

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по модулю «Ассистент экскурсовода (гида)»

1. Перечень компетенций образовательной программы, формирующихся в процессе освоения модуля

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине у обучающихся оцениваются компетенции, формирующиеся в процессе освоения образовательной программы (таблица 1).

Таблица 1 – Перечень компетенций образовательной программы, формирующихся в процессе освоения дисциплины

ФГОС* Обучающийся должен обладать следующими компетенциями:
<i>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;</i>
<i>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;</i>
<i>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;</i>
<i>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;</i>
<i>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</i>
<i>ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.</i>
<i>ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.</i>
<i>ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.</i>
<i>ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.</i>
<i>ПК 2.1. Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах.</i>
<i>ПК 2.2. Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма).</i>

**Примечание:* Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

2. Описание шкал оценивания.

Показатели оценивания компетенций на различных этапах их формирования определены в соответствии с основной профессиональной образовательной программой.

В таблице 2 приводится шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования с указанием критериев их оценивания. Во втором столбце таблицы приводится шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования в соответствии с обозначенным критерием.

Таблица 2 – Критерии и шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования.

Критерии оценивания компетенций	Шкала оценивания
Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент обладает необходимой системой знаний и владеет некоторыми умениями по дисциплине, способен понимать и интерпретировать освоенную информацию, что позволит ему в дальнейшем развить такие качества умственной деятельности, как глубина, гибкость, критичность, доказательность, эвристичность. Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент обладает необходимой системой теоретических знаний, владеет некоторыми умениями анализа и решения типовых практических задач, что позволит ему в дальнейшем развить практические умения в данном направлении профессиональной деятельности.	Пороговый (обязательный)
Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент продемонстрировал глубокие прочные знания и развитые практические умения и навыки, может сравнивать, оценивать и выбирать методы решения практических задач, работать целенаправленно, используя связанные между собой формы представления информации.	Повышенный
Достигнутый уровень оценки результатов обучения свидетельствует о том, что студент способен обобщать и оценивать информацию, полученную на основе исследования нестандартной ситуации; использовать сведения из различных источников, успешно соотнося их с предложенной ситуацией. Достигнутый уровень оценки результатов обучения свидетельствует о том, что у студента сформированы системные знания в соответствующей области знаний, необходимые для решения конкретных практических задач высокого уровня сложности; практические умения и навыки анализа и интерпретации информации, а также использования полученных сведений для принятия решений.	Продвинутый

3. Оценочные средства для проведения текущего контроля освоения дисциплины

Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг и

Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг

Примерный перечень заданий для подготовки презентаций / мультимедиа сообщений / докладов на коллоквиуме и т.п.:

1. Предприятия сферы обслуживания.
2. Формы организации обслуживания.
3. Этапы обслуживания клиентов.
4. Жалобы клиентов в процессе предоставления экскурсионных услуг.
5. Рекомендации по рассмотрению жалоб и претензий клиентов.
6. Конфликты и пути их разрешения.
7. Требования к профессиональному поведению работника.
8. Контроль и оценка качества обслуживания.
9. Мониторинг качества обслуживания.
10. Управление качеством обслуживания клиентов

11. Участники предпринимательской и некоммерческой деятельности, оказывающие экскурсионные услуги.
12. Общая характеристика предприятия, работающего как экскурсионное бюро.
13. Экскурсия как система услуг и партнерских соглашений.
14. Транспортное обеспечение экскурсии.
15. Организация комбинированных транспортных экскурсий.
16. Партнерство с музеями, выставочными центрами, библиотеками.
17. Организация посещения тематических объектов с анимационными программами.
18. Ассортиментная политика экскурсионной фирмы.
19. Консультирование клиентов по выбору экскурсионных продуктов.
20. Формирование экскурсионной группы.
21. Координация работ по реализации заказа.
22. Работа с клиентами в ходе реализации заказа.
23. Изучение запросов и отзывов клиентов.

Примерный комплекс разноуровневых заданий (на основе практической ситуации):

Задание 1.

Используя матричную диаграмму, определите приоритетность требований туристов к качеству обслуживания.

Было проведен опрос туристов, целью которого было определение недостатков в обслуживании туристов. В результате опроса туристов выяснились следующие пробелы в обслуживании: ошибка в оформлении документов на тур; гостиница не соответствовала заявленной категории; не работал кондиционер в гостинице; частично не выполнена экскурсионная программа.

Для выяснения важности установленных недостатков в обслуживании был произведен повторный опрос туристов. Туристам раздавались карточки с парным сочетанием установленных недостатков из двух, который соответствует следующим параметрам:

- 1) существенно важнее второго (первый недостаток оценивается в 9 баллов, а второй в $1/9=0,11$ балла);
- 2) важнее второго (первый оценивается в 5 баллов, а второй в $1/5=0,2$ балла);
- 3) так же важен, как и второй (оба эти недостатка оцениваются в 1 балл);
- 4) менее важен, чем второй (первый недостаток оценивается в 0,2 балла, а второй в 5 баллов);
- 5) существенно менее важен, чем второй (первый недостаток оценивается в 0,11 балла, а второй – 9 баллов).

Ответы туристов с их оценкой по данной шкале:

1) недостаток «Ошибка в оформлении документов на тур» существенно важнее недостатка «Гостиница не соответствует заявленной категории»;

2) недостаток «Ошибка в оформлении документов на тур» так же важен, как и недостаток «Не работал кондиционер в гостинице»;

3) недостаток «Ошибка в оформлении документов на тур» так же важен, как и недостаток «Частично не выполнена экскурсионная программа»;

4) недостаток «Гостиница не соответствует заявленной категории» существенно важнее недостатка «Не работал кондиционер в гостинице»;

5) недостаток «Гостиница не соответствует заявленной категории» важнее недостатка «Частично не выполнена экскурсионная программа»;

6) недостаток «Не работал кондиционер в гостинице» важнее недостатка «Частично не выполнена экскурсионная программа».

Алгоритм выполнения:

1. Ответы туристов с соответствующими баллами заносятся в матрицу парных сравнений недостатков в обслуживании туристов.

2. Осуществляется нормирование столбцов этой матрицы путем деления данных каждого столбца на сумму по этому столбцу.

3. Строится нормированная матрица парных сравнений недостатков в обслуживании туристов.

4. В нормированной матрице суммируются строки (графа 6 нормированной матрицы).

5. Устанавливается приоритетность мер по устранению недостатков. Для этого необходимо сумму по строкам нормированной матрицы делят на общую сумму по этому столбцу и полученное отношение умножают на 100% (графа 7 нормированной таблицы).

Задание 2.

Сгруппируйте убедительные слова с ориентацией на базовые потребности человека.

Базовые потребности клиента	Убедительные слова
1. Благополучие (быть не хуже других, «не быть белой вороной»)	
2. Престиж (быть лучше других)	
3. Оригинальность, необычность, индивидуальность (быть не таким, как другие)	
4. Мода (быть первым)	
5. Комфорт (чтобы было удобно пользоваться или жить)	
6. Экономия денег	
7. Экономия времени	
8. Экономия усилий	
9. Здоровье, безопасность	
10. Красота (чтобы было приятно смотреть)	
11. Польза (чтобы не было бесполезной тратой денег)	
12. Качество (для клиента может быть гарантом благополучия, престижа или сохранения времени, усилий или здоровья)	
13. Эффективность	

Примеры убедительных слов

1. Популярный, проверенный временем, специальный, улучшенный, достаточный, неслучайный выбор, народная марка, ходовой товар, хорошо себя зарекомендовал, устойчивый спрос, очень часто спрашивают, наши клиенты хвалят, лидер продаж.

2. Престижный, имиджевый, брендовый, богатый, роскошный, гламурный, эксклюзивный, не всякий может себе позволить, хит сезона.

3. В зависимости от самоидентификации покупателя: молодежная, мажорная, пользуется спросом среди...

4. Эффективный, действенный, результативный, сильный, мощный, активный, видимый эффект.

5. Качественный, надежный, отменный, жизненно необходимый, целесообразный, гарантия, импортный, российский.

6. Полезный, многофункциональный, практичный.

7. Приятно посмотреть, чудесный, фантастический, просто сказочный, уникальный.

8. Сертифицированный, рекомендованный, апробированный, безвредный.

9. Быстро, без усилий, элементарно.

10. Быстрый, скорый, усиленный, мощный.

11. Выгодный, экономичный, доступный, оптимальное соотношение «цена-качество», скидка, акция, подарок, распродажа.

12. Удобный, комфортный, приятный.

13. Новинка, пока только в Европе и у нас, быть в центре внимания.

14. Достойный, только для настоящего знатока, только для людей с хорошим вкусом.

15. Эксцентричный, броский, подходит не каждому, уникальный, единственный в своем роде.

Задание 3.

Провести мониторинг предложений и цен культурно-досуговых учреждений, музеев, транспортных организаций – составить досуговую программу на один день для гостей города, определить итоговую сумму затрат на одного человека и на группу из 3-5 чел.

Задание 4.

Найти вакансии и резюме гидов-экскурсоводов, менеджеров экскурсионной фирмы. Определить основные требования, соответствие уровней заработной платы.

Сделать анализ запросов на рынке труда и основных положений профстандарта «Экскурсовод (гид)».

Примерные вопросы для подготовки к семинарским занятиям:

1. Понятие «качество экскурсионного обслуживания».
2. Показатели качества экскурсионного обслуживания.
3. Качество методической документации, качество автотранспорта, подготовленность экскурсовода.
4. Дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию.
5. Контроль качества экскурсии: система и формы контроля,
6. Оценка качества новой экскурсии.
7. Анализ экскурсии по методике ее проведения: анализ методических приемов показа и рассказа, использованных в экскурсии
8. Экскурсионная деятельность как совокупность трудовых функций.
9. Профессиональные и социальные компетенции работников экскурсионной фирмы.
10. Особенности организации труда экскурсовода.
11. Подбор персонала для работы в экскурсионной сфере (штатные и привлеченные работники).

Примерный перечень заданий для проектирования и моделирования различных компонентов профессиональной деятельности:

Задание 1.

В экскурсионное бюро поступает заявка на организацию экскурсионного обслуживания (заявка может быть оформлена в любом виде: по электронной почте, в виде текста, в виде устного представления, в аудио- или видеоформатах и пр.). Студенту необходимо:

- на основании анализа заявки подобрать подходящие предложения на сайте экскурсионного бюро/турфирмы и представить их заказчику (физическое или юридическое лицо) в письме по электронной почте с консультациями по предмету заказа (почта заказчика должна быть указана в заявке);
- согласовать с заказчиком подходящую экскурсионную программу;
- оформить договор на экскурсионное обслуживание и выслать заказчику по электронной почте.

Для подготовки к работе студент использует:

- электронные ссылки на официальные сайты экскурсионных бюро/ турфирм для ознакомления с ассортиментом экскурсионных программ, которые они реализуют. Подбор экскурсионных программ должен осуществляться на сайте данных экскурсионных бюро/ турфирмы и с учетом ассортимента их экскурсионных услуг;
- образец/образцы договоров на экскурсионное обслуживание.

Задание 2.

Студенту предлагается разработать аудиогид по заданной теме.

Озвучивание «кейса» (тема аудиогuida, количество точек, специфика задания) происходит перед началом выполнения задания.

При работе над модулем студент самостоятельно озвучивает текст к объектам аудиогuida.

Для записи аудио - файлов используется компьютерная гарнитура (наушники с микрофоном).

Выполняя задание, студенты работают с интернет - источниками и ресурсами электронных библиотек

В структуру аудиогuida должны быть включены:

- информация об аудиогиде;
- маршрут аудиогuida;
- изображение объектов аудиогuida;
- краткий сопроводительный текст к объектам аудиогuida (текст и аудио).

Примерный комплекс практических ситуаций (кейсов):

Задание 1.

Изучите приведенные ниже объявления о вакансиях разных туристских фирм. Определите, какие дополнительные требования к кандидатам на вакантные должности, можно предъявить в соответствии с ГОСТ Р 55318-2012 «Туристские услуги. Общие требования к персоналу туроператоров и турагентов». В третьем примере дополнительно изучите ГОСТ Р 54602-2011 «Туристские услуги. Услуги инструкторов-проводников. Общие требования»

Объявление 1. (размещено на сайте: <http://profi.travel/job/vacancies>)

Руководитель отдела (автобусные туры по Европе)

Опыт работы - опыт от 2 лет

Занятость - полный день

Образование - высшее

Заработная плата от 50000 р.

Пожелания к кандидатам

- опыт работы в туроператорской компании
- Мастер-тур
- организаторские способности
- знание направлений и специфики туров по Европе

Обязанности

- организация работы
- разработка турпродукта
- продажи
- отчетность и контроль

Условия работы

- оформление по ТК РФ
- офис у м. Смоленская

Контактная информация

Телефон: (495) 510-25-82

Электронная почта: team@ostwest.ru

Объявление 2. (размещено на сайте: <http://profi.travel/job/vacancies>)

Менеджер в отдел бронирования

Опыт работы – не указано

Занятость - полный день

Образование – не указано

Заработная плата – не указана

Сфера деятельности: Туроператорская компания

Зарплата не указана

Пожелания к кандидатам

- Хорошее владение ПК, офисной техникой, знание программы Мастер-тур
- Знание направлений внутреннего туризма: Краснодарский край, Абхазия, Крым, Беларусь.
- Коммуникабельность, стрессоустойчивость, доброжелательность, умение работать в команде.
- Высшее образование, опыт работы от года.

Обязанности

- Работа с тур. агентствами
- Подбор и бронирование туров.
- Отслеживание оплат, оформление и выдача документов.

Условия работы

- Перспективы профессионального роста.
- Работа в дружном, молодом, динамичном коллективе.
- Заработная плата по результатам собеседования (оклад +%)
- График полный рабочий день, 5 дн. + две рабочие субботы в месяц.

Контактная информация

Контактное лицо: Савченко Елена

Электронная почта: tati@roza-v.ru

Объявление 3. (размещено на сайте: <http://www.turistka.ru/forum>)

Туристская фирма «Алтай-Тур»

Гид-инструктор по пешему, конному, авто и водному туризму.

Требования: хорошая физическая форма, лидерские качества, стрессоустойчивость, ответственность, умение находить общий язык с людьми, доброжелательность, умение готовить пищу на костре.

Инструкторам-водникам необходимо уметь управлять рафтом, каяком или катамараном и иметь опыт сплава по рекам: Катунь, Чуя, Башкаус, Чулышман.

Приветствуются: знания географических и исторических особенностей района проведения туров, высокий культурно-образовательный уровень, обладание навыками оказания первой медицинской помощи, опыт походов, опыт вождения коммерческих групп.

Работа с середины июня до конца августа, между маршрутами проживание и питание на базе.

Оплата: по договоренности

Объявление 4. (размещено на сайте: <http://www.tez-tour.com/>)

В офисы уполномоченных агентств TEZ TOUR в Московской области требуются менеджеры по продажам

Требования:

- умение работать с сайтом и системой бронирования;
- ведение внутренней отчетности, деловая переписка;
- хорошее знание географии, выездных направлений, отельной базы, визовых формальностей;
- опыт работы в турагентстве не менее одного года;
- возраст 20 - 55 лет;
- гражданство РФ.

Личные качества:

- работоспособность,
- исполнительность,
- ответственность,
- грамотная речь,
- инициативность,
- стрессоустойчивость,
- коммуникабельность,
- умение работать в команде.
- Нацеленность на результат.

Обязанности:

- консультирование клиентов по телефону и в офисе;
- подбор, расчет и оформление туров, полное сопровождение заявок;
- знание тур. продукта, технологий TEZ TOUR.

Подробные условия необходимо уточнять в агентстве

Примерный перечень тестовых заданий:

1. Расположите в логической последовательности этапы подготовки экскурсии:

1. Утверждение экскурсии
2. Определение техники экскурсии
3. Определение методических приемов экскурсии
4. Составление маршрута экскурсии
5. Отбор литературы и составление библиографического списка

2. Выберите критерий, по которому проводится оценка объекта:

1. правильно расположить группу у объекта
2. обеспечить логическую цепочку показа и характеристики объектов в неразрывной связи с преемственностью материала экскурсии
3. обеспечить воссоздание картины событий путем использования определенного набора отрывков из произведений литературы
4. учесть особенности окружающей среды

3. Этапу отбора и изучения экскурсионных объектов предшествует

1. разработка маршрута экскурсии
2. ознакомление с экскурсиями и фондами музеев
3. обход (объезд) маршрута

4. выбор темы экскурсии

4. Методическая разработка - основной документ экскурсии, представляющий собой

1. договор между партнерами - турпредприятием и владельцем транспорта
2. рекомендации, как провести экскурсию
3. договор между экскурсоводом и турпредприятием
4. протокол согласования всех сторон, занятых экскурсионным обслуживанием

5. К требованиям проведения экскурсии относятся

1. сообщение продолжительности проведения экскурсии
2. сообщение протяженности маршрута экскурсии
3. выбор кратчайшего пути следования экскурсионной группы
4. определение основных источников информации об экскурсионных объектах

6. Расположите в логической последовательности этапы подготовки экскурсии:

1. Определение цели и задач
2. Выбор темы
3. Отбор литературы и составление библиографии
4. Определение источников экскурсионного материала. Знакомство с экспозициями и фондами музеев по

теме

5. Отбор и изучение объектов

7. Экскурсионные маршруты разрабатываются по следующим принципам

1. коммерческому
2. идейному
3. информационному
4. престижному
5. комбинированному

8. Особые приемы техники проведения экскурсии -это

1. использование в экскурсии видео- и музыкальных записей
2. неоднократное движение вокруг объекта
3. продажа сувениров и прохладительных напитков
4. обеспечение питания экскурсантов

9. Качество экскурсионно-туристских услуг определяется соответствующими элементами

1. средствами труда
2. маршрутом экскурсии
3. нормой прибыли
4. плановыми показателями
5. удовлетворение потребностей экскурсантов

10. В методической разработке экскурсии отсутствует графа:

1. Методические указания
2. Маршрут
3. Сохранность объектов экскурсии
4. Объект показа
5. Наименование подтем и перечень основных вопросов

11. К стадиям ознакомления с экспозициями и фондами музеев относятся

1. изучение названий музеев
2. определение местонахождения того или иного музея
3. уточнение почтового адреса музея и телефона отдела по организации экскурсий

4. прослушивание экскурсий научных работников музея

12. Построение маршрута определяется

1. эрудицией экскурсовода
2. наличием наглядных пособий
3. выбором транспортных средств;
4. местом расположения объектов

13. Качественному экскурсионному обслуживанию предшествует

1. организация новых маршрутов
2. использование различных видов транспорта
3. учет степени подготовки и уровня развития экскурсоводов
4. увеличение времени пребывания экскурсантов на маршруте

14. Ступени качественного уровня экскурсии

1. обилие цифр, фактов, примеров
2. преобладание показа над рассказом
3. синтез приема показа и рассказа
4. преобладание рассказа над показом

Примерный перечень заданий для поиска, анализа и систематизации информации:

Задание 1.

На примере известных Вам туристических маршрутов, выявите опасности, которые могут подстергать туристов на данном маршруте. Какие требования к обеспечению безопасности необходимо соблюдать на данных маршрутах в соответствии с ГОСТ Р 50644-2009 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов» и ГОСТ Р 54601-2011 Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения.

Примерный перечень практических ситуационных заданий:

Задание 1.

