			
7			
Суммарная оценка	1,0	-	

8. Оценить стратегические силы условного предприятия индустрии туризма относительно конкурентов. Результаты свести в табл.

Таблица 6 – Взвешенная оценка стратегической силы предприятия относительно конкурентов

Ключевые факторы успеха	Вес	Условное предприятие		Конкуренты					
				А		Б		В	
		Рейтинговая оценка	П	Рейтинговая оценка	П	Рейтинговая оценка	П	Рейтинговая оценка	П
1									
2									
.....									
Взвешенный рейтинг силы									

П – произведение веса на рейтинговую оценку

Шкала рейтинга: слабейший – 1, сильнейший – 10.

9. Провести анализ внешней и внутренней среды для конкретного предприятия индустрии туризма («Пужалова гора», «Гостиница Святогор», ООО «Транспорт. Туризм» или другого объекта, по предложению студента), составить матрицу первичного SWOT-анализа.

Рейтинг-контроль 3

Блок 1

1. Системный анализ в управлении туристской фирмой.
2. SWOT-анализ.
3. PEST-анализ
4. Применение системного подхода к распределению административных задач управления туристской фирмой.
5. Планирование и организация процесса исследования систем управления.
6. Моделирование организационной структуры туристской фирмы
7. Реализация системного подхода к разработке стратегии туристской фирмы
8. Организация мониторинга реализации стратегии
9. Модель М. Портера в системном анализе
10. Информационное обеспечение процесса системного анализа в управлении туристской фирмой

Блок 2

1. К методам экспертных оценок относятся:
 - а) ранжирование;
 - б) типа сценариев;
 - в) типа дерева целей.
2. К методам прогнозирования относятся методы:
 - а) распознавание образов;
 - б) экстраполяции;
 - в) классификации.
3. Выполнение задачи принятия решения по целеполаганию называют:
 - а) текущим планированием;
 - б) стратегическим планированием;
 - в) тактическим планированием.
4. Примером передачи информации может служить процесс:
 - а) отправления телеграммы;
 - б) запроса к базе данных;
 - в) поиска нужного слова в словаре;
 - г) коллекционирования марок; проверки ошибок в диктанте.
5. К какой группе методов моделирования сложных систем относится метод мозговой атаки:
 - а) группа методов, направленных на активизацию использования интуиции и опыта специалистов;
 - б) группа методов постепенной формализации задачи;
 - в) группа методов формализованного представления систем.
6. К какой группе методов моделирования сложных систем относятся аналитические методы:
 - а) группа методов, направленных на активизацию использования интуиции и опыта специалистов;
 - б) группа методов постепенной формализации задачи;
 - в) группа методов формализованного представления систем.
7. К какой группе методов моделирования сложных систем относятся структурно-лингвистические методы:
 - а) группа методов, направленных на активизацию использования интуиции и опыта специалистов;
 - б) группа методов постепенной формализации задачи;
 - в) группа методов формализованного представления систем.
8. К какой группе методов моделирования сложных систем относятся статистические методы:
 - а) группа методов, направленных на активизацию использования интуиции и опыта специалистов;
 - б) группа методов постепенной формализации задачи;
 - в) группа методов формализованного представления систем.
9. К какой группе методов моделирования сложных систем относятся графические методы:
 - а) группа методов, направленных на активизацию использования интуиции и опыта специалистов;

- б) группа методов постепенной формализации задачи;
- в) группа методов формализованного представления систем.

10. К какой группе методов моделирования сложных систем относится метод решающих матриц:

- а) группа методов, направленных на активизацию использования интуиции и опыта специалистов;
- б) группа методов постепенной формализации задачи;
- в) группа методов формализованного представления систем.

11. К какой группе методов моделирования сложных систем относится метод дерева целей:

- а) группа методов, направленных на активизацию использования интуиции и опыта специалистов;
- б) группа методов постепенной формализации задачи;
- в) группа методов формализованного представления систем.

12. Могут ли в методе сценариев использоваться данные в виде таблиц?

- а) да;
- б) нет.

13. Какое максимально количество глобальных целей может содержать дерево целей?

- а) одну;
- б) две;
- в) любое.

14. Какая гипотеза положена в основу метода мозговой атаки

- а) гипотеза о том, что среди большого числа идей найдется несколько полезных для решения проблемы;
- б) гипотеза о том, что в любой организации возможно организовать корректную дискуссию;
- в) гипотеза о возможности свободного высказывания участниками дискуссии разнообразных идей;
- г) гипотеза о целенаправленном отборе идей, высказанных в процессе обсуждения проблемы.

15. Какая методика системного анализа содержит следующие этапы: 1) определение цели организации; 2) выявление проблемы; 3) диагноз; 4) поиск решения; 5) оценка и выбор альтернатив; 6) согласование решения; 7) утверждение решения; 8) подготовка к вводу в действие; 9) управление применением решения; 10) проверка эффективности

- а) методика Янга;
- б) методика Федоренко;
- в) методика Никанорова;
- г) методика Черняка;
- д) методика Оптнера.

16. Расположить уровни абстрагирования в соответствии с их определениями:

- 1) Комплекс нормативно- технических и нормативно-методических документов для принятия управленческих решений
- 2) Выбор и предложение теоретических и прикладных моделей, позволяющие провести анализ
- 3) Завершается разработкой структур, программных средств
- 4) Завершается разработкой устава предприятия, концепции его развития
- 5) Завершается определением комплекса методов и средств решения проблемы

б) Разработка организационно-технологических процедур подготовки и реализации проектных и управленческих решений

- а) Теоретико-методологический (концептуальный)
- б) Научно-исследовательский
- в) Проектный
- г) Инженерно-конструкторский
- д) Технологический
- е) Реализация системы

17. Выберите диапазон значений параметра самосохранения организации, находящейся в благоприятной рыночной ситуации:

- а) от – 1000 до 1000%;
- б) от – 40 до – 10%;
- в) 0%;
- г) от 10 до 50%;
- д) от 100 до 200%;
- е) от 300 до 500%;
- з) от 600 до 1000%.

