

Рабочая программа дисциплины

Проектная работа в экскурсионной сфере

<i>Направление подготовки</i>	Филология
<i>Код</i>	45.03.01
<i>Направленность (профиль)</i>	Мировая литература, творческое письмо и современная риторика
<i>Квалификация выпускника</i>	бакалавр

1. Перечень кодов компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы

Группа компетенций	Категория компетенций	Код
Универсальные	Системное и критическое мышление	УК-1
	Разработка и реализация проектов	УК-2
	Командная работа и лидерство	УК-3
Профессиональные		ПК-6

2. Компетенции и индикаторы их достижения

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1 Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи УК-1.3 Находит, критически анализирует, сопоставляет, систематизирует и обобщает обнаруженную информацию, определяет парадигму, в рамках которой будет решаться поставленная задача.
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1 Участвует в разработке проекта, определении его конечной цели, исходя из действующих правовых норм УК-2.2 Решает поставленную перед ним подцель проекта, через формулирование конкретных задач. УК-2.3 Учитывает при решении поставленных задач трудовые и материальные ресурсы, ограничения проекта - сроки, стоимость, содержание.
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Выстраивает социальный диалог с учетом основных закономерностей межличностного взаимодействия.
ПК-6	владением базовыми навыками создания на основе стандартных методик и действующих нормативов	ПК-6.1. Знает основные принципы сбора материала и написания критических текстов разных жанров ПК-6.2. Имеет представление о жанрах и направлениях в истории литературы и литературной критики.

	различных типов текстов	ПК-6.3. Умеет анализировать произведения литературы и искусства, вскрывая основные авторские интенции.
--	-------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------

3. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине и критериев оценки результатов обучения по дисциплине

3.1. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

Планируемые результаты обучения по дисциплине представлены дескрипторами (знания, умения, навыки).

Дескрипторы по дисциплине	Знать	Уметь	Владеть
Код индикатора	УК- 1		
	- сущность экскурсии, ее функции;	проектировать и на практике реализовывать экскурсию в соответствии с требованиями безопасности, к мероприятиям подобного рода и требованиям ГОСТ;	профессиональным и навыками ведения экскурсии;
Код индикатора	УК- 2		
	методику проведения экскурсии; -организацию деятельности экскурсионного учреждения, должностные обязанности экскурсовода	адаптировать имеющуюся методику проведения экскурсии с учетом современных требований; организовывать экскурсионную деятельность с использованием новых подходов и методов ее проведения; -применять полученные знания при создании экскурсионного продукта, с учетом потребительского спроса	разработке экскурсий и их проведению, а также внедрению инновационных технологий в экскурсионную деятельность
Код индикатора	УК- 3		
	-основы психологии общения;	-выстраивать грамотную, информационно насыщенную речь;	- работы с различными типами аудиторий.
Код	ПК- 6		

индикатора	образовательный стандарт, программы высшего образования, дополнительные образовательные программы	Владеет психолого-педагогическими и методическими основами преподавания по образовательным программам высшего образования и дополнительным профессиональным программам (ДПП)	Использует современные информационные технологии при конструировании учебных занятий.
-------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------

4. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана ОПОП. Данная дисциплина взаимосвязана с другими дисциплинами, такими как «Литературное краеведение», «Принципы продвижения экскурсионной деятельности в сети Интернет», «Принципы организации авторской экскурсии».

В рамках освоения программы бакалавриата выпускники готовятся к решению задач профессиональной деятельности следующих типов: педагогический, прикладной, научно-исследовательский.

Профиль (направленность) программы установлена путем её ориентации на сферу профессиональной деятельности выпускников: Мировая литература, творческое письмо и современная риторика.

5. Объем дисциплины

<i>Виды учебной работы</i>	<i>Формы обучения</i>	
	<i>Очная</i>	<i>Заочная</i>
Общая трудоемкость: зачетные единицы/часы	4/144	4/144
Контактная работа:		
Занятия лекционного типа	20	4
Занятия семинарского типа	20	8
Промежуточная аттестация: экзамен	18	9
Самостоятельная работа (СРС)	86	123

6. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам / разделам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

6.1. Распределение часов по разделам/темам и видам работы

6.1.1. Очная форма обучения

						<i>рабо ты</i>		
1.	Экскурсионная деятельность в системе индустрии туризма	1						15
2.	Разработка экскурсионных услуг	1		1				15
3.	Роль и особенности менеджмента в сфере экскурсионной деятельности			1				15
4.	Особенности планирования экскурсионного менеджмента			1				15
5.	Организационная структура экскурсионной фирмы			1				15
6.	Управленческие решения в экскурсионном менеджменте			1				18
7.	Методы экскурсионного менеджмента	1		1				15
8.	Методы, формы и инструментальный анализа экскурсионного рынка	1		2				15
	Промежуточная аттестация	9						
	Итого	4		8				123