Отобрать объекты, находящиеся в Литературном квартале по теме «Литературный квартал - квартал просвещения». Составить характеристику на примере одного из объектов по схеме:

- 1) Классификация объектов по:
 - содержанию;
 - функциональному значению;
 - степени сохранности.
- 2) Оценка экскурсионных объектов по следующим показателям:
 - познавательная ценность объекта;
 - известность объекта;
 - необычность (экзотичность) объекта;
 - выразительность объекта;
 - местоположение объекта;
 - временное ограничение.

Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)

Примерный перечень заданий для подготовки презентаций / мультимедиа сообщений / докладов на коллоквиуме и т.п.:

1. Информационное сопровождение туров, осуществляемое одним из ведущих туроператоров (на выбор студента)
2. Операционное сопровождение туров, осуществляемое одним из ведущих туроператоров (на выбор студента)
3. Технологическое сопровождение туров, осуществляемое одним из ведущих туроператоров

4. Рекламационное сопровождение туров, осуществляемое одним из ведущих туроператоров (на выбор студента)
5. Общая информационная оценка сайта туркомпании (на выбор)
6. Требования по оформлению пакета документов по различным видам туров
7. Способы и методы, используемые туроператором для оценки качества предлагаемые туров
8. Технологии организации сопровождения туристов в предпродажный период и во время реализации выездного тура
9. Жалобы и претензии на работу туроператора на форумах в Интернете и их оценка
10. Программы авиакомпаний по привлечению пассажиров: условия и особенности действия программ
11. Организационная схема работы во время проведения автобусных экскурсионных туров
12. Организация наземного обслуживания круизных пассажиров
13. Туристское сопровождение детей и подростков
14. Туристское сопровождение инвалидов
15. Механизм передачи туристских услуг
16. Туристские формальности в туристском сопровождении
17. Правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсий и туристского похода
18. Приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг
19. Правила проведения инструктажа туристской группы
20. Обеспечение безопасности туристов на маршруте
21. Правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах
22. Работа с жалобами и претензиями туристов
23. Сопровождение туристов, путешествующих верхом или в упряже
24. Сопровождение туристов во время экскурсионных программ
25. Туристское сопровождение при предоставлении санаторных услуг
26. Сопровождение туристов в государственной политике РФ
27. Сопровождение туристов при оформлении туристкой выездной визы
28. Операционное или документационное сопровождение в работе турагентства
29. Послепродажное обслуживание как разновидность сопровождения туриста
30. Способы оптимизации туристского обслуживания на современном этапе развития туристской отрасли

Примерный комплекс разноуровневых заданий (на основе практической ситуации):

Задание 1.

Придумать и расписать по схеме одну анимационную игру на 5 мин. для подростков 12-14 лет.

Схема игры: название мероприятия, этапы, время проведения, продолжительность стадий

Задание 2.

Вы пошли в поход, взяли с собой футбольный мяч и оказались в ходе прохождения маршрута увидели спортивную площадку и не удержались – начали играть. В ходе игры ваш напарник получил удар мячом по голове.... – описать действия руководителя группы в соответствии с должностной инструкцией

Задание 3.

Разработать проект туристского маршрута развлекательного тура с учетом наличия туристско-рекреационных ресурсов, сформировать туристский пакет и составить программу обслуживания туристов класса «люкс» на курорте г. Сочи, 3 дня / 2 ночи.

Задание 4.

В двухнедельной автобусной поездке по Европе по причине поломки автобуса было потеряно три дня и не выполнено несколько пунктов экскурсионной программы. В договоре есть пункт, снимающий ответственность в случае форсмажорных обстоятельств. Какие действия руководителя туристской группы и турфирмы по работе с претензией туристов в данной ситуации

Примерные вопросы для подготовки к семинарским занятиям:

1. Предложения туроператора по авиабилетам (в пакетах тур. услуг и при индивидуальной продаже: направления, авиакомпании, типы самолетов, частота рейсов, условия продажи билетов)
2. Программы авиакомпаний по привлечению пассажиров: условия и особенности действия программ
3. Как оформляется авиабилет, если маршрут предусматривает более четырех отдельных рейсов?
4. Предложения туроператора по железнодорожным билетам (в пакетах тур. услуг и при индивидуальной продаже: маршруты, виды поездов и билетов, частота рейсов, условия продажи билетов)
5. Рассмотрите условия и правила групповых перевозок пассажиров на железнодорожном транспорте
6. В чем заключается специфика составления документации железнодорожного маршрута
7. Проанализировать географию экскурсионных автобусных туров указанных туроператоров. Чем мотивированы данные направления туров, в чем заключается их содержательная сторона?
8. Проанализировать организационную схему работы во время проведения автобусных туров: информационное обеспечение тура, наличие старшего(гида-экскурсовода) в автобусе, связь с ним, мотивы выбора места встречи группы и отправления автобуса, время нахождения в пути по маршруту, наличие или отсутствие питания в программе, мотивы выбора экскурсионных объектов.
9. Характеристика экскурсионных автобусов, задействованных в компаниях: наличие мест, оснащенность, уровень комфорта, фирма - изготовитель. Оценка действия турфирм в форс-мажорных обстоятельствах (пробки, поломка автобуса технический сбой в программе и т.д.) на основе отзывов о работе фирмы в Интернете.
10. Дать анализ стратегических программ конкретных круизных операторов.
11. Основные положения инструкций для туристов, выбравших круизное плавание
12. Привести примеры организации наземного обслуживания круизных пассажиров, совершающих путешествие по Средиземному морю (не менее 3 примеров)

Примерный перечень заданий для контрольных работ:

Вариант № 1

Задание 1. Может ли туристская фирма взять на себя функцию оформления загранпаспорта? Необходимо дать нормативно обоснованный ответ

Задание 2. Что делать, если во время пребывания за рубежом паспорт был утерян или украден? Необходимо дать нормативно обоснованный ответ

Задание 3. Написать определения: «Маршрутный лист», «Маршрутная книжка туристского спортивного похода». Определить отличия и особенности заполнения данных документов. Необходимо дать нормативно обоснованный ответ

Вариант № 2

Задание 1. Заполнить маршрутный лист для эколого-туристического маршрута по озеру Байкал на май 2021 г. (локальное местоположение – на выбор студента) образец маршрутного листа:

Дата

Количество человек

Маршрут

Вид транспорта

Сумма на всю группу

Необходимо дать нормативно обоснованный ответ

Задание 2. Написать виды размещения туристов. Особенности размещения в РФ. Необходимо дать нормативно обоснованный ответ

Задание 3. Отсутствие гида-переводчика или его непрофессионализм способны сильно испортить впечатление туриста от поездки. Напишите основные требования, предъявляемые к гиду – переводчику. Необходимо дать нормативно обоснованный ответ

Примерный перечень тем для контрольных работ (Блок 1):

1. Технология и организация обслуживания клиента на этапе реализации тура.
2. Организация обслуживания туристской группы (или индивидуальных туристов – на выбор обучающегося) железнодорожных туров: встреча-проводы, этапы обслуживания на маршруте по пути следования.

3. Документационное обеспечение туриста железнодорожных туров: формирование списка документов туристов и руководителя туристских групп на маршрут; содержание памятки туриста на ж/д маршрут.
4. Правовые обязанности руководителя группы ж/д туров; ответственность за качество обслуживания и безопасность.
5. Проблемные ситуации при обслуживании туристов на железнодорожных маршрутах; пути их решения (на примере конкретной ситуации).
6. Этапы обслуживания туристов на авиационном маршруте: функции туристской фирмы.
7. Особенности обслуживания туристов разной категории на авиамаршрутах: туристов с животными).
8. Документационное обеспечение туристов с животными на зарубежный авиационный тур (на конкретном примере).
9. Особенности обслуживания туристов разной категории на авиамаршрутах: туристов с ограниченными возможностями.
10. Содержание памятки туриста о предоставлении сервисных услуг в аэропорту и на борту воздушного лайнера (на конкретном примере в зависимости от класса салона самолета).
11. Документационное обеспечение туристов и руководителя группы на автобусные туры по России (на конкретном примере).
12. Особенности зарубежных автотуров и обеспечение безопасности туристов на маршруте.
13. Особенности организации перевозок туристов водным транспортом на круизных маршрутах по России.
14. Формирование программы обслуживания туристов в зависимости от цели путешествия и категории туристов (на конкретном примере на выбор обучающегося).
15. Документационное обеспечение туристов на морских круизах (на примере конкретного круизного маршрута).
16. Виды и формы экскурсионного обслуживания. Роль экскурсовода и руководителя группы на экскурсии.
17. Содержание заявки на бронирование. Список документов туриста, необходимых для обслуживания в дестинации.
18. Порядок предоставления услуг питания для туристских групп в зависимости от цели путешествия (на конкретном примере на выбор обучающегося).
19. Формирование схемы для туристских групп в зависимости от цели путешествия (на конкретном примере на выбор обучающегося).
20. Функции руководителя группы и представителя принимающей стороны при сопровождении туристов в дестинации.
21. Проблемные ситуации при обслуживании туристов в дестинации; роль руководителя в решении возникающих в ходе обслуживания проблемных ситуаций (на конкретном примере).
22. Выявление и анализ потенциальных туристских возможностей для разработки турпохода по территории Свердловской области.
23. Подготовка похода (подбор группы, подбор снаряжения, организация питания и т.д.).
24. Сопровождение туристов в походе: тактика и техника передвижения в походах различных видов. Преодоление препятствий в походе.

Примерный перечень тем для контрольных работ (Блок 2):

1. Туристское сопровождение во время пляжного тура (по выбору студента)
2. Туристское сопровождение во время познавательного тура
3. Туристское сопровождение во время горнолыжного тура (по выбору студента)
4. Туристское сопровождение во время образовательного тура (по выбору студента)
5. Туристское сопровождение во время гастрономического тура (по выбору студента)
6. Туристское сопровождение во время делового тура (по выбору студента)
7. Туристское сопровождение во время спортивного похода
8. Туристское сопровождение во время паломнического тура
9. Туристское сопровождение во время лечебного тура
10. Туристское сопровождение во время рафтинга
11. Туристское сопровождение во время лыжного похода
12. Туристское сопровождение во время горного похода
13. Туристское сопровождение во время круиза

14. Туристское сопровождение во время авиапутешествия
15. Туристское сопровождение во время автомобильного путешествия
16. Туристское сопровождение во время железнодорожного путешествия
17. Туристское сопровождение во внутреннем туризме
18. Туристское сопровождение в выездном туризме
19. Туристское сопровождение в въездном туризме
20. Туристское сопровождение в компьютерном бронировании тур. услуг

Примерный перечень тестовых заданий по темам:

1. Какой численный состав группы является оптимальным, для эффективного похода?

- 1) менее четырех человек;
- 2) от 6 -10 человек;
- 3) более 40 человек.

2. Содержательность туристского маршрута:

- 1) Предполагает использование одного и того же маршрута в разные сезоны года;
- 2) Предполагает наличие познавательных элементов, в короткий период получить максимум информации;
- 3) Предполагает использование на маршруте различных видов транспорта;
- 4) Предполагает наличие в программе туристского обслуживания заранее подготовленных вариантов.

3. Многоаспектность туристского маршрута:

- 1) Предполагает использование одного и того же маршрута в разные сезоны года;
- 2) Предполагает наличие познавательных элементов, в короткий период получить максимум информации;
- 3) Предполагает использование на маршруте различных видов транспорта;
- 4) Предполагает наличие в программе туристского обслуживания заранее подготовленных вариантов.

4. Функциональность туристского маршрута:

- 1) Предполагает использование одного и того же маршрута в разные сезоны года;
- 2) Предполагает наличие познавательных элементов, в короткий период получить максимум информации;
- 3) Предполагает использование на маршруте различных видов транспорта;
- 4) Предполагает наличие в программе туристского обслуживания заранее подготовленных вариантов.
- 5) Предполагает целенаправленную рекламную кампанию, рассчитанную на определённую категорию

людей.

5. Роль гида, как группового менеджера заключается в:

- 1) Разработке туристского маршрута;
- 2) Управление процессом обслуживания;
- 3) Управления людьми и управление процессом обслуживания.

6. К маршрутной документации относится:

- 1) Отчет о проведении экспедиционного обследования маршрута; ваучер;
- 2) Паспорт трассы туристского похода; схема маршрута транспортной экскурсии; отчет о маршруте;
- 3) Информационный листок к туристской путевке с описанием тура; паспорта туристов отправляющихся в

поход.

7. Инструктор должен познакомить туристов с:

- 1) Гражданским кодекс РФ
- 2) Кодекс внутреннего водного транспорта РФ
- 3) Кодексом путешественника

8. По технической сложности походы подразделяются на:

- 1) Категорийные и некатегорийные;

- 2) Линейные и радиальные;
- 3) Местные и комбинированные.

9. Походы, имеющие протяженность или продолжительность меньшую, чем это установлено для походов I категории, относятся к:

- 1) Категорийным маршрутам;
- 2) Комбинированным маршрутам;
- 3) Походам 0 категории сложности;
- 4) Некатегорийным маршрутам.

Примерный перечень заданий для терминологического диктанта:

... - турист или иное лицо, заказывающее туристский продукт от имени туриста, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста.

... - профессионально подготовленное лицо, сопровождающее туристов и обеспечивающее их безопасность при прохождении туристских маршрутов.

... - комплекс, состоящий из: представления планируемых результатов обучения, средств диагностики текущего состояния обучаемых, набора моделей обучения, критериев выбора оптимальной модели для данных конкретных условий.

... - процесс психического отражения и восприятия объективного мира, результатом которого является новое знание о его сущности; творческая деятельность субъекта, ориентированная на получение достоверных знаний о мире; воспроизведение в сознании характеристик объективной реальности. Следует различать обыденное, мифологическое, философское, художественное и научное познание.

... - автономное существование группы в природе, где участники все делают сами, преодолевают препятствия и терпят ненастную погоду, поэтому каждый член группы должен уметь многое.

... - деятельность туроператора или турагента по заключению договора о реализации туристского продукта с туристом или иным заказчиком туристского продукта, а также деятельность туроператора и (или) третьих лиц по оказанию туристу услуг в соответствии с данным договором.

... - это построение системы целей (от общих к конкретным) для достижения определенного результата развития ученика с высокой вариативностью использования методов, приемов, средств и форм организации обучения.

Примерный перечень практических ситуационных заданий:

Задание 1.

Вы пошли в поход, взяли с собой футбольный мяч и оказались в ходе прохождения маршрута увидели спортивную площадку и не удержались – начали играть. В ходе игры ваш напарник получил удар мячом по голове.... – описать действия руководителя группы в соответствии с должностной инструкцией

Задание 2.

Разработать проект туристского маршрута развлекательного тура с учетом наличия туристско-рекреационных ресурсов, сформировать туристский пакет и составить программу обслуживания туристов класса «люкс» на курорте г. Сочи, 3 дня / 2 ночи.

Задание 3.

В двухнедельной автобусной поездке по Европе по причине поломки автобуса было потеряно три дня и не выполнено несколько пунктов экскурсионной программы. В договоре есть пункт, снимающий ответственность в случае форсмажорных обстоятельств. Какие действия руководителя туристской группы и турфирмы по работе с претензией туристов в данной ситуации

Примерный перечень заданий для проектирования и моделирования различных компонентов профессиональной деятельности:

Задание 1.

Составить ознакомительно-познавательную памятку для туриста, выезжающего в Испанию на 30 дней. Памятка составляется в произвольной форме. Можно указать следующие пункты:

- Документы для поездки
- Правила вылета
- Правила прилета
- Язык страны пребывания
- Обмен валюты
- Чаевые
- Заболевание во время поездки
- Меры предосторожности и некоторые рекомендации
- Адреса и телефоны российских консульств

Выполнение работ по профессии ассистент экскурсовода (гида)

Примерный перечень заданий для подготовки презентаций / мультимедиа сообщений / докладов на коллоквиуме и т.п.:

1. Туристические ресурсы УрФО и природно-климатические ресурсы
2. Экскурсионные ресурсы УрФО: специфика, плотность, особенности, современное состояние.
3. Исторический и современный материал, его использование в экскурсиях.
4. Исторические памятные места УрФО как основа экскурсий различной тематики.
5. Памятники природы как экскурсионный потенциал.
6. Памятники архитектуры (любой регион УрФО).
7. Памятники археологии (любой регион УрФО).
8. Национальные обряды и обычаи как основа этнографических экскурсий.
9. Ошибки в организации проведения экскурсий
10. Современные технические средства в экскурсиях и их использование.
11. Профессиональная эрудиция экскурсовода.
12. Пути повышения профессионального мастерства экскурсовода.
13. Значение внеречевых средств общения в проведении экскурсии.
14. Понятие «речевой этикет экскурсовода», стили речи, культура речи.
15. Внеречевые средства общения экскурсовода.

Примерный комплекс разноуровневых заданий (на основе практической ситуации):

Задание 1.

- Выберите тему разрабатываемой экскурсии, согласуйте с преподавателем.
- В соответствии с выбранной темой определите цели и задачи экскурсии.
- Дайте название экскурсии.
- Продумайте маршрут.
- Определите зрительный ряд экскурсии.
- Вычертите схему маршрута.
- Подготовьте для оформления карточку (паспорт) экскурсионного объекта.

Задание 2.

Посетите экскурсию, проведите анализ техники ведения экскурсии.

Задание 3.

Анализ экскурсионных маршрутов, предлагаемых туристическими предприятиями (в разрезе города, района, области или в целом по стране).

Задание 4.

Экскурсовод проводит экскурсию с группой старшеклассников. Вдруг один из учеников громко спрашивает: "Нина Николаевна, а зачем нам все это надо?". Как реагировать на это экскурсоводу?

Задание 5.

Экскурсовод, выведенный из равновесия вызывающим поведением экскурсанта, сорвался и оскорбил его. Обиженный экскурсант пригрозил экскурсоводу судебным разбирательством. Что делать?

Задание 6.

На экскурсии с группой школьников, посвященной героизму советских солдат в период Великой Отечественной войны, один из учеников спросил: "А почему в городе Ржеве торжественно хоронят останки фашистов?". Как поступить экскурсоводу?

Задание 7.

Во время рассказа экскурсовода экскурсант высказывает противоположную точку зрения, ссылаясь на экскурсовода другой турфирмы. Как поступить в такой ситуации?

Задание 8.

Один из экскурсантов постоянно демонстрирует свою эрудицию, подчас ставя экскурсовода в тупик. Как ему вести себя?

Задание 9.

Экскурсию с группой учащихся ПТУ проводит молоденькая девушка – экскурсовод. Ребята беззастенчиво обсуждают ее внешность, манеру одеваться, говорить... Как реагировать на это?

Задание 10.

Во время экскурсии в музей позвонил неизвестный и предупредил о заложенной бомбе. Как поступить?

Задание 11.

Школьный класс на экскурсии в монастыре. Одна девочка отделяется от группы, подходит к нищему старику и подает ему милостыню. Видя это, некоторые ребята бурно реагируют: кто-то громко смеется, кто-то крутит пальцем у виска. А как реагировать на это экскурсоводу?

Задание 12.

Экскурсия в музей подходит к концу. Экскурсовод спрашивает, есть ли у ребят вопросы. Все молчат, только одна девочка спрашивает: "А где здесь туалет?". Как вести себя в такой ситуации экскурсоводу?

Задание 13.

Молодой экскурсовод замечает, что одна из старшеклассниц всячески с ним заигрывает: строит глазки, кокетничает, задает провокационные вопросы. Что делать?

Задание 14.

На экскурсии–ЧП: у экскурсантки украли кошелек. Она плачет, а экскурсанты - одни сочувствуют, другие считают, что она растяпа и сама виновата. Как вести себя экскурсоводу?

Задание 15.

Во время экскурсии молодая девушка-экскурсовод замечает, что один из подростков - экскурсантов сделал в ее адрес неприличный жест. Как поступить?