18. Выберите диапазон значений параметра самосохранения организации, находящейся в неблагоприятной рыночной ситуации:

- а) от – 1000 до 1000%;
- б) от – 40 до – 10%;
- в) 0%;
- г) от 10 до 50%;
- д) от 100 до 200%;
- е) от 300 до 500%;
- з) от 600 до 1000%.

19. Установите соответствие между элементами групп:

- 1) Матрица БКГ
- 2) Матрица МакКинзи
- 3) Матрица рентабельности

- а) Конкурентоспособность товара – Привлекательность рынка
- б) Объем продаж – Рентабельность продукции
- в) Темп роста сбыта – Относительная доля рынка

20. Исключите лишнее:

- а) PEST-анализ;
- б) матрица профиля среды;
- в) SWOT-анализ;
- г) матрица М. Портера;
- д) форма EFAS

Блок 3

1. Практическое задание

- 1) Выбрать объект исследования.
- 2) Объяснить, что такое системный подход и как он может использоваться в исследовании процессов в индустрии туризма

2. Практическое задание

- 1) Выбрать объект исследования.
- 2) Используя системный подход, описать объект исследования и проанализировать его состояние.

3. Практическое задание

- 1) Выбрать объект исследования.
- 2) Построить схему «Вход-выход» и «Системную карту».

4. Практическое задание

- 1) Выбрать объект исследования.
- 2) Назвать основные факторы, воздействующие на эффективность деятельности предприятия. Построить схему «поля сил».

5. Решите логическую задачу

Пятеро девушек поехали в отпуск каждая на своей машине. Все машины были разного цвета. Первой ехала на белой машине американка. За ней на «Тойоте» русская. За французенкой на синей машине ехал желтый «Ситроен». Замыкала колонну англичанка на фиолетовом «Фор-де». «Плимут» был новее «Бьюика», но менее мощный, поэтому он ехал в середине колонны, а полька восхитительно выглядела в своем брючном костюме. Одна из машин была зеленого цвета. Кто и на какой машине ехал (указать цвет и марку)?

6. Решите логическую задачу

Семья состоит из пяти человек: Алексея, Веры, Даши, Глеба и Евгении. Когда семья смотрит телевизор, то соблюдаются следующие условия: Смотрят либо Даша, либо Евгения, либо обе вместе. Смотрят либо Глеб, либо Вера, но не вместе. Даша и Глеб либо смотрят вместе, либо вместе не смотрят. Если телевизор смотрит Алексей, то смотрит и Вера. Если телевизор смотрит Евгения, то смотрят Алексей и Даша. Кто смотрит телевизор?

7. Решите логическую задачу

В составе экспедиции должно быть шесть специалистов: биолог, врач, синоптик, гидролог, механик и радист. Имеется восемь кандидатов, из которых нужно выбрать шесть участников экспедиции. Имена претендентов: Андрей, Виктор, Сергей, Дмитрий, Евгений, Федор, Григорий, Николай. Обязанности биолога могут выполнять Евгений и Григорий, врача – Андрей и Дмитрий, синоптика – Федор и Григорий, гидролога – Виктор и Федор, радиста – Сергей и Дмитрий, механика – Сергей и Николай. Предусмотрено, что в экспедиции каждый выполняет только одну обязанность. Кого и в какой должности следует включить в экспедицию, если Федор не может ехать без Виктора, Дмитрий – без Николая и без Сергея, Сергей не может ехать вместе с Григорием, Андрей вместе с Виктором?

8. Решите задачу, используя метод дерева решений.

Предприниматель предполагает построить ночную дискотеку неподалеку от университета. По одному из допустимых проектов предприниматель может в дневное время открыть в здании диско-теки столовую для студентов. Другой вариант не связан с дневным обслуживанием клиентов. Представленные бизнес-планы показывают, что план, связанный со столовой, может принести доход в 250 тыс. рублей. Без открытия столовой бизнесмен может заработать 175 тыс. рублей. Потери в случае открытия дискотеки со столовой составят 55 тыс. рублей, а без

столовой – 20 тыс. рублей. Определите наиболее эффективную альтернативу на основе средней стоимостной ценности в качестве критерия. Вероятность наступления благоприятного состояния равна 0,5; неблагоприятного – 0,5.

9. Решите задачу, используя метод дерева решений

Предприниматель предполагает построить ресторан недалеко от университетского общежития. Один из возможных вариантов – предусмотреть в нем пивной бар. Другой вариант не связан с продажей пива. В обоих случаях оценивает свои шансы на успех как 0,6 и на неудачу как 0,4. Предварительные обсуждения показывают, что план, связанный с продажей пива, может принести 325 млн рублей. Без продажи пива можно заработать 250 млн рублей. Потери в случае открытия ресторана с баром составят 70 млн рублей, в случае ресторана без бара 20 млн рублей. Выберите альтернативу. Следует ли реализовать план, предусматривающий продажу пива?

10. Администрации театра нужно решить, сколько заказать программ для представлений. Стоимость заказа 200 ф. ст. плюс 30 пенсов за

штуку. Программы продаются по 60 пенсов за штуку, и к тому же доход от рекламы составит дополнительные 300 ф. ст. Из прошлого опыта

известна посещаемость театра:

Посещаемость: 4000 4500 5000 5500 6000

Вероятность: 0,1 0,3 0,3 0,2 0,1

Ожидается, что 40% зрителей купят программы.