Задание 16.

По дороге на работу экскурсовод споткнулась и упала: порваны колготки, запачкана одежда. А тем временем скоро начало экскурсии.

Задание 17.

На основании самостоятельно подготовленного материала по организации экскурсионной деятельности с учетом классификации экскурсионных маршрутов проклассифицируйте по всем критериям 3 экскурсии разной тематической направленности (в виде таблицы).

Примерные вопросы для подготовки к семинарским занятиям:

1. Экскурсионная деятельность на современном этапе: анализ, проблемы, перспективы.
2. Методологические подходы к определению понятий экскурсия, сущность экскурсии.
3. Раскрыть понятие «классификация» и охарактеризовать разделение экскурсий на группы и подгруппы в соответствии с основными классификационными параметрами.
4. Исторические предпосылки возникновения экскурсий.
5. Экскурсионные объекты, их классификация, критерии отбора и документирование
6. Этапы разработки экскурсии, их последовательность и взаимосвязь.
7. Композиция экскурсии.
8. Виды экскурсионных текстов, их жанры и стили.
9. Зрительный ряд экскурсии.
10. Наглядные пособия, их классификация.
11. Особенности составления экскурсионного маршрута
12. Технологическая карта экскурсии.
13. Методические приёмы в экскурсии, эффективность их использования.
14. Предмет методики проведения экскурсии.
15. Классификация методических приёмов.
16. Последовательность в показе экскурсии.
17. Методические приёмы показа, их практическое усвоение.
18. Методические приёмы рассказа, их использование в экскурсионной практике.
19. Особые приёмы проведения экскурсии, их значимость.
20. Что такое техника ведения экскурсии?
21. Назовите основные элементы техники ведения экскурсии.
22. Охарактеризуйте особенности выхода экскурсантов из автобуса.
23. Охарактеризуйте особенности расстановки экскурсантов у объекта.
24. Объясните назначение пауз в экскурсии.
25. Каковы правила ответов на вопросы экскурсантов?
26. В чем заключается техника использования «портфеля экскурсовода»?
27. Объясните значение соблюдения времени в экскурсии.
28. Профессиональное мастерство и имидж экскурсовода.
29. Совершенствование экскурсоводческого мастерства.
30. Практические умения и навыки экскурсовода.
31. Сущность становления личности экскурсовода.
32. Индивидуальность экскурсовода.

Примерный перечень практических ситуационных заданий:

Задание 1.

Цель: овладеть навыками работы с литературой, научиться составлять маршрут, карточки экскурсионных объектов и тексты: контрольный и индивидуальный.

Отбор объектов заканчивается их паспортизацией (т.е. составлением карточек на каждый объект). Для этого необходимо собрать сведения об объекте в литературных и других источниках.

Этим студенты занимаются самостоятельно.

Карточка объекта представляет собой лист бумаги (желательно плотной) формата А4, на котором даны сведения о нем.

Объекты показа могут быть историко-культурного и природного характера. Сведения по объектам первого вида включают:

1. Наименование памятника (современное и прежнее, под которым памятник известен среди населения);
2. Историческое событие, с которым связан памятник, дата этого события;
3. Местонахождение объекта, его почтовый адрес, подъезд к нему. На какой территории памятник расположен (города, села, промышленного или сельскохозяйственного предприятия);
4. Автор сооружения, дата, из каких материалов изготовлен, текст надписи;

5. Источники сведений о памятнике: литература, где описан памятник и события с ним связанные;
6. Сохранность памятника (состояние памятника и территории вокруг, дата ремонта, реставрации);
7. Охрана памятника (на кого возложена, каким решением, когда);
8. В каких экскурсиях используется;
9. Дата составления карточки. Ф.И.О. и должность составителя.

Карточка объекта природоведческой экскурсии имеет несколько другой вид и включает в себя следующие сведения:

1. Наименование;
2. Адрес (местоположение, привязка к неподвижным объектам);
3. Характеристика объекта (площадь, животный мир, растительность, почвы, грунты, горные породы, полезные ископаемые и т.д.);
4. Ценность объекта (научная, учебная, познавательная);
5. Значение объекта (местное, областное, республиканское);
6. Состояние объекта (совсем не поврежден, степень повреждения);
7. Народохозяйственное значение и рациональное использование объекта;
8. Законодательный акт об охране объекта и дата его принятия;
9. Литературные и другие данные;
10. Дата составления карточки, подпись составителя.

К карточке прилагаются фотографии объекта, схема расположения, и полный текст, описывающий историю памятника и разнообразные события с ним связанные.

Наличие карточек на все экскурсионные объекты, расположенные на территории данного края, упрощает разработку новых экскурсий.

Задание 2.

На основе прослушанной экскурсии провести подробный анализ. Выявить достоинства и недостатки ее проведения.

Взять на заметку для своей будущей работы.

Ход занятия:

1. Посещение автобусной обзорной экскурсии по городу (или любой другой) (2 ч.).
2. Анализ экскурсии по схеме:
 - а) вводная часть;
 - б) основная часть:
 - содержание экскурсии;
 - раскрытие подтем;
 - логические переходы;
 - использование портфеля экскурсовода;
 - в) заключение.
3. Анализ работы экскурсовода:
 - а) знание и владение текстом;
 - б) умения экскурсовода:
 - умение пользоваться методическими приемами;
 - умение входить в контакт с экскурсантами;
 - умение привлечь внимание, заинтересовать;
 - умение организовать группу;
 - умение организовать показ объекта;
 - умение контактировать с водителем;
 - в) речь экскурсовода: литературная, без сорных слов, сленга, эмоциональная;
 - г) внешний вид экскурсовода.

Задание 3.

Студенты самостоятельно изучают текст экскурсии. Студентам выдается контрольный текст экскурсии «По г. Екатеринбургу». Каждая бригада вносит в нее изменения, новые данные, дополняет фактическим материалом. Затем студенты готовят индивидуальные тексты данной экскурсии и учатся его произносить.

Примерный перечень заданий для работы в малых (микро-) группах:

Задание 1. Студенты разделяются на бригады по 4-5 человек для более качественного сотрудничества в процессе подготовки и сдачи экскурсии.

Каждой бригаде необходимо выбрать интересующую их или пользующуюся спросом в данное время тему для составления экскурсии. Выбор темы происходит с помощью преподавателя.

Обычно, экскурсии выбираются по территории города или пригорода. Можно сказать, что студенты пытаются составить часть обзорной экскурсии. Хотя выбор темы не может быть этим ограничен.

Далее ими производится отбор наиболее информативных объектов показа (экскурсионных объектов) на выбранном участке.

Распределяются обязанности по сбору материала по объектам.

Преподаватель ориентирует студентов по поводу мест сбора информации и литературы.

Основой любой экскурсии являются объекты показа, поэтому важно правильно выбрать экскурсионные объекты и объединить их в маршрут. Если это обзорная экскурсия – то данная работа не составляет большого труда, так как на маршруте показываются все более или менее исторически значимые объекты, сохранившие свою привлекательность. При тематических экскурсиях выбор объектов – сложный процесс. Правильный отбор объектов в качестве экскурсионных обеспечит зрительную основу восприятия экскурсионного материала и наиболее глубокое раскрытие темы экскурсии.

Для оценки экскурсионных объектов необходимо использовать следующие показатели:

1. Познавательная ценность. Связь объекта с конкретным историческим событием, с определенной эпохой, жизнью и творчеством известного деятеля науки и культуры, художественные достоинства памятника, возможность их использования в эстетическом воспитании экскурсантов.

2. Известность. Популярность объекта среди населения.

3. Необычность (экзотичность). Особенность, неповторимость памятника в искусствоведческом плане, либо историческом, либо природном.

4. Выразительность. Внешняя выразительность объекта, его взаимодействие с фоном, окружающей средой.

5. Сохранность. Состояние объекта на данный момент времени. Возможность его показа экскурсантам.

6. Местоположение. Нахождение памятника на маршруте, его удобное расположение, возможность подъехать (подойти) к нему.

7. Типичность. Существуют ли подобные памятники в данной местности или в мире.

8. Уникальность.

9. Атриактивность. Пейзажность, красота местности либо сооружения, живописность, влияющая на эмоциональное состояние.

Объекты показа делятся на: культурно-исторические – это памятники истории, археологии, архитектуры, искусства, документальные; и объекты природы – леса, рощи, реки, заповедники, заказники, национальные парки, урочища, ландшафты.

По содержанию делятся на одноплановые и многоплановые.

По степени сохранности – сохранившиеся, перестроенные, реконструируемые. По функциональному значению – основные, дополнительные, сопутствующие. Основные объекты подвергаются более глубокому анализу, на каждом из них обычно раскрывается одна из подтем экскурсии, предусматривается выход группы из автобуса у каждого из основных объектов.

Правильный отбор объектов, их количество оказывают влияние на качество будущих экскурсий. Чем больше объектов, тем более поверхностно будет освещена тема. Для городской обзорной экскурсии, рассчитанной на 3-4 часа, рекомендуется не более 15-20 объектов показа.

В экскурсию могут входить как объекты одного вида, так и нескольких. Набор их зависит от темы экскурсии, ее содержания и состава экскурсионной группы. Нельзя, например, в экскурсию включать памятники только одного вида (например, только скульптуры и монументы). Однообразие притупляет восприятие экскурсантов.

Примерный перечень заданий для терминологического диктанта:

... - профессионально подготовленное лицо, свободно владеющее иностранным языком, знание которого необходимо для перевода и осуществления деятельности по ознакомлению экскурсантов (туристов) с объектами показа в стране (месте) временного пребывания.

... - текст, составляемый экскурсоводом на основе контрольного текста с учетом последовательности показа объектов на маршруте и дифференцированного подхода к экскурсантам.

... - технологический документ, включающий научное, актуализированное содержание информации, предоставляемой экскурсантам.

... - составная часть индивидуального текста экскурсии, связывающая содержание всех подтем в единое целое.

... - наиболее удобный путь следования экскурсионной группы, показывающий отобранные экскурсионные объекты в логической последовательности и дающий зрительную основу для раскрытия темы экскурсии.

... - основной документ, который устанавливает четкий порядок проведения экскурсии, определяет место и соотношение ее основных элементов - показа и рассказа, содержит необходимые рекомендации по методике организации и проведения экскурсии.

... - оптимальный способ выполнения определенных действий, позволяющий усвоить содержание экскурсии.

... - условное наименование комплекта наглядных пособий, используемых в ходе проведения экскурсии и размещаемых в папке или небольшом портфеле.

... - краткая информация, которую дает экскурсовод по мере движения экскурсионного автобуса.

... - совместные действия экскурсовода и экскурсантов, способствующие правильной организации экскурсии, ее проведению в соответствии с установленными нормами и правилами.

... - технологический документ, определяющий логическую последовательность осмотра достопримечательных объектов на маршруте.

... - кратковременная общность людей, одновременно участвующих в общем для них виде деятельности - экскурсии в условиях непосредственного зрительно-слухового контакта, имеющих контакт между собой, интересующихся одним и тем же предметом и испытывающих сходные переживания.

... - совокупность требований и правил, предъявляемых к проведению экскурсии, а также сумма методических приемов подготовки и проведения экскурсий разных видов, на различные темы и для различных групп людей.

... - наглядный способ знакомства с экскурсионными объектами, целенаправленный процесс извлечения зрительной информации из объектов с помощью экскурсовода.

... - устная часть экскурсии, т. е. сообщения и пояснения, которые экскурсовод дает группе; звучащий индивидуальный текст экскурсовода, исполненный им с соблюдением требований устной публичной речи и представляющий образец монологической речи.

... - целенаправленное постижение человеком действительности с помощью всех его органов чувств (зрение, слух, осязание, обоняние, тактильное ощущение) и логики, во время ознакомления с тематически объединенными объектами на местности, в сопровождении экскурсовода (гида-переводчика).

... - комплексная научная дисциплина, изучающая теоретические основы экскурсионного дела, методику подготовки и проведения экскурсии и обобщающая практику экскурсионных работников.

... - профессионально подготовленное лицо, осуществляющее деятельность по ознакомлению экскурсантов (туристов) с объектами показа в стране (месте) временного пребывания.

Примерный перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола:

Промышленный туризм на Урале: история, современность, перспективы развития

Примерный комплекс практических ситуаций (кейсов):

Задание 1. Кейс.

В последнее время большой интерес вызывают мультимедийные музейные продукты.

Перед вами стоит задача предложить решение по оснащению знакомой вам экспозиции «Просто космос» мультимедийным оборудованием для того, чтобы сделать ее интерактивной. Вам необходимо:

1. Подобрать в открытых источниках мультимедийное музейное оборудование, подходящее для данной экспозиции, и обосновать ваш выбор.

2. Сформулировать цель ваших нововведений и составить план действий по достижению цели.

3. Составить и озвучить экспертам на английском языке текст анонса для сайта музея о предстоящей мультимедийной интерактивной выставке. Объем текста анонса не более ... страницы.

При выполнении задания необходимо учесть следующие условия:

- сумма вложений - не более 250 тыс. р.
- площадь помещения для экспозиции 50 кв.м.
- в помещении есть Wi-Fi и 5 заземленных электрических розеток.

Подберите любую экспозицию (возможно, в вашем регионе) и решите 1 и 2 задачи кейса.

Результаты представьте в виде таблицы.

Наименование музея	Указать ссылку на источник
Название экспозиции	
Краткое описание экспозиции	
Мультимедийное музейное оборудование, подходящее для данной экспозиции (к каждой позиции добавить обоснование и примерную стоимость)	На каждую позицию (тип оборудования) представить ссылку на источник
- позиция 1	
- позиция 2	
Цель нововведений	
План действий по достижению цели (кратко в виде этапов)	

Примерный перечень заданий для поиска, анализа и систематизации информации:

Задание 1. Проанализируйте отрывок из учебника «Экскурсоведение» автора Емельянова Б.В. (приведен сокращенный вариант).

«Каждый экскурсовод должен обладать знанием не только своей специальности, но и знанием основ педагогики и психологии. Очень важно также, чтобы экскурсовод мог анализировать свои работы, уметь дать объективную оценку проведенной экскурсии, проявлял принципиальность и требовательность к себе.

Активная жизненная позиция. Исследования социологов и повседневная практика показывают, что существуют различные уровни активности жизненной позиции людей: высокий, средний и низкий. Уровень активной позиции находится в зависимости от формирования взглядов личности, воспитания мировоззрения и убежденности, выработки профессиональных умений. Уровень активности жизненной позиции зависит от качества конкретной личности, ее стремлений и желаний, умения проводить ту или иную работу.

Экскурсовод, в силу особенности своей профессии поставлен в условия, способствующие проявлению активной жизненной позиции. Его задача - наиболее полно использовать эти условия для своей повседневной деятельности.

Развитие задатков и способностей личности. Постоянное развитие задатков является одной из важных основ совершенствования профессионального мастерства экскурсовода. У экскурсовода под воздействием практической деятельности формируются специальные способности. Все, что положительно характеризует экскурсовода (знания, умения, навыки), прежде всего, основано на его способностях выполнять порученную ему работу. Важный участок работы экскурсовода - подготовка и проведение очередной экскурсии.

Подготовка экскурсии делится на три части:

1. Повторение индивидуального текста.
2. Припоминание требований методической разработки.
3. Восстановление в памяти маршрута.

Заканчивается подготовка самопроверкой, в ходе которой экскурсовод задает себе несколько контрольных вопросов: с чего начать рассказ у памятника? Как, например, будет звучать логический переход от подтемы «Театральная жизнь города» к подтеме «Спортом занимаются все»? Как наилучшим образом использовать зрительную реконструкцию при раскрытии подтемы «Город в дни сталинских репрессий»?

Независимо от того, насколько экскурсовод усвоил тему, он к ней готовится каждый раз. Успех подготовки зависит от способностей экскурсовода, т. е. индивидуальных особенностей личности - быстроты и организованности при выполнении всех необходимых операций.

В понятие «подготовка» входит и психологическая подготовка – укрепление уверенности в своих силах, в том, что очередная экскурсия будет проведена на достаточно высоком уровне, что экскурсанты останутся довольными увиденным и услышанным.

Для экскурсовода так же, как и для педагога, характерны четыре вида способностей:

- конструктивные - находят свое выражение в умении отобрать и правильно оформить экскурсионный материал, понятно и убедительно преподнести его, а в случае необходимости перестроить план проведения экскурсии, схему использования методического приема.

- организаторские - выражаются в умении осуществлять руководство экскурсионной группой, направлять внимание экскурсантов на необходимые объекты, а также в умении обеспечить выполнение программы туристов и экскурсантов, прибывших из другого города.

- коммуникативные - выражаются в умении установить деловые отношения с группой, сохранить их на весь период общения с экскурсантами, правильно построить взаимоотношения с водителем автобуса на маршруте, работниками музея, выставки, которые посещают экскурсанты, с методистами бюро, руководителем методической секции, другими экскурсоводами, руководителями туристских групп, организаторами путешествий и экскурсий

- аналитические - служат основанием для самокритичного анализа своей работы, объективной оценки качества проведенной экскурсии, эффективности использования методических приемов.

Важную роль в развитии способностей экскурсовода играют учеба на курсах, работа в методических секциях, самостоятельные занятия около объектов, глубокое усвоение методики и техники проведения экскурсий.

Тенденциозность экскурсовода. Неотъемлемым качеством экскурсовода как личности является убежденность. При проведении экскурсии, изложении темы экскурсовод должен проявлять тенденциозность: четко и направленно формулировать мысли, правильно, с позиции науки раскрывать события и явления, проявлять настойчивость при их толковании.

Экскурсовод помогает экскурсантам увидеть то, что видит сам, настойчиво направляет их внимание на те стороны событий и явлений, которые должны быть отражены в их сознании. Важную роль в этом играет убежденность экскурсовода. Она основана на его знаниях, идейности и активности жизненной позиции.

Роль темперамента экскурсовода в проведении экскурсии. Характер проводимой экскурсии, ее особенности зависят от темперамента экскурсовода, который проявляется в его поведении и характеризуется большей или меньшей силой чувств, длительностью переживаний, устойчивостью или быстрой сменой эмоций. В зависимости от типа темперамента человека (сангвиник, холерик, флегматик, меланхолик) его поведение характеризуется определенной глубиной эмоций: горячностью, вспыльчивостью, спокойствием, различной реакцией на раздражители.

Проявление темперамента является результатом общей культуры человека, поведение которого может и должно быть подчинено его воле и зависит от умения управлять своими эмоциями. Это важно во взаимоотношениях с экскурсантами при проведении экскурсии.

Эмоции, возникающие у него под воздействием внешних и внутренних раздражителей, его плохое настроение (излишне приподнятое или подавленное), не должны оказывать влияние на ход экскурсии. Умение взять себя в руки, обеспечить нужный тонус в группе является важной составной частью экскурсоводческого мастерства.

Важное место в учебно-воспитательной работе методических секций, курсов повышения квалификации, в самостоятельной работе экскурсовода должны занять формирование необходимых качеств, преодоление тех черт характера, которые мешают правильно организовать работу с экскурсантами. Работу по совершенствованию профессионального мастерства экскурсоводов следует строить с учетом особенностей того или иного темперамента. Для экскурсовода-сангвиника, например, характерен быстрый темп речи, частая смена настроения, быстрая реакция на действия экскурсантов. Холерик при отсутствии должного контроля неуравновешен, вспыльчив, обидчив, тороплив в рассказе.

Флегматик, наоборот, медлителен, мало общителен, обладает однообразными жестами и мимикой. Меланхолик характеризуется замкнутостью, недостаточной активностью, вялостью движений.