Используя критерий Вальда, определите, сколько программ должна заказать администрация театра.

11. Администрации театра нужно решить, сколько заказать программ для представлений. Стоимость заказа 200 ф. ст. плюс 30 пенсов за

штуку. Программы продаются по 60 пенсов за штуку, и к тому же доход от рекламы составит дополнительные 300 ф. ст. Из прошлого опыта

известна посещаемость театра:

Посещаемость: 4000 4500 5000 5500 6000

Вероятность: 0,1 0,3 0,3 0,2 0,1

Ожидается, что 40% зрителей купят программы.

Используя критерий Сэвиджа, определите, сколько программ должна заказать администрация театра.

12. Администрации театра нужно решить, сколько заказать программ для представлений. Стоимость заказа 200 ф. ст. плюс 30 пенсов за

штуку. Программы продаются по 60 пенсов за штуку, и к тому же доход от рекламы составит дополнительные 300 ф. ст. Из прошлого опыта

известна посещаемость театра:

Посещаемость: 4000 4500 5000 5500 6000

Вероятность: 0,1 0,3 0,3 0,2 0,1

Ожидается, что 40% зрителей купят программы.

Используя критерий Гурвица, определите, сколько программ должна заказать администрация театра.

Регламент проведения и оценивание лабораторных работ

В целях закрепления практического материала и углубления теоретических знаний по разделам дисциплины «Основы системного анализа» предполагается выполнение лабораторных работ, что позволяет углубить процесс познания, раскрыть понимание прикладной значимости осваиваемой дисциплины.

Регламент проведения мероприятия

№	Вид работы	Продолжительность
1.	Предел длительности лабораторной работы	170 мин.
2.	Защита отчета	10 мин.
	Итого (в расчете на одну лабораторную работу)	180 мин.

Критерии оценки лабораторных работ

Оценка	Критерии оценивания
5 баллов	Задание выполнено полностью, в представленном отчете обоснованно получено правильное выполненное задание.
4 балла	Задание выполнено полностью, но нет достаточного обоснования или при верном решении допущена незначительная ошибка, не влияющая на правильную последовательность рассуждений.
3 балла	Задания выполнены частично.
2 балла	Задание не выполнено.

Регламент проведения и оценивание практических работ

В целях закрепления практического материала и углубления теоретических знаний по разделам дисциплины «Основы системного анализа» предполагается выполнение практических работ, что позволяет углубить процесс познания, раскрыть понимание прикладной значимости осваиваемой дисциплины.

Регламент проведения мероприятия

№	Вид работы	Продолжительность
1.	Предел длительности практической работы	80 мин.
2.	Защита отчета	10 мин.
	Итого (в расчете на одну практическую работу)	90 мин.

Критерии оценки практических работ

Оценка	Критерии оценивания
5 баллов	Задание выполнено полностью, в представленном отчете обоснованно получено правильное выполненное задание.
4 балла	Задание выполнено полностью, но нет достаточного обоснования или при верном решении допущена незначительная ошибка, не влияющая на правильную последовательность рассуждений.
2 балла	Задания выполнены частично.
0 баллов	Задание не выполнено.

**Общее распределение баллов текущего контроля по видам учебных работ для студентов
(в соответствии с Положением)**

Рейтинг-контроль 1	тесты, опрос	10
Рейтинг-контроль 2	тесты, опрос	10
Рейтинг-контроль 3	тесты, опрос	10
Посещение занятий студентом		20
Дополнительные баллы (бонусы)		-
Выполнение семестрового плана самостоятельной работы		10

Показатели, критерии и шкала оценивания компетенций промежуточной аттестации знаний по учебной дисциплине «Основы системного анализа»

На основе типовых заданий программным комплексом информационно-образовательного портала МИ ВлГУ формируются в автоматическом режиме тестовые задания для студентов. Программный комплекс формирует индивидуальные задания для каждого зарегистрированного в системе студента и устанавливает время прохождения тестирования. Результатом тестирования является процент правильных ответов, с учетом индивидуального семестрового рейтинга студента формируется итоговая оценка.

Максимальное количество баллов, которое студент может получить на экзамене, в соответствии с Положением составляет 40 баллов.

Оценка в баллах	Критерии оценивания компетенций
30-40 баллов	Студент глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач, подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой экзамена.
20-29 баллов	Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения, допуская некоторые неточности; демонстрирует хороший уровень освоения материала, информационной и коммуникативной культуры и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой экзамена.
10-19 баллов	Студент показывает знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, в целом, не препятствует усвоению последующего программного материала, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ, подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой экзамена на минимально допустимом уровне.
Менее 10 баллов	Студент не знает значительной части программного материала (менее 50% правильно выполненных заданий от общего объема работы), допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой экзамена.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ «Основы системного анализа»

ПК-6: способность находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристской деятельности

Уметь находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристской деятельности

1. Выберите диапазон значений параметра самосохранения организации, находящейся в кратковременном периоде спада:

- а) от – 1000 до 1000%;
- б) от – 40 до – 10%;
- в) 0%;
- г) от 10 до 50%;
- д) от 100 до 200%;
- е) от 300 до 500%;
- з) от 600 до 1000%.

2. Выберите диапазон значений параметра самосохранения организации в условиях лоббирования её интересов:

- а) от – 1000 до 1000%;
- б) от – 40 до – 10%;
- в) 0%;
- г) от 10 до 50%;
- д) от 100 до 200%;
- е) от 300 до 500%;
- з) от 600 до 1000%.