Каждому экскурсоводу необходимо иметь ясное представление о типах темперамента, его проявлениях, о сущности и характере эмоций, источнике их рождения, роли их в формировании убежденности у экскурсантов. Понимание этого позволяет ему вызвать у своих слушателей эмоции, влияющие на эффективность восприятия экскурсионного материала. Организатор экскурсии должен всегда заботиться о том, чтобы у экскурсантов в течение всей экскурсии сохранялись интерес и эмоциональный подъем.

Эмоции и чувства экскурсовода должны носить объективный характер. Экскурсовод добивается, чтобы эмоции экскурсантов приобрели характер сопереживания, личной сопричастности к событиям, которые показываются и характеризуются в процессе раскрытия темы.

Уровень проведения экскурсии, эффективность восприятия материала экскурсантами зависят от психического состояния личности, которое проявляется в повышении или понижении активности (внимание,

эмоции, воля) и находится в прямой зависимости от конкретных условий жизни и труда, микроклимата в коллективе, состояния здоровья, атмосферных процессов (погода, давление и др.).

Различают несколько видов психического состояния личности - общее психическое состояние, эмоциональное состояние (настроение), интеллектуальное творческое состояние, волевое состояние (готовность к активным действиям). Для успеха экскурсии важно обеспечить необходимое психическое состояние личности экскурсовода. При обращении экскурсовода к аудитории равно недопустимы как состояние вялости, неуверенности, так и повышенная возбудимость, раздражительность, напряженность в голосе, мимике, жестах.

Тон рассказа должен быть бодрым, убедительным, увлекательным.

Восприятие материалов на экскурсии основано на сочетании трех видов психических процессов: познавательных (ощущение, представление, мышление, воображение); эмоциональных (переживания); волевых (усилия для сохранения внимания, работы памяти и др.). Эти психические процессы тесно связаны между собой и определяются свойствами личности, психическим состоянием ее, а также внешними воздействиями, которым она подвергается в данный момент.

Свойства личности являются главным регулятором психической деятельности человека. Эти свойства личности и психические процессы группируются по одинаковым признакам: интеллектуальные (наблюдательность, гибкость ума); эмоциональные (чуткость, нежность, страстность, эффективность); волевые (настойчивость, решительность, самообладание). Все эти свойства определенным образом сочетаются и на их основе формируется характер человека.

Экскурсовод не может быть снисходительным к самому себе, своей работе, взаимоотношениям с людьми, своему и их поведению. Экскурсовод постоянно контролирует себя, свои действия. Например, в ходе проведения экскурсии он задает себе вопросы: «Так ли я это делаю? Хорошо ли показываю объект? Достаточно ли убедительно рассказываю о нем»? Закончив экскурсию и расставшись с группой, он подспудно спрашивает себя:

«Получилось ли? Все ли требования к экскурсии были соблюдены»? На курсах подготовки и повышения квалификации, в методических секциях и повседневной работе с экскурсоводами необходимо прививать им навыки самоконтроля, т. е. умение организовать самостоятельное регулирование своего поведения, его мотивов и побуждений.

Самоконтроль, будучи внутренней стороной деятельности личности, объединяет такие ступени в ее действиях, как самоанализ, самокритика и самоограничение в поведении.

Самооценка экскурсоводом достигнутых результатов представляет собой сопоставление своей деятельности и самого трудового процесса с определенными нормами, которые установлены инструкциями, положениями, методическими разработками и другими директивными документами.

В основу самооценки экскурсоводом своей деятельности должно быть положено сравнение достигнутых им результатов с результатами других опытных работников. При этом важно избегать завышенной оценки результатов своей деятельности, так как такая оценка приводит к высокому самомнению, нетерпимому отношению к критике своих недостатков.

У каждого экскурсовода необходимо укрепить чувство заинтересованности в выявлении своих недостатков в процессе подготовки и проведения экскурсий. Он должен не только видеть имеющиеся недостатки и ошибки в своей повседневной работе, но и выявлять и устранять их причины, способствовать тем самым совершенствованию своего индивидуального мастерства.

Оптимизм экскурсовода. Обязательным качеством личности является оптимизм, жизнерадостность, бодрость, желание и умение видеть в окружающем хорошие, светлые стороны. Оптимизм экскурсовода находит выражение в доброжелательности, приветливости, доброй улыбке, внимании к людям, умении создать нужный микроклимат в коллективе экскурсантов, внести своим присутствием дух праздничности в аудиторию, исправить плохое настроение слушателей. Этому в немалой степени способствуют звучание рассказа (тон голоса экскурсовода), его убежденность в пользе сообщаемых знаний, владение чувством юмора, вера в успех проводимой экскурсии.

Моральное удовлетворение личности. Одним из качеств экскурсовода является умение получать моральное удовлетворение при выполнении своих служебных обязанностей. Он должен работать так, чтобы выполняемое дело было источником радости, чтобы каждая вновь подготовленная тема, реферат, лекция, проведенная экскурсия доставляли моральное удовлетворение. В тех случаях, когда оценив свою деятельность в данный момент, экскурсовод не испытывает морального удовлетворения, видит упущения, недосказанность при характеристике объекта, вспоминает забытые детали в показе памятника, он делает важные для себя выводы и совершенствует свою последующую деятельность».

На основании изученного отрывка ответьте на вопрос, каким образом психофизиологические факторы могут оказывать влияние на организацию экскурсионного обслуживания? Ответ представьте в виде таблицы:

Психофизиологические факторы	Влияние на организацию экскурсионного обслуживания	Способы минимизации / пути устранения воздействия факторов

Задание 2.

Охарактеризуйте методические приемы показа в экскурсии, заполнив следующую таблицу:

Прием показа	Характеристика
Прием предварительного осмотра	
Прием панорамного показа	
Прием зрительного анализа	
Прием зрительной реконструкции	
Прием зрительного монтажа	
Прием локализации событий	
Прием зрительного сравнения	
Прием зрительной аналогии	
Методический прием движения	
Показ мемориальной доски	
Прием показа наглядных пособий из портфеля экскурсовода	

Задание 2.

Охарактеризуйте методические приемы рассказа в экскурсии, заполнив следующую таблицу:

Прием рассказа	Характеристика
Прием экскурсионной справки	
Прием описания	
Прием объяснения	
Прием комментирования (репортаж)	
Прием цитирования	
Прием литературного монтажа	
Прием вопросов-ответов	
Прием отступления	

Задание 3.

Охарактеризуйте особые методические приемы проведения экскурсий, заполнив таблицу:

Особый методический прием	Характеристика
Встреча с участниками событий	
Прослушивание звукозаписей	
Элементы ритуала	
Прием исследования	
Прием заданий	
Вопросно-ответный методический прием	

Примерный перечень заданий для проектирования и моделирования различных компонентов профессиональной деятельности:

Задание 1.

Напишите свою экскурсию по этим критериям.

- определение целей и задач экскурсии;
- выбор темы;

- отбор и изучение экскурсионных объектов;
- составление маршрута экскурсии;
- подготовка контрольного текста экскурсии;
- определение техники проведения экскурсии;
- составление методической разработки;
- подготовка индивидуального текста

Задание 2.

Переработайте представленный ниже текст в Инструкцию по использованию мегафона экскурсионного в соответствии с требованиями техники безопасности, включив указания по работе с оборудованием:

1. Поясной усилитель звука, громкоговоритель, мегафон предназначен для многих категорий пользователей.
2. Для работы необходимо включить прибор, подключить микрофон, для удобства повесить на пояс.
3. С помощью ручек-регулировок настроить усиление звука.
4. Прибор имеет встроенный плеер, музыку можно проигрывать с flash-карт, мини 3Dкарт.
5. Сменный аккумуляторный элемент достаточно емкий для бесперебойной работы в течение дня.
6. Для зарядки аккумулятора можно использовать любой блок питания на 5V или же подключить к компьютеру через USB.
7. Для более удобного использования в комплект входит ремешок Профессиональное мастерство экскурсовода

Задание 3.

Используя приведенные критерии оценки, проведите оценку видеоэкскурсии по выставке «Час потехи» (Государственный исторический музей) в части тех аспектов, которые применимы к данному формату экскурсии (например, интерактивные приемы, использование тех. средств не подлежат оценке).

Сайт медиапортала Государственного исторического музея - <https://mediashm.ru/>

Ссылка на видео-экскурсию - <https://mediashm.ru/?p=15468#15468>

Техника ведения экскурсии

1. Даны указания по расстановке группы у объекта Да/нет
2. Даются указания по перемещению группы по экспозиции, переходу к следующему объекту Да/нет
3. Место экскурсовода - не поворачивается спиной к группе, не загораживает объекты Да/нет
4. Соблюдение времени, указанного в технологической карте Да/нет
5. Рассказ не превышает показ Да/нет
6. Приемы показа, указанные в тех.карте, применены Да/нет
7. Приемы рассказа, указанные в тех.карте, применены Да/нет
8. Применяются логические переходы в освещении подтемы и/или перехода к объектам Да/нет
9. Присутствуют логические переходы к интерактиву Да/нет
10. Дается инструкция экскурсантам к интерактиву Да/нет
11. Интерактив уместен (уместен в конкретном помещении, в данной экспозиции, с конкретной группой, уместен с точки зрения раскрытия подтемы и т.д.) Да/нет
12. Интерактив не формален (не просто для того, чтобы включить элемент интерактива, так как это требуется по заданию; интерактив выполняет конкретную функцию с целью раскрытия подтемы, большего погружения в экскурсию и пр.) Да/нет
13. Материалы «портфеля» экскурсовода использованы Да/нет
14. Материалы "портфеля" экскурсовода использованы в соответствии с технологической картой Да/нет
15. Информация в экскурсии достоверна (нет ошибок в датах, упоминании личностей, исторических событий и пр.) Да/нет
16. Цель, обозначенная в плане фрагмента экскурсии, достигнута Да/нет
17. Грамотность речи - отсутствуют ошибки в произношении, не употребляются «слова-паразиты» Да/нет
18. В ответах на вопросы экскурсионной группы отсутствуют ошибки Да/нет
19. Мастерство экскурсовода (Высокое качество преподнесения экскурсионного материала, глубокое знание темы, умелое сочетание показа и рассказа, грамотное применение методических приемов, вовлечение и погружение экскурсантов в тему; высокий уровень речевого мастерства; эрудированность; красноречие; высокий уровень ораторского искусства; эмоциональность рассказа; артистизм

0 - не отвечает перечисленным требованиям

1 - не в полной мере, лишь частично, отвечает перечисленным требованиям

2 - в достаточной мере соответствует большинству перечисленных требований

3 - полностью соответствует перечисленным требованиям

20. Использование материалов «портфеля» экскурсовода (характер наглядных пособий «портфеля» экскурсовода полностью соответствует подтеме и содержанию фрагмента экскурсии; пособия удобны для пользования; количество пособий не отвлекает экскурсантов от осмотра подлинных объектов и не рассеивает внимание; наглядные материалы способствуют погружению в экскурсию и раскрытию информации об объекте, событии, подтемы и пр.; материалы разнообразны - рисунки, чертежи, схемы, иллюстрации и т.п.)

0 - не отвечает перечисленным требованиям

1 - не в полной мере, лишь частично, отвечает перечисленным требованиям

2 - в достаточной мере соответствует большинству перечисленных требований

3 - полностью соответствует перечисленным требованиям

21. Творческий подход к раскрытию темы (Интересные решения в подаче информации, информация заинтересовывает и мотивирует на дальнейшее изучение темы, привлекает интересными фактами, оригинальность авторского решения, интересные находки)

0 - не отвечает перечисленным требованиям

1 - не в полной мере, лишь частично, отвечает перечисленным требованиям

2 - в достаточной мере соответствует большинству перечисленных требований

3 - полностью соответствует перечисленным требованиям

Критерии оценки проекта «Экскурсионные маршруты»

Критерии	Параметры критериев	Оценочная шкала
Определение цели и задач экскурсии	Наличие четко поставленной цели и задач проведения экскурсии	10 баллов
Целесообразность выбора экскурсионных объектов и приемов показа и рассказа	Объекты экскурсии и информация о них позволяют достичь цели экскурсии, выбраны оправданные приемы показа и рассказа	20 баллов
Глубина и достоверность содержания, полнота раскрытия темы	Информация соответствует возрасту экскурсантов, нет перегрузки информации, информация продуманна и оправданна, тема экскурсии раскрыта	10 баллов
Логика построения работы	Прослеживаются логические связи между частями экскурсии, продумано вступление и заключение	10 баллов
Оформление работы	Оценивается аккуратность, культура оформления, грамотность	10 баллов
Творческий подход	Оригинальность идеи. Уровень сложности средств, используемых для оформления.	10 баллов
Общее восприятие	Эмоциональность, убедительность, визуальные и музыкальные средства и др.	10 баллов
Защита проекта		20 баллов
Максимальное количество:		100 баллов

Методическая разработка экскурсионного проекта

Этап 1. Выбор темы экскурсии (название может дать сам автор экскурсии).

Этап 2. Оформление экскурсионного проекта:

- титульный лист,
- оглавление,
- индивидуальный текст экскурсии (вступительное слово, основная часть, заключение, логические переходы);
- схема маршрута;
- перечень наглядных пособий, входящих в «портфель экскурсовода»;
- технологическая карта экскурсии;

- список использованных источников.

Этап 3. Порядок выполнения экскурсионного проекта:

1. Определить тему, цель и задачи экскурсии.
2. Выбрать вид и название экскурсии.
3. Отобрать источники и кратко прорецензировать их.
4. Изучить и отобрать экскурсионные объекты.
5. Разработать маршрут экскурсии.
6. Подготовить текст экскурсии.
7. Составить технологическую карту экскурсии по форме (разрабатывается в альбомной ориентации формата А4):

Технологическая карта экскурсии

Тема экскурсии _____
Продолжительность (час.) _____
Протяженность (км) _____
Автор-разработчик (коллектив авторов) _____
Содержание экскурсии _____
Маршрут экскурсии _____
в т.ч. варианты маршрута (летний, зимний) _____
Участки (этапы) перемещения по маршруту _____
Места остановок _____
Объекты показа _____
Продолжительность _____
Основное содержание информации _____
Указания по организации _____
Методические указания _____

8. Укомплектовать набор наглядных пособий и документов для «портфеля экскурсовода».
9. Презентация экскурсионного проекта перед группой.

Задание 4.

Подготовьте экскурсию

1. Изучите различные источники информации по тематическим экскурсиям определенного типа.
2. Охарактеризуйте композицию выбранной темы.
3. Разработайте варианты контрольного и индивидуального текстов экскурсии (на примере раскрытия содержания по выбранному экскурсионному объекту).
4. Подберите наглядные пособия.
5. Составьте вариант технологической карты фрагмента экскурсии по рассматриваемой теме.

4. Задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, практического опыта, характеризующих формирование компетенций в процессе освоения образовательной программы и дисциплины, в ходе промежуточной аттестации

Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг

4.1. Примерные вопросы к экзамену

1. Основные этапы обработки и оформления заказов
2. Правила приёма и обработки заказов
3. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.
4. Оформление заказов. Алгоритм рассмотрения заявок.
5. Виды заявок и действия по ним.
6. Повышение качества обработки заказов
7. Способы оптимизации обработки заказов
8. Пути улучшения обработки и оформления заказов
9. Теоретические аспекты оформления и обработки заказов

10. Технология работы с клиентами и их обслуживанию.
11. Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов.
12. Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов.
13. Документация экскурсионного обслуживания.
14. Ведение и оформление заказа на экскурсионное обслуживание.
15. Формы, бланки заявок на экскурсионные услуги.
16. Технологии компьютерной обработки заказов на экскурсии.
17. Осуществление индивидуального консультирования клиентов по правилам приема и предмету заказа.
18. Идентификация вида заказа.
19. Формирование экскурсионных групп.

4.2. Примерные вопросы тестовых заданий

14. Экскурсант – это:

А) посетитель, осуществляющий хотя бы одну ночевку в коллективном или частном средстве размещения в посещаемом месте.

Б) посетитель, находящийся в посещаемом месте менее 24 часов (без ночевки).

В) посетитель, осуществляющий поездки в пределах своей обычной среды.

2. Главными признаками экскурсии являются ...

А) протяженность по времени проведения — от одного академического часа (45 мин) до одних суток.

Б) наглядность, зрительное восприятие, показ экскурсионных объектов на месте их расположения.

В) целенаправленность показа объектов, наличие определенной темы.

3. Цель обзорной экскурсии...

А) дать наиболее полное разностороннее представление о городе.

Б) показать самое лучшее в городе.

В) показать уникальные объекты.

4. Меры по обеспечению безопасности туристов (экскурсантов) включают в себя:

А) информирование туристов об угрозе безопасности во время путешествия

Б) страхование жизни и здоровья туристов (экскурсантов) от несчастных случаев

В) оба ответа верны

5. Цель первого телефонного разговора с потенциальным клиентом...

А) продажа.

Б) создание благоприятного впечатления о себе и своей компании.

В) достижение договоренности о дальнейшем взаимодействии.

6. Менеджер по продажам должен задействовать в процессе работы с возражениями психологические качества...

А) терпение.

Б) напористость.

В) красноречие.

7. Претензии к качеству туристского продукта можно предъявлять в течение следующего предельного срока со дня окончания действия договора...

А) недели.

Б) 20 дней.

В) 30 дней.

8. По форме проведения различают экскурсии:

а) пешеходные;

б) комбинированные;

- в) учебные;
- г) загородные.

9. Ознакомление с экспозициями и фондами музеев включает следующие стадии:

- а) изучение названия музея;
- б) определение его местонахождения;
- в) уточнение почтового адреса музея и телефона отдела по организации экскурсий;
- г) посещение экскурсий, которые проводятся научными работниками музея.

10. Степень, в которой количество экскурсионных объектов влияет на качество освещения темы, можно определить следующим образом:

- а) чем больше, тем лучше;
- б) лучше меньше, да лучше.

11. Экскурсионные маршруты разрабатываются по следующим принципам:

- а) комплексности;
- б) коммерческой выгоды;
- в) идейности;
- г) информативности;
- д) престижности.

12. Различают следующие виды экскурсионного (зрительного) анализа:

- а) географический;
- б) исторический;
- в) предварительный;
- г) полный.

13. К "другим" приемам проведения экскурсии относятся:

- а) цитирование;
- б) объяснение;
- в) воспроизведение элементов ритуала;
- г) предварительный осмотр;
- д) прием локализации событий.

14. Качественный уровень экскурсии определяется следующими условиями:

- а) обилием цифр, фактов, примеров;
- б) преобладанием показа над рассказом;
- в) обеспечением синтеза приемов показа и рассказа;
- г) преобладанием рассказа над показом.

15. Речь экскурсовода должна соответствовать стилю, а именно:

- а) объективному;
- б) нейтральному;
- в) научному;
- г) свободному.

16. Исторические экскурсии имеют следующие подгруппы:

- а) искусствоведческие;
- б) этнографические;
- в) геологические;
- г) литературные.

17. Изучая источники информации по теме будущей экскурсии, экскурсовод ведет записи — конспект, что предполагает:

- а) составление плана прочитанного;
- б) точную выписку из источника;
- в) краткую запись формулировок;
- г) копирование материала.

18. При отборе экскурсионных объектов учитываются следующие критерии:

- а) повторяемость;
- б) доступность;
- в) рациональность;
- г) разновидность;
- д) многоплановость.

19. При разработке маршрута имеют значение следующие условия:

- а) радиальное расположение объектов;
- б) надежная зрительная основа для раскрытия темы;
- в) наличие торговых точек по продаже сувениров;
- г) цветовое решение объектов.