3. Выберите диапазон значений параметра самосохранения организации в нормальной рыночной ситуации:

- а) от – 1000 до 1000%;
- б) от – 40 до – 10%;
- в) 0%;
- г) от 10 до 50%;
- д) от 100 до 200%;
- е) от 300 до 500%;
- з) от 600 до 1000%.

4. Провести анализ влияния факторов на выручку гостиничного предприятия индексным методом, сформулировать выводы

Таблица 1 – Исходные данные для факторного анализа выручки от продаж

Тип номера	Цена, руб.		Число ночевок	
	октябрь-декабрь	январь-март	октябрь-декабрь	январь-март
Стандартный двухместный с 1 кроватью	2500	2700	110	104
Стандартный двухместный с 2 кроватями	2800	3000	240	280
Двухместный номер «Комфорт»	3000	3400	90	70

5. Провести анализ влияния факторов на доходы санаторно-курортных учреждений по методу цепных подстановок, сформулировать выводы (таблица 2)

6. Провести анализ влияния факторов на доходы санаторно-курортных учреждений по методу абсолютных разностей (таблица 2)

Таблица 2 – Исходные данные для оценки влияния факторов на сумму доходов санаторно-курортных организаций (по области)

Показатели	2014 год	2015 год
Число размещенных, r , тыс. чел.	456	438
Число санаторно-курортных организаций, q	13	12
Среднее число дней путевки, n	16,38	14,58
Средняя стоимость одного дня санаторно-курортного лечения, p , руб.	3,91	5,21

7. Провести анализа динамики туристских потоков в регионе (таблица 3)

8. Провести анализ структуры прибытий и отправлений туристов в регионе (таблица 3)

Таблица 3 – Исходные данные для оценки динамики туристских потоков (по данным ЕМИСС)

Вариант	Регион	Численность населения, тыс. чел.			Численность размещенных в КСР, человек		
		2012 год	2013 год	2014 год	2012 год	2013 год	2014 год
1	Владимирская область	1422	1413	1396	549 831	516 469	503 802
2	Московская область	6838	6878	6921	2 508 162	2 898 744	2 708 176
3	г. Москва	11980	12108	12765	5 229 163	5 392 249	5 618 786
4	Орловская область	776	770	796	124 181	129 230	128 907
5	Ярославская область	1272	1272	1293	449 854	486 242	497 562

Вариант	Регион	Число принятых иностранных туристов, человек (через турфирмы региона)			Число отправленных в туры российских туристов, человек (через турфирмы региона)					
					По России			С выездом за рубеж		
		2012 год	2012 год	2013 год	2012 год	2012 год	2013 год	2012 год	2012 год	2013 год
1	Владимирская область	24 722	198 123	203 327	58 560	57 203	54 694	41 159	45 508	35 240
2	Московская область	4064	339 648	665 111	51 344	72 198	90 882	123 555	266 855	290 840
3	г. Москва	30 798	30 770	34 106	144150	116806	136776	2101774	2393086	2127041
4	Орловская область	5	35 261	41 970	3 500	3 498	5 949	15 287	18 902	15 095
5	Ярославская область	1272	1272	1293	21 023	21 990	16 070	28 057	23 564	18 351

9. Провести анализ динамики численности турфирм в регионе, оценить распределение туристских фирм по видам (таблица 4).

Таблица 4 – Динамика количества туристских фирм в регионе (по видам)

Виды турфирм	2012					2013					2014				
	Владимирская область	Костромская область	Московская область	Тверская область	Ярославская область	Владимирская область	Костромская область	Московская область	Тверская область	Ярославская область	Владимирская область	Костромская область	Московская область	Тверская область	Ярославская область
Вариант	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Турагентская	16 2	64	37 8	86	75	15 9	52	44 9	10 5	78	15 1	52	50 2	10 9	65
Туроператорская	11	3	13	2	3	10	2	14	1	3	8	3	15	1	4
Туроператорская и турагентская	24	8	55	4	20	27	10	48	8	19	27	7	62	6	24
Экскурсионная деятельность	3	8	17	13	11	4	4	22	13	9	5	6	24	15	7
Всего	20 0	83	46 3	10 5	10 9	20 0	68	53 3	12 7	10 9	19 1	68	60 3	13 1	10 0

10. Провести анализ туристских потоков и количества реализованных турпакетов и охарактеризовать специализацию туристских фирм (таблица 5).

Таблица 5 – Динамика объемов туристского потока

Вариант	Число отправленных в туры российских туристов		2012	2013	2014
1	Владимирская область	Всего	98 313	100 605	89 265
		Россия	58 560	57 203	54 694
		Зарубежные страны	39 753	43 402	34 571
2	Костромская область	Всего	24 523	22 502	16 939
		Россия	6 777	7 297	6 200
		Зарубежные страны	17 746	15 205	10 739
3	Московская область	Всего	164 749	326 058	374 447
		Россия	51 344	72 198	90 882
		Зарубежные страны	113 405	253 860	283 565
4	Тверская область	Всего	51 517	65 938	56 563
		Россия	20 265	25 395	23 317
		Зарубежные страны	31 252	40 543	33 246
5	Ярославская область	Всего	47 415	44 200	32 788
		Россия	21 023	21 990	16 070
		Зарубежные страны	26 392	22 210	16 718

Вариант	Число принятых иностранных туристов	2012	2013	2014
1	Владимирская область	24 403	22 978	14 457
2	Костромская область	0	0	0
3	Московская область	2 947	2 432	3 306
4	Тверская область	0	0	0
5	Ярославская область	27	12	151

Владеть основами методологии и методикой проведения системного анализа деятельности туристского предприятия

1. Представьте как систему отель (горнолыжный курорт, круизный лайнер или другой объект, по выбору студента). Разделите систему на подсистемы. Рекомендуется провести разделение по функциональному признаку.

2. Провести генерацию идей и обосновать предложения по развитию внутреннего туризма в России в условиях ухудшения внешнеполитической ситуации и обесценения национальной валюты. Использовать метод матриц (таблица 1).

Таблица 1 – Структура матрицы (пример)

Влияющий фактор	Внешнеполитическая обстановка	Обесценение валюты	Инфраструктура туризма в России	Потребность в путешествиях
Внешнеполитическая обстановка				
Обесценение валюты				
Инфраструктура туризма в России				
Потребность в путешествиях				

3. Сформулировать цели развития туристской фирмы (тематического парка, гостиничного предприятия, санаторно-курортного комплекса или другого объекта, по предложению студента), построить дерево целей.

4. Составить матрицу Абеля для рынка туристских услуг в г. Муроме

Таблица 2 – Пример заполнения матрицы Абеля

Функции товара	Потребители	Технологии
Интеллектуальный отдых (концерт)	Зрители	Концертная организация
Пассивный отдых (отель)	Постояльцы	Гостиничное хозяйство
Активный отдых (спортзал)	Спортсмены	Спортивная организация

5. Построить деловой экран по Константинову, определить позиции предлагаемых турпродуктов и выбрать стратегии их продвижения

Таблица 3 – Исходные данные

Виды турпродукта	Темпы роста продаж	Доля на рынке
1	-2%	40% (конкурент – 20%)
2	-4%	30% (конкурент – 10%)
3	4%	10% (конкурент – 20%)
4	8%	25% (конкурент – 50%)
5	8%	10% (конкурент – 50%)

		Конкурентная позиция		
		сильная	средняя	слабая
Рост продаж	высокая	«Звезды» Инвестирование. Стремление к пре- восходству. Рост	Инвестиции в укреп- ление позиций и растущие сегменты	«Кошки» Поиск ниши. Инве- стирование в укреп- ление позиции
	средняя	Инвестирование рас- тущих сегментов. Стабилизация дру- гих	Избирательные ин- вестиции в растущие сегменты	Специализация или уход
	низкая	Инвестиции на удержание позиций «Коровы»	Сокращение ассор- тимента. Реструктуризация	Поиск источников наличности. Уход из бизнеса «Собаки»

Рисунок 1. Пример рекомендуемых стратегий на «деловом экране» по Константинову

6. Для конкретной туристской фирмы (выступавшей в качестве базового предприятия при прохождении практики) составить матрицу ADL и провести анализ предпочтений.

7. Разработать матрицу РАЗУ для туристской фирмы, гостиничного предприятия, санаторно-курортного комплекса или иной организации индустрии туризма

Таблица 4 – Матрица разделения административных задач управления

Служебные функ- ции	Дирек- тор	Главный бухгал- тер	Админи- стратор	Менеджер
Поиск клиентов	КУ			...		
Составление дого- воров договоров	КУ			...		
Обслуживание клиентов	К	С	В	...		

Служебные функции	Директор	Главный бухгалтер	Администратор	Менеджер
Фактические продажи	К	УС	В	...		
Ведение учета, кассовых операций и отчетности	КУ	В				
....						

Обозначения к таблице 4:

У - утверждение документов;

К - контроль исполнения и координация;

Р - разработка документов;

С - участие в виде согласования;

И- информационное обеспечение;

В – выполнение функции.

8. Провести PEST-анализ туристской организации

1) Разработать перечень внешних стратегических факторов (7-8), имеющих высокую вероятность реализации и воздействия на функционирование предприятия индустрии туризма («Пужалова гора», «Гостиница Святогор», ООО «Транспорт. Туризм» или другого, по предложению студента).

2) Оценить значимость (вероятность осуществления) каждого события для условного предприятия методом присвоения ему определенного веса от 1 (важнейшее) до 0 (незначительное). Сумма весов должна быть равна единице, что обеспечивается нормированием.

3) Дать оценку степени влияния каждого фактора-события на стратегию предприятия по 5-балльной шкале: 5 – сильное воздействие, серьезная опасность, 1 – отсутствие воздействия, угрозы.

4) Определить взвешенные оценки умножением веса фактора на силу его воздействия и подсчитать суммарную взвешенную оценку для условного предприятия. Суммарная оценка указывает на степень готовности предприятия реагировать на текущие и прогнозируемые факторы внешней среды.

5) Результаты анализа свести в таблицу 5

Таблица 5 – Результаты анализа внешних стратегических факторов

Внешние стратегические факторы	Вес	Оценка	Взвешенная оценка
Возможности			
1			
2			
...			
7			
Угрозы			
1			
...			
7			
Суммарная оценка	1,0	-	

9. Оценить стратегические силы условного предприятия индустрии туризма относительно конкурентов. Результаты свести в табл. 6.

Таблица 6 – Взвешенная оценка стратегической силы предприятия относительно конкурентов

Ключевые факторы успеха	Вес	Условное предприятие		Конкуренты					
		Рейтинговая оценка	П	А		Б		В	
				Рейтинговая оценка	П	Рейтинговая оценка	П	Рейтинговая оценка	П
1									
2									
.....									
Взвешенный рейтинг силы									

П – произведение веса на рейтинговую оценку

Шкала рейтинга: слабейший – 1, сильнейший – 10.

10. Провести анализ внешней и внутренней среды для конкретного предприятия индустрии туризма («Пужалова гора», «Гостиница Святогор», ООО «Транспорт. Туризм» или другого объекта, по предложению студента), составить матрицу первичного SWOT-анализа.