20. Во вступительном слове экскурсовода озвучиваются:

- а) название экскурсии;
- б) правила поведения экскурсантов;
- в) правила безопасности экскурсантов;
- г) подтемы и наиболее интересные объекты экскурсии;
- д) время и место окончания экскурсии.

21. Прием активизации познавательной деятельности объединяет:

- а) прием исследований;
- б) искусствоведческий анализ;
- в) исторический анализ;
- г) прием зрительной реконструкции.

22. Качественное экскурсионное обслуживание предполагает:

- а) организацию новых маршрутов;
- б) использование различных видов транспорта;
- в) высокий уровень подготовленности и интеллектуального развития экскурсоводов;
- г) увеличение времени пребывания экскурсантов на маршруте.

23. Ступенчатость зрительного анализа связана:

- а) с использованием метода оценки выразительности объекта;
- б) определением доступности объекта;
- в) установлением связи объекта с содержанием экскурсии;
- г) умением экскурсантов воспринимать объект.

24. Свидетельством высокого качества и эффективности экскурсионного обслуживания являются:

- а) отсутствие попыток со стороны отдельных экскурсантов оставить маршрут до окончания экскурсии;
- б) замена экскурсий (на равноценные по продолжительности и стоимости) только в исключительных случаях;
- в) сознательный отказ от анализа устных замечаний и предложений экскурсантов;
- г) соразмерность общего и частного в экскурсии.

25. К видам экскурсионных циклов относятся:

- а) общеобразовательный;
- б) рекламный;
- в) плановый;
- г) единичный.

Ключ для проверки правильности выполнения тестовых заданий. Вариант №1

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответ	Б	В	А	В	В	А	Б	В	Г	Б

№ вопроса	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ответ	А	Б	В	В	В	Б	В	Б,В	Б	Г

№ вопроса	21	22	23	24	25					
Ответ	А	В	В	В	Г					

Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг

4.1. Примерные вопросы к дифференцированному зачету

1. Участники предпринимательской и некоммерческой деятельности, оказывающие экскурсионные услуги.
2. Общая характеристика предприятия, работающего как экскурсионное бюро.
3. Экскурсия как система услуг и партнерских соглашений.
4. Транспортное обеспечение экскурсии.
5. Организация комбинированных транспортных экскурсий.
6. Партнерство с музеями, выставочными центрами, библиотеками.
7. Организация посещения тематических объектов с анимационными программами.
8. Ассортиментная политика экскурсионной фирмы.
9. Консультирование клиентов по выбору экскурсионных продуктов.
10. Осуществление заказа на экскурсию.
11. Формирование экскурсионной группы.
12. Координация работ по реализации заказа.
13. Работа с клиентами в ходе реализации заказа.
14. Изучение запросов и отзывов клиентов.
15. Ведение информационной базы (архив) о поступивших и выполненных заказах.
16. Специфика организации детских экскурсий (тематика, услуги, тайминг).
17. Требования по безопасности детских экскурсий (пешеходных, транспортных).
18. Понятие «качество экскурсионной услуги».
19. Взаимосвязь качества менеджмента и культуры обслуживания.
20. Международные и национальные стандарты, определяющие менеджмент качества экскурсионных услуг.
21. Разработка политики качества услуг в экскурсионной фирме.
22. Показатели качества экскурсии.
23. Источники информации и методы оценки качества экскурсии и работы экскурсионной фирмы.
24. Мастерство экскурсовода в системе управления качеством услуг.
25. Контроль работы экскурсовода (гида).
26. Понятие и сущность сервиса
27. Модель качества услуги в экскурсионном бюро
28. Качество обслуживания и услуг в экскурсионном бюро
29. Сущность и необходимость организации контроля качества услуг
30. Организация контроля качества
31. Теоретические аспекты оценки качества обслуживания экскурсионных услуг
32. Основные методы оценки качества обслуживания
33. Особенности обеспечения качества экскурсионных услуг
34. Система оценки качества обслуживания при предоставлении экскурсионных услуг
35. Формы и методы оценки качества экскурсионных услуг

36. Экскурсионная деятельность как совокупность трудовых функций.
37. Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)». Профессиональные и социальные компетенции работников экскурсионной фирмы.
38. Особенности организации труда экскурсовода.
39. Подбор персонала для работы в экскурсионной сфере (штатные и привлеченные работники).
40. Управление квалификацией работников экскурсионной фирмы: требования к образованию, квалификации и профессиональной подготовке, методы повышения квалификации.
41. Принципы формирования системы оплаты труда работников экскурсионной фирмы.
42. Типы конкурентных преимуществ экскурсионной фирмы (продуктовое лидерство, лидерство в нише, ценовое лидерство).
43. Исследование рынка экскурсионных услуг и оценка потенциала спроса.
44. Фирменные экскурсии.
45. Инновации в экскурсионной работе.
46. Формирование новых рынков экскурсионных компетенций: разработка аудиогидов, мобильных приложений, экскурсионной навигации на маршрутах.

4.2. Примерные вопросы тестовых заданий

Вариант 1

1. К признакам экскурсий относятся:
 - а) идейность;
 - б) доступность;
 - в) показ экскурсионных объектов;
 - г) убедительность;
 - д) доходчивость.
2. При выборе темы экскурсии важными параметрами являются:
 - а) знакомство с будущими экскурсантами;
 - б) наличие у предприятия различных видов транспорта;
 - в) потенциальный спрос на те или иные виды экскурсий;
 - г) сезонность.
3. В экскурсионной практике используются следующие виды текстов:
 - а) рекламный;
 - б) контрольный;
 - в) биографический;
 - г) лицензионный;
 - д) фирменный.
4. Жесты экскурсовода должны быть обусловлены реальной ситуацией, под которой понимается:
 - а) совокупность экскурсионных объектов, на которые необходимо направить внимание экскурсантов;
 - б) передача информации экскурсоводом посредством жестов;
 - в) совпадение слова и жеста.
5. К направлениям совершенствования профессионального мастерства экскурсовода относятся:
 - а) систематизация;
 - б) композиционность;
 - в) экскурсионность;
 - г) специализация.
6. К разработке новых тем экскурсий могут привлекаться:
 - а) учащиеся лицеев;
 - б) политики;
 - в) воспитатели детских дошкольных учреждений;

г) работники библиотек.

7. По месту проведения различают следующие виды экскурсии:

- а) тематические;
- б) единичные;
- в) производственные;
- г) транспортные.

8. В практике подготовки экскурсионных текстов используются следующие источники информации:

- а) научная литература;
- б) архивные документы;
- в) эпистолярные и мемуарные источники;
- г) воспоминания свидетелей и очевидцев событий;
- д) рекламная продукция.

9. Использование туристическими предприятиями экскурсионных маршрутов историко-культурной тематики имеет целью:

- а) развитие экологического туризма;
- б) издание путеводителей;
- в) организацию обучения народным ремеслам;
- г) увязку в маршруты наиболее ценных природно-ландшафтных территорий и архитектурных объектов,

10. Тематика экскурсий — это:

- а) список (картотека) экскурсоводов, которые проводят экскурсии по данной теме;
- б) папка с фотографиями, схемами, репродукциями, копиями документов;
- в) путь следования экскурсионной группы;
- г) карточки (паспорта) экскурсионных объектов;
- д) совокупность тем, позволяющая перейти от экскурсий как эпизодических мероприятий к организации экскурсионных циклов.

11. Экскурсия выполняет следующие функции:

- а) научную;
- б) психологическую;
- в) коммерческую;
- г) специализированную.

12. Главные требования к тематике экскурсий следующие:

- а) идейность;
- б) функциональность;
- в) связь с современностью;
- г) рациональность.

13. Портфель экскурсовода — это:

- а) деловой кейс организатора экскурсии;
- б) комплекс мероприятий по выбору маршрута;
- в) списки основной и дополнительной литературы;
- г) комплект наглядных пособий.

14. Технологическая карта — это основной документ экскурсии, который представляет собой:

- а) договор между партнерами — туристическим предприятием и владельцами транспорта;
- б) трудовое соглашение между туристическим предприятием и организатором экскурсии;
- в) договор подряда между экскурсоводом ("Исполнителем") и туристическим предприятием ("Заказчиком");
- г) протокол согласования интересов всех сторон (организаций), занятых экскурсионным обслуживанием;

д) рекомендации (согласно принятой схеме) по проведению экскурсии с изложением последовательности и продолжительности демонстрации объектов, указаниями по ведению экскурсии и применению методических и других приемов.

15. Прием зрительной реконструкции — это:

- а) выявление в объекте характерных черт той или иной исторической эпохи;
- б) детальное наблюдение объекта;
- в) восстановление первоначального облика объекта;
- г) восприятие объекта в его ландшафтном окружении.

16. "Особые" приемы техники проведения экскурсии — это:

- а) использование в экскурсии видео- и музыкальных записей;
- б) неоднократный обход вокруг объекта;
- в) продажа прохладительных напитков, сувениров во время экскурсии;
- г) обеспечение питания экскурсантов.

17. К основным показателям экскурсионного обслуживания относятся:

- а) стоимость арендованного транспорта;
- б) прибыль от экскурсионных услуг;
- в) стоимость проживания в гостинице;
- г) стоимость питания экскурсантов.

18. Экскурсоводу должны быть свойственны следующие личностные качества:

- а) настойчивость;
- б) самодостаточность;
- в) смелость;
- г) многосторонность.

19. Для характеристики эффективности экскурсионной деятельности на макроуровне применяются следующие показатели:

- а) производительность труда;
- б) энерговооруженность;
- в) объем экскурсионного обслуживания;
- г) доход от реализации экскурсионных услуг, отнесенный к соответствующим затратам труда.

20. Требования к тексту экскурсии следующие:

- а) биографичность;
- б) функциональность;
- в) информативность;
- г) лекционность.

21. В основу экскурсии положены следующие принципы:

- а) целенаправленность;
- б) убедительность;
- в) информативность;
- г) протяженность.

22. Название экскурсии предполагает:

- а) применение аббревиатур;
- б) использование шифров по начальным слогам;
- в) легкость запоминания и воспроизведения;
- г) наличие иностранных слов.

23. Различают следующие типы конспектов:

- а) фрагментарный;
- б) комбинированный;
- в) конкретный;
- г) произвольный.

24. Материал контрольного текста должен служить основой:

- а) вступления и заключения;
- б) отбора экскурсионных объектов.

25. Основное назначение комплекта наглядных пособий — это:

- а) подмена показа объектов с целью сокращения маршрута экскурсии;
- б) дополнение или восстановление недостающих звеньев зрительного ряда экскурсии;
- в) увеличение количества экскурсионных объектов;
- г) рекламирование экскурсионных объектов.

26. Показ в экскурсии — это:

- а) действия экскурсовода;
- б) деятельность водителя;
- в) движение по маршруту;
- г) встреча с очевидцами исторических событий.

27. Наглядные пособия, подобранные к подтемам экскурсии, целесообразно показывать:

- а) перед рассказом;
- б) одновременно с изложением материала подтемы.

28. При возвращении экскурсантов в автобус экскурсовод:

- а) возглавляет группу;
- б) находится в центре группы;
- в) выполняет функцию замыкающего;
- г) ждет экскурсантов в автобусе.

29. Оказанию экскурсионных услуг способствует наличие:

- а) списка домашних адресов и телефонов экскурсоводов;
- б) плана зрелищных мероприятий;
- в) программы кинофестиваля;
- г) театральных афиш.

30. В освоении профессии экскурсовода важными являются следующие способности:

- а) конструктивные;
- б) функциональные;
- в) художественные;
- г) информационные.

Вариант 2

1. В основу классификации экскурсий положены следующие признаки:

- а) научность;
- б) цикличность;
- в) идейность;
- г) правдивость.

2. Этапу отбора и изучения экскурсионных объектов предшествуют:

- а) разработка маршрута экскурсии;
- б) объезд (обход) маршрута;

- в) ознакомление с экспозициями и фондами музеев;
- г) составление уточненной схемы пути следования экскурсионной группы.

3. Экскурсовод заносит цитату на карточку и дополнительно записывает:

- а) свою фамилию;
- б) дату составления карточки;
- в) пересказ содержания всего произведения (документа);
- г) название и местонахождение библиотеки (архива, музея), где хранится произведение (документ).

4. Основными составляющими экскурсии являются:

- а) организационная часть;
- б) информационная часть;
- в) логические переходы;
- г) заключение

5. Различают следующие виды логических переходов:

- а) конструктивный;
- б) тактический;
- в) предварительный;
- г) итоговый.

6. Выбор месторасположения группы экскурсантов определяется:

- а) последовательностью показа;
- б) наиболее благоприятной точкой осмотра объекта;
- в) предпочтением средств показа;
- г) формой деятельности экскурсантов.

7. Адресность рассказа — это:

- а) указание почтового адреса объекта;
- б) указание пути следования группы;
- в) показ объекта и рассказ о нем в условиях, когда экскурсовод уверен, что все в группе хорошо видят объект;
- г) показ дополнительного иллюстрационного материала.

8. Дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию решает задачи:

- а) выбора маршрута экскурсии;
- б) максимального удовлетворения всех запросов экскурсантов;
- в) благотворного воздействия на экологию;
- г) сокращения продолжительности экскурсий.

9. Видами воображения являются:

- а) мультипликация;
- б) гиперболизация;
- в) периодизация;
- г) систематизация.

10. Резервы повышения эффективности организации экскурсионной деятельности — это:

- а) сокращение централизованных дотаций пассажирского транспорта;
- б) повышение цен на топливо;
- в) расширение тематики экскурсий;
- г) создание туристических предприятий различных форм собственности.

11. По составу участников различают группы:

- а) городские;
- б) загородные;
- в) взрослые;
- г) экологические.

12. "Другие" источники информации (для создания контрольного текста экскурсии):

- а) статьи в периодической печати;
- б) систематические каталоги;
- в) художественная литература;
- г) звуковые и видеозаписи воспоминаний участников и очевидцев событий.

13. К одноплановым экскурсионным объектам относятся:

- а) улица;
- б) дом;
- в) роща;
- г) площадь.

14. В организационной части экскурсии принято сообщать:

- а) цель экскурсии;
- б) задачи экскурсии;
- в) предстоящий маршрут;
- г) названия экскурсий, проводимых данной организацией.

15. При расстановке группы у объекта экскурсовод должен учитывать:

- а) возрастной состав участников экскурсии;
- б) характер освещенности объекта;
- в) методические приемы проведения экскурсии.

16. Схема усвоения методических приемов включает:

- а) движение внутри объекта;
- б) движение вокруг объекта;
- в) действие самого приема;
- г) комментирование.

17. Находясь в автобусе, экскурсовод:

- а) стоит лицом к группе на протяжении всей экскурсии;
- б) сидит на первом сиденье справа по ходу автобуса;
- в) располагается на специально оборудованном месте так, чтобы были видны экскурсионные объекты и все экскурсанты;

г) сидит на специально оборудованном месте возле водителя и смотрит только вперед, показывая встречающиеся в пути объекты и рассказывая о них.

18. При разделении экскурсантов на группы учитываются:

- а) их род занятий;
- б) место жительства;
- в) национальность;
- г) вероисповедание.

19. Экскурсовода характеризуют следующие личностные свойства:

- а) оригинальность;
- б) рациональность;
- в) уникальность;
- г) эмоциональность.

20. Качество экскурсионных услуг определяется следующими переменными:

- а) средствами труда;
- б) маршрутом экскурсии;
- в) нормой прибыли;
- г) плановыми показателями.

21. К тематическим экскурсиям относятся:

- а) обзорные;
- б) музейные;
- в) рекламные;
- г) архитектурно-градостроительные;
- д) учебные.

22. Практика изучения источников информации показывает, что предпочтительнее всего использовать следующие виды записей:

- а) списки основной и дополнительной литературы;
- б) тезисы;
- в) рецензии;
- г) каталоги;
- д) картотеки.

23. По степени сохранности различают объекты:

- а) дополнительные;
- б) многоплановые;
- в) реконструированные;
- г) смешанные.

24. Построение маршрута определяется:

- а) эрудицией экскурсовода;
- б) наличием наглядных пособий;
- в) выбором транспортных средств;
- г) местом расположения объектов.

25. Логический переход — это:

- а) выбор и обоснование оптимального пути следования экскурсионной группы;
- б) установление связи между подтемами посредством объединения показа экскурсионных объектов и рассказа о них в единое целое.

26. "Особые" приемы проведения экскурсии — это:

- а) элементы ритуала;
- б) приемы, основанные на использовании в экскурсии технических средств;
- в) описание;
- г) экскурсионная справка.

27. На основе изучения профессиональных интересов экскурсантов формируются экскурсионные группы, в которые входят:

- а) пенсионеры;
- б) медицинские работники;
- в) коллекционеры;
- г) любители театра.

28. Слагаемыми мастерства экскурсовода являются:

- а) выносливость;
- б) решительность;
- в) эрудиция;
- г) справедливость.

29. Многовариантность экскурсионной программы требует обязательного соблюдения следующих условий:

- а) общая стоимость выбранных туристом по своему вкусу экскурсий не должна превышать стоимости экскурсий, предусмотренных путевкой;
- б) экскурсионные услуги могут оказываться в течение определенного периода;
- в) стоимость экскурсий, включенных в программу обслуживания туристов (путевку), не должна превышать плановую стоимость экскурсий.

30. Условиями подготовки и переподготовки кадров для туристической отрасли являются:

- а) проведение сертификации;
- б) внедрение стандартов;
- в) организация курсов, семинаров, дистанционного обучения;
- г) создание современной системы туристической информации.

Ключ для проверки правильности выполнения тестовых заданий. Вариант №1

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответ	В	В	Б	А	В	Г	Г	В	Г	Д

№ вопроса	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ответ	Г	А	Г	Д	В	А	Б	В	В	В

№ вопроса	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Ответ	Б	В	Б	А	Б	А	А	Б	А	Б

Ключ для проверки правильности выполнения тестовых заданий. Вариант №2

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответ	В	В	А,Б,Г	Г	А	Б	Б	Б	Б	В

№ вопроса	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ответ	В	Г	Б	В	Б	Г	В	А	Г	Б

№ вопроса	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Ответ	Г	Д	В	Г	Б	А	Б	В	А	В

Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)

4.1. Примерные вопросы к дифференцированному зачету

- Способы и средства, используемые при оказании туристских услуг.
- Правовые основания предоставления туристических услуг и механизм их передачи туристу.
- Основные субъекты предоставления тур. услуг и их место в туристском сопровождении (туроператор, турагент, турист, государство)
- Информационное, документальное, операционное (технологическое), рекламационное туристское сопровождение и их характеристики.
- Информационное сопровождение на стадии подготовки и реализации туристской поездки.
- Роль турфирмы и менеджера по направлению в предоставлении достоверной первичной информации по туру.