ПК-8: готовность к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме

Знать понятия системы, структуру и виды систем, методы и методику системного анализа

1. Какое определение системы является наиболее полным:
 - а) система – целостная совокупность элементов и частей, подвергающаяся воздействию внешней среды;
 - б) система – целостное образование, состоящее из взаимодействующих элементов и частей и обладающее свойствами, не сводящимися к свойствам этих частей;
 - в) система – целостная совокупность элементов, выделенная из внешней среды с определенной целью в рамках некоторого временного интервала
2. Укажите основные классы систем:
 - а) материальные и искусственные;
 - б) естественные и абстрактные;
 - в) материальные и абстрактные;
 - г) искусственные и генерализующие
3. Выберите правильное определение подсистемы:
 - а) подсистема – любая часть системы;
 - б) подсистема – независимая часть системы;
 - в) подсистема – часть системы, сохраняющая её основные свойства;
 - г) подсистема – часть системы, сохраняющая её свойства

4. Какое определение наиболее точно отражает суть понятия «элементы системы»:

- а) элемент – простейшая часть системы;
- б) элемент – предел деления системы в определенном аспекте её рассмотрения;
- в) элемент – относительно независимая часть системы, не связанная с другими её частями;
- г) элемент – неделимая часть системы.

5. Охарактеризуйте основное свойство связей между элементами системы:

- а) связь ограничивает степень свободы элементов;
- б) связь увеличивает степень свободы элементов;
- г) связь изменяет степень свободы элементов

6. Дайте классификацию связей по их направлению:

- а) направленные, ненаправленные и равноправные связи;
- б) направленные и ненаправленные связи;
- в) направленные и обратные связи

7. Чем различаются открытые и закрытые системы:

- а) способностью обмениваться со средой массой и энергией;
- б) способностью обмениваться со средой массой и информацией;
- в) способностью обмениваться со средой энергией, информацией и управляющими воздействиями;
- г) способностью обмениваться со средой массой, энергией и информацией

8. Примером какой системы является организация:

- а) технической;
- б) биологической;
- в) социальной;
- г) математической

9. Примером какой системы является человек:

- а) технической;
- б) биологической;
- в) социальной;
- г) математической

10. Одну систему можно представить состоящей из различных совокупностей элементов

- а) верно;
- б) неверно

11. Цель системы не может меняться

- а) верно;
- б) неверно

12. Цель для открытой системы задается вне системы

- а) верно;
- б) неверно

13. К какому типу можно отнести организацию, если уровень социальных связей в ней является сильным и уровень экономических связей - средним:

- а) неустойчивая;
- б) слабая;
- в) средняя;
- г) конфликтная;
- д) сильная неформальная;
- е) сильная

14. Для каких организаций рекомендуется матричная схема организационных отношений:

- а) для небольших организаций при высоком профессионализме и авторитете руководителя;
- б) для небольших организаций или подразделений средних организаций со стабильной продукцией и стабильным рынком;
- в) для небольших организаций или подразделений средних организаций, в которых требуется постоянная корректировка производства;
- г) для филиальной структуры организаций и при необходимости соблюдения конфиденциальности в деятельности каждого подразделения;
- д) для больших организаций с ярко выраженным разделением труда;
- е) при консультационном характере работы ведущих специалистов;
- з) для сложного наукоемкого производства, при невозможности реализовать разделение труда.

15. Какое определение системы является наиболее полным:

- а) система – целостная совокупность элементов и частей, подвергающаяся воздействию внешней среды;
- б) система – целостное образование, состоящее из взаимодействующих элементов и частей и обладающее свойствами, не сводящимися к свойствам этих частей;
- в) система – целостная совокупность элементов, выделенная из внешней среды с определенной целью в рамках некоторого временного интервала

16. Укажите основные классы систем:

- а) материальные и искусственные;
- б) естественные и абстрактные;
- в) материальные и абстрактные;
- г) искусственные и генерализующие

17. Выберите правильное определение подсистемы:

- а) подсистема – любая часть системы;
- б) подсистема – независимая часть системы;
- в) подсистема – часть системы, сохраняющая её основные свойства;
- г) подсистема – часть системы, сохраняющая её свойства

18. Какое определение наиболее точно отражает суть понятия «элементы системы»:

- а) элемент – простейшая часть системы;
- б) элемент – предел деления системы в определенном аспекте её рассмотрения;
- в) элемент – относительно независимая часть системы, не связанная с другими её частями;
- г) элемент – неделимая часть системы.

19. Охарактеризуйте основное свойство связей между элементами системы:

- а) связь ограничивает степень свободы элементов;
- б) связь увеличивает степень свободы элементов;
- г) связь изменяет степень свободы элементов

20. Примером какой системы является человек:

- а) технической;
- б) биологической;
- в) социальной;
- г) математической

21. Какая методика системного анализа содержит следующие этапы: 1) анализ проблемы; 2) определение системы; 3) анализ структуры системы; 4) формулирование общей цели и критерия; 5) декомпозиция цели; 6) выявление ресурсов, композиция целей; 7) прогноз и анализ будущих условий; 8) оценка средств и целей; 9) отбор вариантов; 10) диагноз существующей системы; 11) построение комплексной программы развития; 12) проектирование организации для достижения целей:

- а) методика Янга;
- б) методика Федоренко;
- в) методика Никанорова;
- г) методика Черняка;
- д) методика Оптнера.

22. Какая методика системного анализа содержит следующие этапы: 1) идентификация симптомов; 2) определение актуальности проблемы; 3) определение целей; 4) определение структуры системы и её дефектов; 5) определение возможностей; 6) нахождение альтернатив; 7) оценка альтернатив; 8) выработка решений; 9) признание решения; 10) запуск процесса решения; 11) управление процессом реализации решения; 12) оценка реализации и её последствий

- а) методика Янга;
- б) методика Федоренко;
- в) методика Никанорова;
- г) методика Черняка;
- д) методика Оптнера.

23. Какая методика системного анализа содержит следующие этапы: 1) определение цели организации; 2) выявление проблемы; 3) диагностика; 4) поиск решения; 5) оценка и выбор альтернативы; 6) согласования решения; 7) утверждение решения; 8) подготовка вводу в действие; 9) управление применением решения; 10) проверка эффективности

- а) методика Янга;
- б) методика Федоренко;
- в) методика Никанорова;
- г) методика Черняка;
- д) методика Оптнера.

24. Уровень социальных связей организации является средним, а уровень экономических связей - сильным. К какому типу относится организация?

25. Уровень социальных связей организации является сильным, а уровень экономических связей - слабым. К какому типу относится организация?

26. Уровень социальных связей организации является сильным, а уровень экономических связей - сильным. К какому типу относится организация?

27. Среднеарифметическое используется, когда важно:

- а) сохранить сумму квадратов исходных величин;
- б) получить абсолютные значения какой-либо характеристики;
- в) получить относительный разброс характеристики.

28. Номинальная шкала – это:

- а) шкала, у которой шкальные значения используются как имена объектов;
- б) шкала, у которой шкальные значения состоят из возрастающих допустимых преобразований шкальных значений;
- в) шкала, у которой сохраняется неизменное отношение интервалов в эквивалентных шкалах.

29. К абсолютной шкале относится шкала, у которой:

- а) задано начало отсчета;
- б) задан масштаб измерений;
- в) сохраняются отношения интервалов между оценками пар объектов.

30. Оценка сложной системы преследует цель:

- а) изменения ее параметров;
- б) принятия решений по управлению ею;
- в) декомпозиция системы.

31. К методам экспертных оценок относятся:

- а) ранжирование;
- б) типа сценариев;
- в) типа дерева целей.

32. К методам прогнозирования относятся методы:

- а) распознавание образов;
- б) экстраполяции;
- в) классификации.

33. Выполнение задачи принятия решения по целеполаганию называют:

- а) текущим планированием;
- б) стратегическим планированием;
- в) тактическим планированием.

34. Примером передачи информации может служить процесс:

- а) отправления телеграммы;
- б) запроса к базе данных;
- в) поиска нужного слова в словаре;
- г) коллекционирования марок; проверки ошибок в диктанте.

35. К какой группе методов моделирования сложных систем относится метод мозговой атаки:

- а) группа методов, направленных на активизацию использования интуиции и опыта специалистов;
- б) группа методов постепенной формализации задачи;
- в) группа методов формализованного представления систем.

36. К какой группе методов моделирования сложных систем относятся аналитические методы:

- а) группа методов, направленных на активизацию использования интуиции и опыта специалистов;
- б) группа методов постепенной формализации задачи;
- в) группа методов формализованного представления систем.

37. К какой группе методов моделирования сложных систем относятся структурно-лингвистические методы:

- а) группа методов, направленных на активизацию использования интуиции и опыта специалистов;
- б) группа методов постепенной формализации задачи;
- в) группа методов формализованного представления систем.

38. К какой группе методов моделирования сложных систем относятся статистические методы:

- а) группа методов, направленных на активизацию использования интуиции и опыта специалистов;
- б) группа методов постепенной формализации задачи;
- в) группа методов формализованного представления систем.

39. К какой группе методов моделирования сложных систем относятся графические методы:

- а) группа методов, направленных на активизацию использования интуиции и опыта специалистов;
- б) группа методов постепенной формализации задачи;
- в) группа методов формализованного представления систем.

40. К какой группе методов моделирования сложных систем относится метод решающих матриц:

- а) группа методов, направленных на активизацию использования интуиции и опыта специалистов;
- б) группа методов постепенной формализации задачи;
- в) группа методов формализованного представления систем.

41. К какой группе методов моделирования сложных систем относится метод дерева целей:

- а) группа методов, направленных на активизацию использования интуиции и опыта специалистов;
- б) группа методов постепенной формализации задачи;
- в) группа методов формализованного представления систем.

42. Могут ли в методе сценариев использоваться данные в виде таблиц?

- а) да;
- б) нет.

43. Какое максимально количество глобальных целей может содержать дерево целей?

- а) одну;
- б) две;
- в) любое.

44. Какая гипотеза положена в основу метода мозговой атаки
- а) гипотеза о том, что среди большого числа идей найдется несколько полезных для решения проблемы;
 - б) гипотеза о том, что в любой организации возможно организовать корректную дискуссию;
 - в) гипотеза о возможности свободного высказывания участниками дискуссии разнообразных идей;
 - г) гипотеза о целенаправленном отборе идей, высказанных в процессе обсуждения проблемы.

45. Какая методика системного анализа содержит следующие этапы: 1) определение цели организации; 2) выявление проблемы; 3) диагноз; 4) поиск решения; 5) оценка и выбор альтернатив; 6) согласование решения; 7) утверждение решения; 8) подготовка к вводу в действие; 9) управление применением решения; 10) проверка эффективности

- а) методика Янга;
- б) методика Федоренко;
- в) методика Никанорова;
- г) методика Черняка;
- д) методика Оптнера.

Владеть готовностью к применению методов системного анализа в туризме

1. Практическое задание

- 1) Выбрать объект исследования.
- 2) Объяснить, что такое системный подход и как он может использоваться в исследовании процессов в индустрии туризма

2. Практическое задание

- 1) Выбрать объект исследования.
- 2) Используя системный подход, описать объект исследования и проанализировать его состояние.

3. Практическое задание

- 1) Выбрать объект исследования.
- 2) Построить схему «Вход-выход» и «Системную карту».

4. Практическое задание

- 1) Выбрать объект исследования.
- 2) Назвать основные факторы, воздействующие на эффективность деятельности предприятия. Построить схему «поля сил».