7. Информационное сопровождение туриста в путешествии: ответственность туроператора и поставщика тур. услуг за информационное сопровождение на стадии реализации тура.
8. Ответственность туриста в вопросах информационной безопасности.
9. Документальное сопровождение: заявка, лист бронирования, клиентский договор, ваучер, мед. страховка, авиа (ж/д, автобус и др.) билеты, памятка, инструкции (инструктаж).
10. Операционное (технологическое) сопровождение туристов: роль туроператора, поставщика тур. услуг и непосредственных исполнителей по предоставлению тур. услуг в операционном сопровождении.
11. Механизмы и технологии, предоставления услуг: поставщики услуг - туроператор – турагент – турист, поставщик услуг – турист.
12. Влияние специфических характеристик турпродукта на особенности операционного сопровождения тура.
13. Рекламационное сопровождение туристов: обработка возражений туристов на предпродажной стадии, прием жалоб и претензий во время проведения тура.
14. Работа с жалобами и претензиями туристов по окончанию тура
15. Общая характеристика авиационных туров.
16. Источники получения информации по авиаперевозке.
17. Разновидности авиабилетов и условий их приобретения.
18. Электронный билет.
19. Схема взаимоотношений: авиакомпания – авиационное агентство – туроператор – турист.
20. Договорная составляющая: блоки мест, пулы, чартеры и их виды; регулярные авиарейсы.
21. Комиссионные продажи авиабилетов.
22. Приобретение туристом авиабилетов в пакете услуг.
23. Прямые продажи авиабилетов.
24. Условия предоставления авиауслуг в клиентском договоре.
25. Условия аннуляции авиабилета.
26. Паспортно - визовые, таможенные формальности в аэропорту и их место в туристском сопровождении.
27. Ответственность туроператора, авиакомпании, турагента за задержку рейса и ненадлежащее оказание услуг по перевозке.
28. Страховые случаи.
29. Судебные иски и разбирательства.
30. Общая характеристика железнодорожных туров.
31. Государственные и частные железнодорожные компании на рынке тур. услуг.
32. Монопольное положение РЖД в России: преимущества и недостатки.
33. Источники получения информации по железнодорожным перевозкам.
34. Способы и условия бронирования и приобретения железнодорожных билетов.
35. Плацкарт, купе, СВ. Электронный билет.
36. Продажа ж/д билетов в офисе туроператора.
37. Бронирование и продажа ж/д билетов через железнодорожные кассы.
38. Групповые билеты и условия их приобретения.
39. Туристские поезда и вагоны.
40. Организация транспортного обслуживания группы туристов: старший группы, программа туристического обслуживания, правила проезда в ж/д поездах.
41. Ответственность железнодорожной компании, туроператора, тур. агента за задержку и опоздание поезда и ненадлежащее оказание услуг по перевозке.
42. Вопросы страхования. Судебные иски и разбирательства.
43. Общая характеристика автомобильных туров.
44. Автобусные перевозки и их место в оказании транспортных услуг в туристической отрасли.
45. Организация международных автобусных перевозок и перевозок внутри страны.
46. Регулярные и чартерные автобусные перевозки.
47. Трансферы. Экскурсионное автобусное обслуживание.
48. Лицензирование автобусных перевозок.
49. Современные требования по перевозке пассажиров.
50. Источники получения информации по автобусным перевозкам.

51. Транспортные компании, туроператоры, турагенты и их взаимоотношения.
52. Договоры аренды.
53. Способы бронирования и покупки автобусных билетов и туров.
54. Автобусные туры и страхование от несчастного случая.
55. Туристские формальности в автобусных турах.
56. Особенности организации автобусных перевозок: лицензирование на пассажирские перевозки, требования по уровню сервиса, наличие двух водителей на маршруте, тахографа; наличие старшего сопровождающего в группе.
57. Регламент по проведению турпрограммы: время, место встречи группы, время отправления автобуса, инструктаж для путешествующих в туре по поведению в автобусе; время, отводимое на ознакомление с экскурсионными объектами, свободное время.
58. Ответственность автотранспортного предприятия, туроператора, турагента за задержку, опоздание, поломку автобуса. Легковые автомобили и условия их проката.
59. Судебные иски и разбирательства
60. Общая характеристика круизов.
61. Специфика круизного плавания по сравнению с другими видами путешествий.
62. Инструкции для туристов, собирающихся в круизное плавание.
63. Морские круизы, их виды и регионы распространения, схема предоставления услуг.
64. Речные круизы и их особенности.
65. Речные круизы за рубежом и в нашей стране.
66. Тенденции развития круизного плавания в мире и России.
67. Фрахт - контракт - договор между круизной компанией (морским пароходством) и туроператором.
68. Бербоут – чартер - длительная аренда речных судов.
69. Источники получения информации по круизам.
70. Документальное сопровождение (туристские формальности) круизов: визы, прививки, справки, таможенные декларации.
71. Регистрация туристов на круиз.
72. Основные субъекты круизных туров и их взаимодействие.
73. Рекламационное сопровождение туристов во время круиза и после него.
74. Общая характеристика гостиничного обслуживания.
75. Организационная структура и функции отдельных подразделений гостиниц. Источники получения информации по размещению в гостинице.
76. Документальное сопровождение, необходимое для заезда туриста в гостиницу: гарантированное бронирование по предварительной оплате и предъявлению оплаченного счета или квитанции, гарантии кредитной карты, договорные гарантии компании или корпорации, ваучер, оплата наличными у стойки.
77. Технологический цикл обслуживания: бронирование, заезд, регистрация, размещение, проживание, выезд, выписка.
78. Особенности каждого из этапов в предоставлении услуг.
79. Взаимодействие гостиницы, туроператора, турагента, клиента при бронировании номеров и вовремя обслуживании в гостинице.
80. Технология и организация предоставления экскурсионного и анимационного обслуживания.
81. Разновидности анимации.
82. Рассмотрение жалоб и претензий в процессе и по окончании предоставления услуг.
83. Основные типы туристской анимации: анимационный турмаршрут, анимационные элементы в тур. услугах, дополнительные анимационные услуги на туристическом маршруте, комплексная анимационная услуга.
84. Технология проведения массового мероприятия.
85. Современные оздоровительные программы как способ рекреационной анимации.
86. Формула анимации: использование интереса, оживление экспозиции, включение туристов в действие, разнообразие развлечений.
87. Рекламации на анимационные услуги.
88. Возрастные ограничения и ограничения по здоровью как особые критерии для разработки технологий по оказанию туристских услуг.
89. Дети, путешествующие с родителями (или одним родителем), без родителей в составе группы

90. Документальное сопровождение путешествующих детей.
91. Условия получения доверенности.
92. Особенности планирования и организации детских туров.
93. Автобусные перевозки детей и правила их осуществления.
94. Старшие в группе, сопровождение экскурсионных автобусов машинами ГИБДД. Особенности организации туристского сопровождения инвалидов
95. Путешествия инвалидов самолетами, поездами, автобусами.
96. Особенности оказания экскурсионных и иных услуг для инвалидов.
97. Рекламационное сопровождение детей и инвалидов
98. Общая характеристика санаторных услуг и особенности их предоставления.
99. Источники получения информации по санаторным услугам в России и за рубежом.
100. Профиль работы санаториев, санаторно-курортные возможности.
101. Документальное сопровождение для получения санаторных услуг: санаторно - курортная карта, туристическая путевка, курортная книжка, отрывной талон курортной книжки.
102. Диагностический, лечебно - профилактический, реабилитационно - рекреационный этапы лечения и оздоровления.
103. Особенности реализации санаторных путевок.
104. Санаторные объединения, туроператоры и тур. агенты как каналы реализации санаторных путевок.
105. Жалобы и претензии при оказании санаторных услуг, ответственность санатория и фирмы, реализующих лечебные туры.

4.2. Примерные вопросы тестовых заданий

Вариант 1

1. Основные этапы организации тура:
 - а) подготовительный
 - б) заключительный
 - в) маршрутный
 - г) обобщающий
2. Медицинская аптечка должна включать
 - а) Расходные материалы, инструменты, вспомогательные средства
 - б) Обработка ран, ушибов, ожогов
 - в) Обезболивающие и жаропонижающие средства
 - г) При заболеваниях органов дыхания
 - д) При сердечно-сосудистых заболеваниях
 - е) При аллергических состояниях
 - ж) При желудочно-кишечных заболеваниях
 - з) Стимулирующие и транквилизирующие средства
3. Какие виды работ включает подготовительный этап организации тура:
 - а) Отправление туристов
 - б) Выполнение программы маршрута
 - в) Оформление документов, регламентирующих обслуживание туристов
 - г) Инструктаж туристов
4. Какие виды работ включает маршрутный этап организации тура:
 - а) Отправление туристов
 - б) Анализ проблемных ситуаций на маршруте
 - в) Разработка рекомендаций по совершенствованию туров
 - г) Выполнение программы маршрута
5. Какие виды работ включает заключительный этап организации тура:
 - а) Оформление отчета о выполнении тура

- б) Выполнение программы маршрута
- в) Оформление документов, регламентирующих обслуживание туристов
- г) Обсуждение с партнерами возможностей улучшения обслуживания на маршруте

6. Туры без сопровождения руководителем группы, кем контролируются:

- а) активистом из лица участников тура
- б) отправляющей турфирмой
- в) принимающей стороной (турфирмой)
- г) ни кем не контролируются

7. Одна из необходимостей взаимодействия человека с природой:

- а) восстановление сил, здоровья, запаса энергии, расширения кругозора и познания мира
- б) поход, прогулка, прокат автомобиля
- в) общение с друзьями в санатории, на пикнике, на дискотеке
- г) здоровый сон на природе, в транспорте

8. Благодаря каким факторам к исходу XX столетия туризм стал нормой жизни современного человека, и в настоящее время приобретает массовый характер

- а) благодаря росту взаимовыгоды между странами СНГ, где возможно проявлять все признаки процветания торговли
- б) благодаря высокому развитию экономики и политического строя зарубежных стран
- в) благодаря развитию научно-технического прогресса и потенциала в развитии nano технологий
- г) благодаря растущей взаимосвязи и взаимозависимости стран в результате открытости границ и увеличения масштабов международной торговли, охватывающей обмен товарами, капиталом и услугами

9. Четыре вида рекреационного времени

- а) инклюзивное, ежедневное, еженедельное (уик-энд), отпускное
- б) инклюзивное, выходное, ежеминутное, каникулярное
- в) выходное, ежедневное, каникулярное, ежедневное
- г) еженедельное, выходное, каникулярное, пособное

10. Дополните список факторов, анализ которых необходим при организации тура:

- а) климатические особенности туристского сезона
- б) изменения тарифов на перевозки
- в) социально-политические изменения
- г)

11. Вид досуговой деятельности, направленный на восстановление духовных и физических сил человека

- а) туристская анимация
- б) рекреационная анимация
- в) гостиничная анимация
- г) ресторанный анимация

12. Услуги, которые включены в комплексное обслуживание и в цену тура, считаются основными услугами:

- а) да
- б) нет

13. Если турист приобретает еще какую-либо услугу к оплаченному туру, эта услуга становится дополнительной:

- а) да
- б) нет

14. Что в групповых турах программа формируется в соответствии с пожеланиями клиента:

- а) да
- б) нет

15. При проведении туристского маршрута возникают критические моменты, расставьте их в порядке сложности:

- а) размещением в гостиницах соответствующей категории
- б) питание туристов
- в) экскурсионное обслуживание
- г) встреча прибывших туристов
- д) своевременная отправка туристов
- е) страховое событие (травма, заболевание туристов)

16. Назовите четыре вида рекреационного времени

- а) инклюзивное, ежедневное, еженедельное (уик-энд), отпускное
- б) инклюзивное, выходное, ежеминутное, каникулярное
- в) выходное, ежедневное, каникулярное, ежедневное
- г) еженедельное, выходное, каникулярное, пособное

17. Основное отличие «отдыха» от «рекреации»

- а) рекреация – часть досугового времени, направленная на восстановление сил человека на специализированных территориях
- б) рекреация- это любая человеческая деятельность, которая является разновидностью досуговой деятельности
- в) рекреация- совокупность однотипных действий, имеющих определенную функциональную нагрузку
- г) рекреация-совокупность однотипных действий, имеющих определенную функциональную нагрузку

18. Основные функции анимации

- а) адаптационная и компенсационная
- б) воспитательная, компенсаторная
- в) педагогическая, образовательная
- г) моделирующая, рекламная

19. Вид досуговой деятельности, направленный на восстановление духовных и физических сил человека

- а) туристская анимация
- б) рекреационная анимация
- в) гостиничная анимация
- г) ресторанная анимация

20. Специалист, занимающийся разработкой индивидуальных и коллективных программ досуга, ориентирующий человека в многообразии видов досуга, организующий полноценный отдых

- а) турист
- б) турагент
- в) туроператор
- г) аниматор

Вставьте пропущенные слова:

21. Наличие возможностей для удовлетворения социокультурных потребностей людей в туруслугах, обеспечивают

22. Специальные детские клубы действуют на территории ... отелей

23. Совершенствующая функция анимации

- а) приносит интеллектуальное и физическое усовершенствование

- б) позволяет перейти от повседневной обстановки к свободной, досуговой
- в) освобождает человека от физической и психической усталости от повседневной жизни
- г) создает положительные эмоции и стимулирует психическую стабильность

24. Главное качество, характеризующее эффективность досуга

- а) уровень самосознания и степень самореализации индивида
- б) уровень образованности
- в) физическое развитие личности
- г) духовное развитие личности

25. Предприятия, относящиеся к индустрии развлечений

- а) учебные центры
- б) турфирмы
- в) цирки, театры, зоопарки
- г) курортные гостиницы

Вариант 2

1. Этот вид анимации удовлетворяет потребности молодежи в творчестве, демонстрации своих созидательных способностей и установлении контактов с близкими по духу людьми через совместное творчество

- а) культурная
- б) туристская
- в) творческая
- г) духовная

2. Комплекс приемов труда аниматора, организация этого труда, использование специальных технических средств

- а) техника анимации
- б) технология создания анимационных программ
- в) стратегия реализации анимационных программ
- г) концепция анимационной деятельности

3. Значение компенсаторской функции игры

- а) перестраивает психику игрока для усвоения больших объемов информации
- б) восстанавливает энергию, жизненное равновесие, тонизирует психологические нагрузки
- в) связывает действительность с нереальным
- г) корректирует проявления личности в игровых моделях жизненных ситуаций

4. Важнейшими аспектами социально-демографического фактора, который обязательно должен учитывать руководитель туристической группы, являются:

- а) численность группы туристов
- б) возраст туристов
- в) культурный уровень туристов
- г) социальный уровень туристов

5. Главное назначение игры

- а) развитие человека, ориентация его на творческое, экспериментальное поведение
- б) выявление конкурентов и определение преимущества собственных программ
- в) повышение эффективности интеллектуального и эмоционального воздействия на аудиторию
- г) создание положительных эмоций и стимулирование психической стабильности

6. К режиссерской подсистеме технологии создания анимационных программ относится

- а) распределение ролей, составление планов репетиций, постановка спектакля, шоу

б) организация совместной деятельности анимационной команды, экономических, технических, рекламных отделов

в) создание и разработка сценариев мероприятия, текстов экскурсий

г) подбор спортивных игр и соревнований, составление маршрутов походов с последующей разработкой методических рекомендаций на основе обобщения опыта

7. Подготовка технических средств, площадки для анимационных мероприятий, реквизита, декораций, освещения, музыкального сопровождения и пр.

а) режиссерская функция анимационной программы

б) монтажно-постановочная функция анимационной программы

в) организационная функция анимационной программы

г) техническая функция анимационной программы

8. Одна из главных функций кадровых служб на предприятиях индустрии туризма

а) беседа

б) опрос

в) тестирование

г) помощь

9. Дополните функции, которые должны быть присущи руководителю туристской группы:

а) организатора

б) психолога

в)

10. Возраст детей, для которых предусмотрены специальные детские клубы «мини»

а) для детей 1-2 года

б) для детей 2-3 года

в) для детей 3-12 лет

г) для детей любого возраста

11. Дополните функции тур. анимации, позволяющие приобрести и закрепить в результате ярких впечатлений новые знания об окружающем мире:

а) информационная

б) стабилизирующая

в) компенсационная

г)

12. Дополните обязанности руководителя туристской группы при обслуживании туристов на автобусном маршруте:

а) убедиться, что автобус по техническому, санитарному состоянию и оборудованию отвечает установленным требованиям

б) разъяснить водителю путь следования и уточнить его особенности (например, при ремонте дороги, автомобильных заторах и др.)

в)

13. Автобусные туры всегда сопровождают руководители группы или экскурсоводы:

а) да

б) нет

14. Руководитель группы несет ответственность за сохранность полученных документов:

а) не верно

б) верно

15. Руководитель может задержать отправдение группы, в случае неявки или опоздания туриста на:

- а) 1 час
- б) 40 минут
- в) 30 минут
- г) 15 минут

16. Как называется набор услуг, предоставляемых туристам в соответствии с их потребностями и тематикой тура, заранее оплаченный и распределенный во времени проведения тура?

- а) программа обслуживания
- б) резюме обслуживания
- в) маршрут тура
- г) пакет услуг

17. Основные особенности культурного досуга молодежи

а) высокий уровень культурно-технической оснащенности, использование современных досуговых технологий и форм, методов, эстетически насыщенное пространство и высокий художественный уровень досугового процесса

б) эмоциональная окрашенность, возможность привнести в каждую возможность заниматься любимым делом, встречаться с интересными людьми, посещать значимые для него места, быть участником важных событий

в) внутренняя культура человека, предполагающая наличие у него определенных личностных свойств, которые позволяют содержательно и с пользой проводить свободное время

г) реализация интересов личности, связанных с рекреацией, саморазвитием, самореализацией, общением, оздоровлением

18. Лица и структуры, осуществляющие предпринимательские функции, связанные с финансированием, предоставление донорской помощи организаторам досуга

- а) аниматоры рекреационных центров
- б) творческие работники
- в) банковские структуры, меценаты, продюсеры
- г) ассистенты-исполнители

19. Социально-демографическая группа, переживающая период становления социальной зрелости, адаптации к миру взрослых

- а) подростки
- б) дети
- в) молодежь
- г) пенсионеры

20. Назовите этапы организации тура, в которых туристы принимают непосредственное участие

- а) подготовительный
- б) после маршрутный
- в) маршрутный
- г) заключительный

21. Туристский маршрут на речном и морском транспорте требует от руководителя группы:

- а) участия в досуговых мероприятиях, проводимых на судне
- б) представление туристам капитана судна и команду
- в) проведения инструктажа о правилах поведения и технике безопасности на судне
- г) разъяснения капитану пути следования судна

22. Где должен находиться руководитель группы в момент посадки туристов в самолет:

- а) на своем месте в самолете
- б) у траппа самолета

- в) у мест туристов в самолете
- г) у стойки регистрации билетов

23. Укажите, какие виды работ включает маршрутный этап организации тура:

- а) анализ проблемных ситуаций на маршруте
- б) разработка рекомендаций по совершенствованию туров
- в) завершение маршрута
- г) сбор отзывов и пожеланий туристов

24. Народное гуляние в виде уличного шествия, парада, маскарада

- а) мистерия
- б) карнавал
- в) раус
- г) раут

25. Стандартизованный, предварительно организованный комплекс туристских услуг для группы за одну стоимость

- а) паушальный тур
- б) семейный и молодежный тур
- в) организованный туризм
- г) детский туризм

Выполнение работ по профессии ассистент экскурсовода (гида)

4.1. Примерные вопросы к дифференцированному зачету

1. Классификация экскурсий и экскурсионных программ по: содержанию; по составу и количеству участников; по месту проведения; по способу передвижения; по продолжительности; по форме проведения.
2. Экскурсии обзорные. Пешеходные и автобусные обзорные экскурсии.
3. Экскурсии тематические: исторические, литературные, художественные, производственные, архитектурно-градостроительные, искусствоведческие, природоведческие, паломнические.
4. Наиболее востребованные варианты экскурсий по Екатеринбургу и окрестностям: экскурсии по историческому центру города, «Екатеринбург театральный», «Литературный квартал», «Уральская Голгофа»: Храм на Крови и монастырь на Ганиной Яме.
5. Формирование темы, цели экскурсии.
6. Определение целевой аудитории экскурсии.
7. Разработка маршрута экскурсии.
8. Уточнение маршрута экскурсии.
9. Изучение и отбор экскурсионных объектов, изучение материалов экскурсии.
10. «Портфель экскурсовода».
11. Подготовка технологической карты.
12. Технологическая карта экскурсии как нормативный и контрольный документ.
13. Структура технологической карты. Этапы подготовки.
14. Контрольный текст экскурсии и «портфель экскурсовода»: составление и подготовка.
15. Содержание контрольного текста экскурсии.
16. Понятие портфеля экскурсовода, его назначение, структура.
17. Технология и организации экскурсии.
18. Понятие методов экскурсии.
19. Драматургия экскурсии. ее особенности
20. Природные условия Урала.
21. Краткая история геологического развития региона. Рельеф. Внутренние воды. Особенности климата.
22. Природные комплексы: Предуралье, Уральский хребет, Зауралье; Северный, Средний и Южный Урал.
23. Редкие и примечательные представители флоры и фауны.
24. Природные условия как ресурс рекреационного туризма.