5. Решите логическую задачу

Пятеро девушек поехали в отпуск каждая на своей машине. Все машины были разного цвета. Первой ехала на белой машине американка. За ней на «Тойоте» русская. За француженкой на синей машине ехал желтый «Ситроен». Замыкала колонну англичанка на фиолетовом «Фор-де». «Плимут» был новее «Бьюика», но менее мощный, поэтому он ехал в середине колонны, а полька восхитительно выглядела в своем брючном костюме. Одна из машин была зеленого цвета. Кто и на какой машине ехал (указать цвет и марку)?

6. Решите логическую задачу

Семья состоит из пяти человек: Алексея, Веры, Даши, Глеба и Евгении. Когда семья смотрит телевизор, то соблюдаются следующие условия: Смотрят либо Даша, либо Евгения, либо обе вместе. Смотрят либо Глеб, либо Вера, но не вместе. Даша и Глеб либо смотрят вместе, либо вместе не смотрят. Если телевизор смотрит Алексей, то смотрит и Вера. Если телевизор смотрит Евгения, то смотрят Алексей и Даша. Кто смотрит телевизор?

7. Решите логическую задачу

В составе экспедиции должно быть шесть специалистов: биолог, врач, синоптик, гидролог, механик и радист. Имеется восемь кандидатов, из которых нужно выбрать шесть участников экспедиции. Имена претендентов: Андрей, Виктор, Сергей, Дмитрий, Евгений, Федор, Григорий, Николай. Обязанности биолога могут выполнять Евгений и Григорий, врача – Андрей и Дмитрий, синоптика – Федор и Григорий, гидролога – Виктор и Федор, радиста – Сергей и Дмитрий, механика – Сергей и Николай. Предусмотрено, что в экспедиции каждый выполняет только одну обязанность. Кого и в какой должности следует включить в экспедицию, если Федор не может ехать без Виктора, Дмитрий – без Николая и без Сергея, Сергей не может ехать вместе с Григорием, Андрей вместе с Виктором?

8. Решите задачу, используя метод дерева решений.

Предприниматель предполагает построить ночную дискотеку неподалеку от университета. По одному из допустимых проектов предприниматель может в дневное время открыть в здании диско-теки столовую для студентов. Другой вариант не связан с дневным обслуживанием клиентов. Представленные бизнес-планы показывают, что план, связанный со столовой, может принести доход в 250 тыс. рублей. Без открытия столовой бизнесмен может заработать 175 тыс. рублей. Потери в случае открытия дискотеки со столовой составят 55 тыс. рублей, а без столовой – 20 тыс. рублей. Определите наиболее эффективную альтернативу на основе средней стоимостной ценности в качестве критерия. Вероятность наступления благоприятного состояния равна 0,5; неблагоприятного – 0,5.

9. Решите задачу, используя метод дерева решений

Предприниматель предполагает построить ресторан недалеко от университетского общежития. Один из возможных вариантов – предусмотреть в нем пивной бар. Другой вариант не связан с продажей пива. В обоих случаях оценивает свои шансы на успех как 0,6 и на неудачу как 0,4. Предварительные обсуждения показывают, что план, связанный с продажей пива, может принести 325 млн рублей. Без продажи пива можно заработать 250 млн рублей. Потери в случае открытия ресторана с баром составят 70 млн рублей, в случае ресторана без бара 20 млн рублей. Выберите альтернативу. Следует ли реализовать план, предусматривающий продажу пива?

10. Администрации театра нужно решить, сколько заказать программ для представлений. Стоимость заказа 200 ф. ст. плюс 30 пенсов за штуку. Программки продаются по 60 пенсов за штуку, и к тому же доход от рекламы составит дополнительные 300 ф. ст. Из прошлого опыта известна посещаемость театра:

Посещаемость: 4000 4500 5000 5500 6000

Вероятность: 0,1 0,3 0,3 0,2 0,1

Ожидается, что 40% зрителей купят программки.

Используя критерий Вальда, определите, сколько программok должна заказать администрация театра.

11. Администрации театра нужно решить, сколько заказать программok для представлений. Стоимость заказа 200 ф. ст. плюс 30 пенсов за штуку. Программки продаются по 60 пенсов за штуку, и к тому же доход от рекламы составит дополнительные 300 ф. ст. Из прошлого опыта известна посещаемость театра:

Посещаемость: 4000 4500 5000 5500 6000

Вероятность: 0,1 0,3 0,3 0,2 0,1

Ожидается, что 40% зрителей купят программки.

Используя критерий Сэвиджа, определите, сколько программok должна заказать администрация театра.

12. Администрации театра нужно решить, сколько заказать программok для представлений. Стоимость заказа 200 ф. ст. плюс 30 пенсов за штуку. Программки продаются по 60 пенсов за штуку, и к тому же доход от рекламы составит дополнительные 300 ф. ст. Из прошлого опыта известна посещаемость театра:

Посещаемость: 4000 4500 5000 5500 6000

Вероятность: 0,1 0,3 0,3 0,2 0,1

Ожидается, что 40% зрителей купят программки.

Используя критерий Гурвица, определите, сколько программok должна заказать администрация театра.

Максимальная сумма баллов, набираемая студентом по дисциплине «Основы системного анализа» равна 100.

Оценка в баллах	Оценка по шкале	Обоснование	Уровень сформированности компетенций
Более 80	«Отлично»	Содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	Высокий уровень
66-80	«Хорошо»	Содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками	Продвинутый уровень
50-65	«Удовлетворительно»	Содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки	Пороговый уровень
Менее 50	«Неудовлетворительно»	Содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки	Компетенции не сформированы