25. Социально-экономическое развитие региона. Природные минеральные ресурсы: состав и классификация.
26. Характер размещения природных ресурсов.
27. Размещение населения по территории района, его связь с размещением производства. Системы расселения. Урбанизация.
28. Языковой и национальный состав населения.
29. Промышленный потенциал: металлургический комплекс, машиностроительный комплекс, география отраслей химического комплекса, топливно-энергетический комплекс, электроэнергетика, развитие и размещение лесного комплекса, строительный комплекс.
30. Комплекс по производству товаров народного потребления и сфера услуг.
31. Транспортный комплекс уральского региона
32. Природные лечебные ресурсы региона; ландшафтные и климатические; гидроминеральные (минеральные воды и лечебные грязи).
33. Уникальные природные лечебные ресурсы: соляные шахты, парогазовые струи, газообразный радон.
34. Курорты Уральского региона.
35. Горнолыжные курорты.
36. Ресурсы познавательного туризма.
37. Возможности и условия паломнического туризма. Основные центры.
38. Особо охраняемые природные территории Урала: памятники природы, заповедники, заказники, национальные природные парки, лесопарки.
39. Спелеотуризм на Урале.
40. Сплав по рекам региона.
41. Мифы и легенды. Народные промыслы и ремесла Урала.
42. Основная структура загородных экскурсий. «Выезд из города».
43. Правила работы экскурсовода в автобусе.
44. Наиболее характерные особенности разработки темы экскурсоводом на маршрутах по Свердловской области
45. Концепция стратегической программы развития туризма в субъектах региона.
46. Предпосылки развития Урала как туристского региона.
47. Стратегические направления развития рекреационного туризма в регионе.
48. Механизм реализации стратегии развития.
49. Разработка регионального рекреационно-туристского продукта.
50. Формирование туристского имиджа Уральского региона.
51. Новые и перспективные виды рекреации.
52. Проблемы охраны гидроминеральных природных проявлений.

4.2. Примерные вопросы тестовых заданий

Вариант 1

1. Экскурсионная теория - это:

- А) Совокупность понятий; функции экскурсоведения; особенности показа и рассказа; экскурсионный метод; классификация экскурсий, дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию; методология и методика; элементы экскурсионной педагогики и логики, основы профессионального мастерства экскурсовода.
- Б) Выводы экскурсанта.
- В) Событие или несколько событий, связанных друг с другом.

2. Материал экскурсии, профессиональное мастерство, ведущего экскурсию в его изложении дает возможность экскурсантам анализировать, делать необходимые выводы. Эти умения в ходе показа и рассказа экскурсантам прививает:

- А) Педагог.
- Б) Экскурсовод.
- В) Сопровождающий группу человек.

3. Действия в процесс экскурсии подразделяются:

А) На деятельность экскурсовода и деятельность экскурсантов.

Б) На деятельность экскурсовода.

В) На деятельность экскурсантов.

4. Функция расширения культурно-технического кругозора способствует:

А) Информированию экскурсантов по конкретному разделу знаний.

Б) Распространению политических, философских, научных, художественных и других взглядов, идей и теорий.

В) Конкретизации знаний экскурсантов, помогает им увидеть то, что они знали по письменным источникам, из школьных программ, лекций, телепередач.

5. Функция формирования интересов человека:

А) Информировует по конкретному разделу знаний: о достижениях исторической науки, медицины, биологии; об открытиях археологов; изобретениях, достижениях в хозяйственном и культурном строительстве.

Б) Организует досуг.

В) Вызывает интерес у людей к конкретной отрасли знаний.

6. Общим признаком для всех экскурсий является:

А) Наличие экскурсовода, проводящего экскурсию.

Б) Обязательный выход из автобуса для осмотра памятников.

В) Демонстрация действующих объектов.

7. Экскурсионный метод - это:

А) Мимическая и пантомимическая выразительность, точные жесты, выразительные взгляды, улыбка.

Б) Умение отобрать и правильно оформить экскурсионный материал, перестроить план проведения экскурсии, схему использования методического приема, содержание своей информации.

В) Один из видов активно-двигательного усвоения знаний.

8. Природоведческие экскурсии:

А) Формируют любовь и уважение к труду.

Б) Направлены на эстетическое воспитание экскурсантов.

В) Воспитывают бережное отношение к природе.

9. Для экскурсовода, как и педагога, характерны следующие компоненты деятельности:

А) Коммуникативный.

Б) Конструктивный.

В) Организаторский, познавательный, коммуникативный, конструктивный.

10. Распределение внимания - это:

А) способность переносить внимание с одного объекта на другой.

Б) Способность переносить внимание с показа на рассказ.

В) Способность при одновременном наблюдении нескольких объектов дозировать внимание между ними.

11. Какой вид воображения позволяет экскурсоводу создавать новые зрительные образы, творчески домысливать определенные части объекта. Зрительно восполнять недостающие детали:

А) Творческое.

Б) Произвольное.

В) Пассивное.

12. При создании экскурсии необходимо учитывать следующие логические законы:

А) Противоречия и достаточного основания.

Б) Тождества и исключения третьего.

В) Тождества, противоречия, исключения третьего, достаточного основания.

13. По содержанию экскурсии подразделяют на:

- А) Тематические.
- Б) Обзорные и тематические.
- В) Обзорные.

14. Композицией экскурсии называют:

- А) Расположение, последовательность и соотношение подтем, основных вопросов, вступления и заключительной части экскурсии.
- Б) Композиционный центр экскурсии, вокруг которого строится весь рассказ экскурсии.
- В) Языковое выражение в прямой и косвенной речи.

15. Каждая тема представляет собой:

- А) Композиционный центр экскурсии, вокруг которого строится весь рассказ экскурсии.
- Б) Совокупность целого ряда подтем.
- В) Наиболее полное удовлетворение спроса потребителей на экскурсионные услуги.

16. Ступени показа:

- А) 1. Общий взгляд экскурсантов на объект после слов экскурсовода. 2. Более детальный осмотр экскурсантами памятника. 3. Повторный осмотр объекта при его анализе экскурсоводом. 4. Самостоятельное наблюдение объекта экскурсантами. Запоминаются обстановка и место действия. 5. Обобщение увиденного и услышанного от экскурсовода. 6. Заключительный взгляд экскурсантов на объект.
- Б) 1. Самостоятельное наблюдение объекта экскурсантами. Запоминаются обстановка и место действия. 2. Обобщение увиденного и услышанного от экскурсовода. 3. Заключительный взгляд экскурсантов на объект.
- В) 1. Общий взгляд экскурсантов на объект после слов экскурсовода. 2. Более детальный осмотр экскурсантами памятника. 3. Повторный осмотр объекта при его анализе экскурсоводом.

17. Зависимость рассказа от скорости передвижения группы в том, что

- А) В рассказе отсутствуют устные доказательства.
- Б) Рассказ привязан к наблюдаемым экскурсантами объектам.
- В) Рассказ подчинен ритму движения экскурсантов, маршруту экскурсии.

18. К одному из путей совершенствования экскурсии относят:

- А) Активную жизненную позицию экскурсовода.
- Б) Усвоение и сохранение контактов между экскурсоводом и экскурсионной группой; владение, основами как наук, как психология, логика, педагогика.
- В) Совершенствование коммуникативных качеств экскурсовода.

19. Подчиненность рассказа показу проявляется в:

- А) Выражении мысли, изложения определенного положения в более точной, конкретной форме.
- Б) Убедительном рассказе о событиях, будто оно происходило именно в этом месте, и его участниками были, называемые им лица, а не кто-нибудь другой.
- В) Невозможности абстрагирования рассказа от объектов показа, которые расположены на маршруте.

20. Познавательная ценность объекта - это:

- А) Когда посещение и осмотр объекта невозможны из-за плохой видимости или сезонности.
- Б) Необычность, экзотичность объекта.
- В) Связь объекта с конкретным историческим событием, с определенной эпохой, жизнью и творчеством известного деятеля науки и культуры, художественные достоинства памятника, возможность их использования в эстетическом воспитании участников экскурсии.

21. Методическая разработка экскурсии состоит из:

- А) Вступления и части.
- Б) части.
- В) Вступления, части, заключения.

22. Прием предварительного осмотра:

А) Первая ступень наблюдения объекта.

Б) Дает возможность экскурсантам наблюдать вид местности с высокой точки.

В) Означает восстановление первоначального вида (облика) чего-либо по остаткам или письменным источникам.

23. Прием комментирования:

А) Применяется в рассказе, когда необходимо совершить переход от частных, единичных случаев и фактов к общей картине, выводам.

Б) Дословная выдержка из какого-либо текста или в точности приводимые чьи-либо слова (прямая речь).

В) Используется экскурсоводом при изложении материала. Разъясняющего смысл события или замысел автора памятника истории и культуры, который в данный момент наблюдается экскурсантами.

24. При движении автобуса экскурсовод должен:

А) Вести экскурсию обязательно с микрофоном.

Б) Молчать.

В) Может вести экскурсию без микрофона.

25. Каждый работник, избравший профессию экскурсовода, должен уметь:

А) Подобрать необходимый фактический материал, изучить его; подготовить индивидуальный текст экскурсии на определенную тему.

Б) Составить методическую разработку, применять методические приемы на практике, использовать наглядные материалы «портфеля экскурсовода».

В) Подобрать необходимый фактический материал, изучить его; подготовить индивидуальный текст экскурсии на определенную тему, составить методическую разработку, применять методические приемы на практике, использовать наглядные материалы «портфеля экскурсовода», прослушивать экскурсоводов по своей отрасли знаний и оказывать им помощь в пропаганде экскурсионных возможностей края.

26. Для экскурсовода необходимы следующие способности:

А) Конструктивные.

Б) Организаторские и коммуникативные.

В) Конструктивные, коммуникативные, организаторские, аналитические.

27. Слагаемые профессионального мастерства экскурсовода можно разделить на:

А) Умения.

Б) Знания и умения.

В) Знания.

28. По отношению к экскурсантам экскурсовод может выступать как:

А) Информатор.

Б) Комментатор.

В) Эмоциональный лидер, советчик, собеседник, комментатор, информатор.

29. Манеры экскурсовода:

А) Оказывают на экскурсантов большое воздействие.

Б) Не оказывают на экскурсантов воздействия.

В) Могут оказывать, а могут не оказывать воздействие на экскурсантов.

30. Мимика экскурсовода - это:

А) Движение тела.

Б) Движение мышц лица, выражающее душевное состояние, переживанием человеком чувства, его настроения.

В) Жестикуляция.

Вариант 2

1. С наибольшей полнотой экскурсионная теория отражена в такой учебной дисциплине, как:

А) Педагогика.

Б) Экскурсоведение.

В) История экскурсоведения.

2. Показ объектов происходит под руководством квалифицированного специалиста:

А) Экскурсовода.

Б) Психолога.

В) Педагога.

3. Общение людей на экскурсии следует отнести:

А) К духовно-информационному типу общения, сочетанию двух форм отношений между субъектами и объектами, а также отношений личностных и групповых.

Б) Сочетанию двух форм отношений между субъектами и объектами.

В) Отношений личностных и групповых.

4. Функция формирования интересов человека:

А) Информирует по конкретному разделу знаний: о достижениях исторической науки, медицины, биологии; об открытиях археологов; изобретениях, достижениях в хозяйственном и культурном строительстве.

Б) Организует досуг.

В) Вызывает интерес у людей к конкретной отрасли знаний.

5. Функция организации культурного досуга:

А) Расширяет культурно-технический кругозор.

Б) Формирует интересы человека.

В) Удовлетворяет и формирует духовные потребности человека.

6. Общим признаком для всех экскурсий является:

А) Наглядность, зрительное восприятие, показ экскурсионных объектов на месте их расположения.

Б) Знакомство с материалами, расположенными на стендах.

В) Обязательный выход из автобуса для осмотра памятников.

7. Экскурсионный метод - это:

А) Организация свободного времени людей.

Б) Основа экскурсионного процесса, совокупность способов и приемов сообщения знаний.

В) Формирование политических, философских, научных, художественных взглядов, идей и теорий.

8. Природоведческие экскурсии:

А) Воспитывают бережное отношение к природе.

Б) Формируют любовь и уважение к труду.

В) Направлены на эстетическое воспитание экскурсантов.

9. Экскурсовод осуществляет следующие педагогические задачи:

А) Вооружает экскурсантов знаниями.

Б) Вооружает экскурсантов знаниями и формирует мировоззрение, нормы поведения, речевой этике.

В) Формирует мировоззрение, нормы поведения, речевой этике.

10. В экскурсиях сочетаются следующие виды психических процессов:

А) Ощущение, представление, мышление, воображение, переживания.

Б) Переживания, усилия для сохранения внимания, работы памяти.

В) Ощущение, представление, мышление, воображение, усилия для сохранения внимания, работы памяти.

11. Наиболее низкий уровень внимания наблюдается в возрасте:

А) От 18 лет до 21 года.

Б) От 22 лет до 25 лет.

В) От 26 лет и выше.

12. Любое умозаключение состоит из трех ступеней: посылок, вывода и заключения, где вывод - это:

А) Исходное суждение, из которого выводится новое суждение.

Б) Логический переход от посылок к заключению.

В) Новое суждение, получаемое из посылок.

13. Обзорная экскурсия строится на показе:

А) Самых различных объектов.

Б) Архитектурных объектов.

В) Военно-исторических.

14. Идея экскурсии это:

А) Предмет показа и рассказа.

Б) Ее главная мысль, замысел экскурсии.

В) Предмет показа и рассказа.

15. Ведущей подтемой называют:

А) Языковое выражение, в прямой и косвенной форме выражающее содержание.

Б) Расположение, последовательность и соотношение подтем, основных вопросов, вступления и заключительной части экскурсии.

В) Композиционный центр экскурсии, вокруг которого строиться весь рассказ экскурсии.

16. Последовательность действий экскурсовода при показе объекта:

А) Определение; характеристика; цель создания, экскурсионный анализ (сравнение), справка, оценка исторического события.

Б) Цель создания, оценка исторического события, определение, экскурсионный анализ (сравнение), справка, характеристика.

В) Оценка исторического события; справка, экскурсионный анализ (сравнение), цель создания, характеристика, определение.

17. Подчиненность рассказа показу проявляется в:

А) Выражении мысли, изложения определенного положения в более точной, конкретной форме.

Б) Убедительном рассказе о событиях, будто оно происходило именно в этом месте, и его участниками были, называемые им лица, а не кто-нибудь другой.

В) Невозможности абстрагирования рассказа от объектов показа, которые расположены на маршруте.

18. Зависимость рассказа от скорости передвижения группы в том, что

А) В рассказе отсутствуют устные доказательства.

Б) Рассказ привязан к наблюдаемым экскурсантами объектам.

В) Рассказ подчинен ритму движения экскурсантов, маршруту экскурсии.

19. К одному из путей совершенствования экскурсии относят:

А) Детальная разработка технологии использования методических приемов показа и рассказа с учетом особенностей различных экскурсионных тем и дифференциации групп экскурсантов.

Б) Использование в рассказе зрительных доказательств.

В) Восстановление перед мысленным взором экскурсанта того или иного объекта.

20. В простейшем виде схема всех экскурсий, независимо от темы, вида и формы проведения включает:

- А) Вступление и часть.
- Б) часть.
- В) Вступление, часть и заключение.

21. При составлении маршрута:

- А) Не нужно продумывать несколько вариантов движения групп.
- Б) Можно продумывать, а можно не продумывать варианты движения группы.
- В) Необходимо продумывать несколько вариантов движения группы.

22. Прием зрительного монтажа:

- А) Представляет собой мысленный процесс выделения из целого каких-либо частей с целью последующего глубокого наблюдения.
- Б) Является одним из вариантов прием реконструкции.
- В) Построен на объединении отдельных частей наблюдаемого объекта в единое целое.

23. Прием экскурсионной справки:

- А) Используется в сочетании с приемами зрительной реконструкции, локализации, абстрагирования.
- Б) Ставит своей задачей оказать помощь в правильном отображении объекта в сознании экскурсантов.
- В) Форма изложения материала, когда в рассказе, помимо справки об историческом событии, раскрываются сущность причины, его вызвавшие.

24. К выходу экскурсантов:

- А) Не нужно готовить.
- Б) Нужно готовить.
- В) На усмотрение экскурсовода.

25. Каждый работник, избравший профессию экскурсовода, должен уметь:

- А) Подобрать необходимый фактический материал, изучить его; подготовить индивидуальный текст экскурсии на определенную тему.
- Б) Составить методическую разработку, применять методические приемы на практике, использовать наглядные материалы «портфеля экскурсовода».
- В) Подобрать необходимый фактический материал, изучить его; подготовить индивидуальный текст экскурсии на определенную тему, составить методическую разработку, применять методические приемы на практике, использовать наглядные материалы «портфеля экскурсовода», прослушивать экскурсоводов по своей отрасли знаний и оказывать им помощь в пропаганде экскурсионных возможностей края.

26. Для экскурсовода необходимы следующие способности:

- А) Конструктивные, организаторские, аналитические.
- Б) Конструктивные, коммуникативные, организаторские, аналитические.
- В) Организаторские и коммуникативные.

27. Слагаемые профессионального мастерства экскурсовода можно разделить на:

- А) Знания и умения.
- Б) Умения.
- В) Знания.

28. По отношению к экскурсантам экскурсовод может выступать:

- А) Эмоциональный лидер.
- Б) Советчик.
- В) Эмоциональный лидер, советчик, собеседник, комментатор, информатор.

29. Внешняя речь в профессии экскурсовода имеет:

- А) Не важно как говорит, важно, что говорит.
- Б) Не является признаком профессионализма.
- В) Важное место.

30. Эмоциональные жесты:

- А) Выражают чувства экскурсовода, его психологическое состояние в данный момент.
- Б) Не связаны с показом и носят организационный характер.
- В) Помогают экскурсантам мысленно представить внешний вид утраченного здания.

Вариант 3.

1. Развитие экскурсионной теории было начато:

- А) В XVII в.
- Б) В XIX в.
- В) В 20-е годы XX в. и продолжается и в настоящее время.

2. Экскурсия - это:

- А) сумма знаний, в специфической форме сообщаемых группе людей, и определенная система действий по их передаче.
- Б) Точка, момент наивысшего напряжения в развитии фабульного действия.
- В) Цепь событий, о которых повествует произведение.

3. Наиболее значимым компонентом профессионального мастерства экскурсовода является

- А) Конструктивный.
- Б) Коммуникативный.
- С) Организаторский.

4. Функция научной пропаганды:

- А) Информировать по конкретному разделу знаний: о достижениях исторической науки, медицины, биологии; об открытиях археологов; изобретениях, достижениях в хозяйственном и культурном строительстве.
- Б) Организует досуг
- В) Способствует распространению политических, философских, научных, художественных взглядов, идей и теорий.

5. Функция информации:

- А) Расширяет культурно-технический кругозор.
- Б) Формирует интересы человека.
- В) Информировать по конкретному разделу знаний: о достижениях исторической науки, медицины, биологии; об открытиях археологов; изобретениях, достижениях в хозяйственном и культурном строительстве.

6. Общим признаком для всех экскурсий является:

- А) Демонстрация действующих объектов.
- Б) Передвижение участников по заранее составленному маршруту.
- В) Знакомство с материалами, расположенными на стендах.

7. Цель экскурсионного метода:

- А) Обучение.
- Б) Воспитание.
- В) Обучение и воспитание.

8. Природоведческие экскурсии:

- А) Формируют любовь и уважение к труду.
- Б) Воспитывают бережное отношение к природе.
- В) Направлены на эстетическое воспитание экскурсантов.

9. В педагогической деятельности экскурсовода различают этапы:
- А) Подготовку экскурсовода и группы к экскурсии. Проведение самой экскурсии.
 - Б) Проведение самой экскурсии. Послеэкскурсионную работу, закрепляющую экскурсионный материал.
 - В) Подготовку экскурсовода и группы к экскурсии. Проведение самой экскурсии. Послеэкскурсионную работу, закрепляющую экскурсионный материал.
10. Большое значение для процесса понимания и усвоения экскурсионного материала имеет уподобление эмоционального состояния субъекта состоянию другой личности:
- А) Сопереживание.
 - Б) Память.
 - В) Внимание.
11. В экскурсионной практике процесс создания представлений и мысленных ситуаций рассматривается как:
- А) Память.
 - Б) Эмоции.
 - В) Воображение.
12. Любое умозаключение состоит из следующих ступеней:
- А) Посылка и вывода.
 - Б) Вывода и заключения.
 - В) Посылка, вывода и заключения.
13. По месту проведения экскурсии бывают:
- А) Экскурсия-прогулка.
 - Б) Экскурсия массовка.
 - В) Городские, загородные, производственные, музейные, комплексные.
14. Тема в экскурсии - это:
- А) Предмет показа и рассказа.
 - Б) Предмет показа.
 - В) Рассказа.
15. Название экскурсии - это:
- А) Композиционный центр экскурсии, вокруг которого строиться весь рассказ экскурсии.
 - Б) Языковое выражение, в прямой и косвенной форме обозначающее содержание.
 - В) Постоянная разработка новых тем, совершенствование действующей тематики.
16. Показ в экскурсии представляет собой:
- А) Активные действия экскурсовода, направленные на выявление сущности чувственно воспринимаемых объектов.
 - Б) Активную деятельность экскурсантов (наблюдение, изучение, исследование объектов).
 - В) Активные действия экскурсовода, направленные на выявление сущности чувственно воспринимаемых объектов и активную деятельность экскурсантов (наблюдение, изучение, исследование объектов).
17. Адресность рассказа:
- А) Привязка повествования к наблюдаемым экскурсантами объектам.
 - Б) Требуется, чтобы материал, раскрывал конкретную тему.
 - В) Использование в рассказе зрительных доказательств.
18. На третьем уровне становления экскурсии:
- А) Показ практически отсутствует.
 - Б) Рассказ равен показу.

В) Оптимальное сочетание рассказа и показа.

19. К одному из путей совершенствования экскурсии относят:

А) Разработку методической документации (контрольного текста, методической разработки, «портфеля экскурсовода», которая явится основой для высокого качества ведения экскурсии.

Б) Совершенствование культуры речи экскурсовода.

В) Работа экскурсовода над внеречевыми средствами общения.

20. Подготовка повой экскурсии проходит следующие ступени:

А) Предварительная работа.

Б) Предварительная работа и непосредственная разработка самой экскурсии.

В) Предварительная работа, непосредственная разработка самой экскурсии и прием экскурсии.

21. В практике экскурсионных учреждений существуют следующие варианты построения маршрутов:

А) Хронологический.

Б) Хронологический, тематический, тематико-хронологический.

В) Тематический.

22. Прием зрительной аналогии:

А) Построен на сравнении данного объекта с фотографией или рисунком другого аналогичного объекта или наблюдаемого объекта с теми объектами, которые экскурсанты наблюдали ранее.

Б) Представляет собой движение экскурсантов вблизи объекта с целью наилучшего наблюдения.

В) Сопоставление различных предметов или частей одного объекта с другими, находящимися перед глазами экскурсантов.

23. Прием характеристики - это:

А) Краткое сообщение о событии, явлении, попавшем в поле зрения экскурсовода.

Б) Определение оптимальных свойств и особенностей объекта.

В) Форма изложения материала, когда в рассказе, помимо справки об историческом событии, раскрываются сущность и причины, его вызвавшие.

24. Портфель экскурсовода включает:

А) Индивидуальный текст.

Б) Комплект наглядных пособий.

В) Литературные произведения.

25. Каждый работник, избравший профессию экскурсовода, должен уметь:

А) Подобрать необходимый фактический материал, изучить его; подготовить индивидуальный текст экскурсии на определенную тему.

Б) Составить методическую разработку, применять методические приемы на практике, использовать наглядные материалы «портфеля экскурсовода».

В) Подобрать необходимый фактический материал, изучить его; подготовить индивидуальный текст экскурсии на определенную тему, составить методическую разработку, применять методические приемы на практике, использовать наглядные материалы «портфеля экскурсовода», прослушивать экскурсоводов по своей отрасли знаний и оказывать им помощь в пропаганде экскурсионных возможностей края.

26. Для экскурсовода необходимы следующие способности:

А) Конструктивные, коммуникативные, организаторские, аналитические.

Б) Организаторские и коммуникативные.

В) Конструктивные, организаторские, аналитические.

27. Слагаемые профессионального мастерства экскурсовода можно разделить на:

А) Знания.

Б) Умения.

В) Знания и умения.

28. По отношению к экскурсантам экскурсовод может выступать:

А) Информатор, комментатор, эмоциональный лидер, советчик, собеседник.

Б) Эмоциональный лидер.

В) Собеседник.

29. Внешняя речь в профессии экскурсовода имеет:

А) Важное место.

Б) Не важно как говорит, важно, что говорит.

В) Не является признаком профессионализма.

30. Побудительные жесты:

А) Не связаны с показом и носят организационный характер.

Б) Выражают чувства экскурсовода, его психологическое состояние в данный момент.

В) Помогают экскурсантам мысленно представить внешний вид утраченного здания.

Ключ для проверки правильности выполнения тестовых заданий. Вариант № 1

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответ	А	Б	А	В	В	А	В	В	В	В

№ вопроса	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ответ	А	В	Б	А	Б	А	В	Б	В	В

№ вопроса	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Ответ	В	А	В	А	В	В	Б	В	А	Б

Ключ для проверки правильности выполнения тестовых заданий. Вариант № 2

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответ	Б	А	А	В	В	А	Б	А	Б	В

№ вопроса	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ответ	А	Б	А	Б	Б	А	В	В	А	В

№ вопроса	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Ответ	В	Б	А	Б	В	Б	А	В	В	А

Ключ для проверки правильности выполнения тестовых заданий. Вариант № 3

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответ	В	А	Б	В	В	Б	В	Б	В	А

№ вопроса	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ответ	В	В	В	А	Б	В	А	Б	А	В

№ вопроса	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Ответ	Б	А	Б	Б	В	А	В	А	А	А

5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины, в ходе промежуточной аттестации

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, разработаны на основе подхода В.П. Беспалько. Задания фонда оценочных средств могут быть представлены в двух взаимосвязанных блоках.

Первый блок – задания на уровне «знать», в которых очевиден способ решения, усвоенный студентом при изучении дисциплины. Задания этого блока выявляют в основном знаниевый компонент по дисциплине и оцениваются по бинарной шкале «правильно-неправильно».

Второй блок – задания на уровне «уметь» и «владеть практическим опытом» (если предусмотрено ФГОС, учебным планом и РПД). Данный блок может быть представлен типовыми заданиями, в которых нет явного указания на способ выполнения, и студент для их решения самостоятельно выбирает один из изученных способов или практическими заданиями, содержание которых предполагает использование комплекса умений и навыков, для того чтобы студент мог самостоятельно сконструировать способ решения, комбинируя известные ему способы и привлекая знания из разных дисциплин (выполнение задания требует решения поставленной проблемы в целом и проявления умения анализировать информацию, проследить причинно-следственные связи, выделять ключевые проблемы, формировать методы их решения).

Задания данного блока позволяют оценить не только знания по дисциплине, но и умения пользоваться ими при решении стандартных (типовых) и нестандартных задач. Результаты выполнения этого блока оцениваются с учетом полностью или частично правильно выполненных заданий. Решение студентами нестандартных практико-ориентированных заданий свидетельствует о формировании у студентов определенных общекультурных и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС СПО.

Оценивание знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования общих и профессиональных компетенций, осуществляется с помощью следующей модели оценки выполнения типовых заданий и практико-ориентированных задач, которая позволяет установить соответствие между результатом выполнения заданий ФОС обучающимся (студентом) и уровнем обученности по шкале оценивания (таблицы 3.1 – 3.3.).

Таблица 3.1. – Модель оценки выполнения заданий ФОС, ориентированных на проведение устных и письменных опросов (зачет / дифференцированный зачет / экзамен, контрольные и самостоятельные работы, задания для терминологического диктанта и т.п.), на оценивание работы обучающихся на семинарских / практических занятиях, на оценивание заданий по поиску, анализу и систематизации информации, на подготовку и публичные выступления с докладами на коллоквиуме, подготовку и участие в дискуссиях вовремя проведения конференций / круглых столов, на работу обучающихся в малых (микро-) группах и т.д.:

Оценка	Критерии выставления оценки
--------	-----------------------------

Отлично (зачтено)	студент демонстрирует всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, точно, четко и конкретно отвечает на вопросы, может доказать и проиллюстрировать свои рассуждения практическими примерами, при ответе на вопросы рассуждает, опираясь на знания, полученные как в рамках данного курса, так и при изучении других смежных дисциплин, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, в том числе, решает нестандартные задачи, в целом ответы глубокие, обоснованные и законченные;
Хорошо (зачтено)	в своих ответах на вопросы студент четко формулирует определения и может показать взаимосвязь различных частей пройденного в рамках данного учебного курса материала, студент демонстрирует способность к размышлению, при ответе на вопросы рассуждает, опираясь на полученные в рамках данного курса знания, легко решает типовые задачи, способен к самостоятельному пополнению и обновлению знаний и умений в ходе дальнейшей учебной и профессиональной деятельности
Удовлетворительно (зачтено)	студент обнаруживает в целом правильное понимание основных вопросов программного материала, может дать определения основных понятий, пройденных в рамках учебного курса, однако излагает их недостаточно четко и / или не в полном объеме, предусмотренном учебным материалом лекционных и практических занятий, не может вывести закономерности и связать воедино разные части курса; допускает отдельные ошибки в ответе и при выполнении заданий, решение типовых задач может вызывать затруднение, при этом студент обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя
Неудовлетворительно (не зачтено)	знания студента обрывочны, не покрывают всего предмета, скорее заучены, чем поняты и, как следствие, студент не может объяснить связей в рамках изложенного материала, дать точных определений понятий, пройденных в рамках курса, дает расплывчатые формулировки, не владеет в должной степени терминологией и приемами решения типовых задач; оценка «неудовлетворительно», как правило, ставится студентам, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании Колледжа без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине

Таблица 3.2. – Модель оценки выполнения заданий ФОС, ориентированных на выполнение расчетно-графических заданий, заданий, выполненных по образцу (в том числе, в контрольных работах) и т.п.

Оценка	Критерии выставления оценки
Отлично (зачтено)	Самостоятельное, правильное, полное (исчерпывающее) решение задания: составлен правильный алгоритм решения задачи, в логических рассуждениях, в выборе формул и решении нет ошибок, сделаны необходимые математические преобразования и расчеты, приводящие к правильному числовому ответу, задача решена рациональным способом. Наличие полного, грамотного пояснения к расчетным показателям, их адекватная трактовка и логичные выводы, языковая грамотность, точное использование специальной терминологии.

	Корректное оформление работы (см. требования к оформлению расчетно-графических заданий). В устной беседе (при необходимости) обучающийся демонстрирует правильное понимание процессов или явлений, описанных в условии задачи или связанных с ними.
Хорошо (зачтено)	Самостоятельное, правильное, полное решение задания: составлен правильный алгоритм решения задачи, в логических рассуждениях и решении нет существенных ошибок, правильно выбраны формулы для решения, получен верный ответ, но задача решена нерациональным способом или допущена 1 несущественная ошибка в расчетах. Наличие грамотного, но неполного пояснения к расчетным показателям, их адекватная трактовка и логичные выводы, языковая грамотность, точное использование специальной терминологии. Корректное оформление работы (см. требования к оформлению расчетно-графических заданий). Допускается наличие 1-2 недочетов в оформлении или пояснении к решению. В устной беседе (при необходимости) обучающийся демонстрирует правильное понимание процессов или явлений, описанных в условии задачи.
Удовлетворительно (зачтено)	Представленное решение соответствует одному из следующих случаев: - задание понято правильно, в логическом рассуждении нет существенных ошибок, но допущены существенные ошибки в выборе формул или в математических расчетах, которые привели к неправильному числовому ответу; - задача решена не полностью (отсутствует правильный конечный ответ, но есть верно рассчитанные промежуточные показатели) или в общем виде (в решении приведены только необходимые формулы, без замены букв цифрами или без необходимых математических преобразований и вычислений); - отсутствует одна из исходных формул, необходимая для решения задачи (или утверждение, лежащее в основе решения) / в одной из исходных формул допущена ошибка, но присутствуют логически верные преобразования с имеющимися формулами, направленные на решение задачи. Неполное пояснение к расчетным показателям, языковая безграмотность, недостаточное владение специальной терминологией или ее некорректное использование. Существенные ошибки в оформлении работы, например, отсутствует последовательное изложение решения задачи при наличии правильного конечного ответа (см. требования к оформлению расчетно-графических заданий).

	В устной беседе (при необходимости) обучающийся демонстрирует наличие пробелов в теоретических знаниях, умении анализировать информацию, сопоставлять, делать обобщения и выводы.
Неудовлетворительно (не зачтено)	Отсутствие решения либо неправильное решение задания: - задание понято неправильно, в логических рассуждениях допущены существенные ошибки, которые привели к неправильному числовому ответу; - допущены ошибки в выборе исходных формулы, применение которых необходимо для решения представленной задачи; - не проведены необходимые математические преобразования и расчеты, приводящие к правильному числовому ответу, не представлен правильный конечный ответ. Отсутствие пояснения / ошибочные пояснения к расчетным показателям, их неадекватная трактовка, отсутствие необходимых выводов, языковая безграмотность, отсутствие в пояснении специальной терминологии. Существенные ошибки в оформлении работы, создающие препятствия для понимания логики и последовательности решения задачи. В устной беседе (при необходимости) обучающийся демонстрирует отсутствие каких –либо знаний для ведения диалога о процессах и явлениях, описанных в условии задачи.
Требования к оформлению расчетно-графических заданий, выполнения заданий по образцу (в том числе, в контрольных работах) и т.п.	Выполненное задание должно включать: - наименование задания (например, задача 1); - формула (-ы), которые использованы для решения задачи (подпункта задачи); - последовательное изложение решения задачи; - конечный результат, с указанием единиц измерения, например, «Ответ: А) $P = 120$ руб.; Б) $Q = 250$ шт.». Если условие задачи представлено в виде таблицы, имеющей пустые столбцы и / или строки, то ответом является заполненная таблица.

Таблица 3.2. – Модель оценки выполнения заданий ФОС, ориентированных на выполнение творческих заданий различного уровня сложности, целевого назначения, продуктивности, эвристичности, в том числе, разноуровневые задания (на основе практической ситуации), анализ и решения практических ситуационных заданий (кейсов), задания для разработки творческих проектов, задания для подготовки презентаций / мультимедиа сообщений, задания для подготовки и участия в деловых / сюжетно-ролевых / имитационных играх и т.п.:

Оценка	Критерии выставления оценки
Отлично (зачтено)	Активное участие в анализе и обсуждении проблемной ситуации. Обучающийся демонстрирует навыки поиска релевантной, полной, достоверной информации для анализа, использует нормативные, информационно-аналитические, статистические источники. Умеет определить свою роль и в полной мере выполнить свои функции в рамках командной работы.

	Соблюдает принципы деловых коммуникаций и правила делового этикета при взаимодействии с другими обучающимися, сформированные навыки презентации результатов собственной работы и работы команды. Демонстрирует всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, точно, четко и конкретно отвечает на вопросы, может доказать и проиллюстрировать свои рассуждения практическими примерами, при ответе на вопросы рассуждает, опираясь на знания, полученные как в рамках данного курса, так и при изучении других смежных дисциплин, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, в том числе, решает нестандартные задачи, в целом ответы глубокие, обоснованные и законченные ответы.
Хорошо (зачтено)	Активное участие в анализе и обсуждении проблемной ситуации. Обучающийся демонстрирует навыки поиска релевантной, полной, достоверной информации для анализа, использует нормативные, информационно-аналитические, статистические источники. Умеет определить свои роль и в полной мере выполнить свои функции в рамках командной работы. Соблюдает принципы деловых коммуникаций и правила делового этикета при взаимодействии с другими обучающимися, сформированные навыки презентации результатов собственной работы. В своих ответах на вопросы четко формулирует определения и может показать взаимосвязь различных частей пройденного в рамках данного учебного курса материала, студент демонстрирует способность к размышлению, при ответе на вопросы рассуждает, опираясь на полученные в рамках данного курса знания, легко решает типовые задачи, способен к самостоятельному пополнению и обновлению знаний и умений в ходе дальнейшей учебной и профессиональной деятельности
Удовлетворительно (зачтено)	Обучающийся участвует в анализе и обсуждении проблемной ситуации, демонстрирует навыки поиска информации для анализа. Умеет выполнить свои основные функции в рамках командной работы. Соблюдает принципы деловых коммуникаций и правила делового этикета при взаимодействии с другими обучающимися. Обнаруживает в целом правильное понимание основных вопросов программного материала, может дать определения основных понятий, пройденных в рамках учебного курса, однако излагает их недостаточно четко и / или не в полном объеме, предусмотренном учебным материалом лекционных и практических занятий, не может вывести закономерности и связать воедино разные части курса; допускает отдельные ошибки в ответе и при выполнении заданий, решение типовых задач может вызывать затруднение, при этом студент обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя
Неудовлетворительно (не зачтено)	Обучающийся принимает пассивное участие (или не участвует) в анализе проблемной ситуации и командной работе. Знания обучающегося обрывочны, не покрывают всего предмета, скорее заучены, чем поняты и, как следствие, студент не может объяснить связей в рамках изложенного материала, дать точных определений понятий, пройденных в рамках курса, дает расплывчатые формулировки, не владеет в должной степени терминологией и приемами решения типовых задач; оценка

	«неудовлетворительно», как правило, ставится студентам, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании Колледжа без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.
--	---

Данные модели, являясь студентоцентрированными, позволяют сфокусировать внимание на результатах каждого отдельного студента. Предложенные показатели оценки результатов обучения позволяют сделать выводы об уровне обученности каждого отдельного студента и дать ему рекомендации для дальнейшего успешного продвижения в освоении навыков и умений, необходимых в профессиональной деятельности.

Предложенный фонд оценочных средств может быть использован для оценки результатов обучения отдельного студента, а также для выборки студентов по соответствующей специальности.