6.1 Программа дисциплины, структурированная по темам / разделам

6.2.1 Содержание лекционного курса

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание лекционного занятия
1.	Экскурсионная деятельность в системе индустрии туризма	Экскурсионная деятельность в системе индустрии туризма. Особенности экскурсии как туристского продукта. Характерные черты экскурсии как туристского продукта: неосвязаемость, неразрывность производства и потребления, изменчивость, неспособность к хранению.
2.	Разработка экскурсионных услуг	Разработка экскурсионных услуг. Стадии процесса разработки экскурсионных услуг: планирование, непосредственная разработка, организация, контроль. Взаимодействие туристской фирмы с объектами внешней среды. Экскурсия как туристская услуга и туристский продукт.

3.	Роль и особенности менеджмента в сфере экскурсионной деятельности	Роль и особенности менеджмента в сфере экскурсионной деятельности. Экскурсионный менеджмент как управление экскурсионной деятельностью в условиях рынка и рыночной экономики.
4.	Особенности планирования экскурсионного менеджмента	Особенности планирования экскурсионного менеджмента. Основные виды организаций (субъектов рынка) функционирующие на рынке туристских услуг. Главные и второстепенные цели менеджмента. Особенности планирования экскурсионного менеджмента. Основные и дополнительные принципы планирования.
5.	Организационная структура экскурсионной фирмы	Организационная структура экскурсионной фирмы. Организационная функция управления, ее сущность. Требования к организационной структуре. Звенья (отделы) и уровни (ступени) структуры управления. Связи (горизонтальные и вертикальные) структуры управления.
6.	Управленческие решения в экскурсионном менеджменте	Управленческие решения в экскурсионном менеджменте. Процесс принятия решения и его стадии. Методы принятия решений: спонтанный, интуитивный, суждений, бинарный, многовариантности, поисковый. Стиль управления в экскурсионном менеджменте: внутрифирменное управление и стиль управления экскурсовода и руководителя туристской группы на маршруте экскурсии. Функция контроля в экскурсионном менеджменте. Контроль как функция процесса управления. Разновидности контроля: предварительный, текущий и итоговый. Инструменты выполнения функции контроля.
7.	Методы экскурсионного менеджмента	Методы экскурсионного менеджмента. Понятие методов менеджмента. Методы внутрифирменного управления: административные, экономические, социально-экономические, социально-психологические.
8.	Методы, формы и инструментарий анализа экскурсионного рынка	Маркетинговый анализ туристского рынка. Определение целей и задач экскурсии; отбор литературы и составление библиографии; определение источников экскурсионного материала.

6.2.2 Содержание практических занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание практического занятия
1.	Экскурсионная деятельность в системе индустрии туризма	Отличительные качества экскурсии. Комплексность и специфичность экскурсии.
2.	Разработка экскурсионных услуг	Основные и дополнительные услуги в экскурсионном продукте. Понятие экскурсионной программы обслуживания.
	Роль и особенности	Экскурсионный менеджмент, его цель и задачи.

3.	менеджмента в сфере экскурсионной деятельности	Стандарты качества в экскурсионной деятельности
4.	Особенности планирования экскурсионного менеджмента	Этапы процесса планирования. Бизнес-план.
5.	Организационная структура экскурсионной фирмы	Профессиональные требования к менеджеру
6.	Управленческие решения в экскурсионном менеджменте	Формы контроля деятельности экскурсовода: предварительный контроль знаний экскурсовода при помощи собеседований с экскурсоводом, проведение пробных экскурсий, прослушивание экскурсии на маршруте.
7.	Методы экскурсионного менеджмента	Методы управления в системе «экскурсионная группа-маршрут», «туристская группа «маршрут»: психологические, информационные и организационные. Методика разработки и проведения экскурсии.
8.	Методы, формы и инструментарий анализа экскурсионного рынка	Отбор и изучение экскурсионных объектов; составление маршрута экскурсии; объезд или обход маршрута; подготовка контрольного текста экскурсии; комплектование.

6.2.3 Содержание самостоятельной работы

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание самостоятельной работы
	Экскурсионная деятельность в системе индустрии туризма	Экскурсионная деятельность в системе индустрии туризма. Особенности экскурсии как туристского продукта. Характерные черты экскурсии как туристского продукта: неосвязаемость, неразрывность производства и потребления, изменчивость, неспособность к хранению.
2.	Разработка экскурсионных услуг	Разработка экскурсионных услуг. Стадии процесса разработки экскурсионных услуг: планирование, непосредственная разработка, организация, контроль. Взаимодействие туристской фирмы с объектами внешней среды. Экскурсия как туристская услуга и туристский продукт.
3.	Роль и особенности менеджмента в сфере экскурсионной деятельности	Роль и особенности менеджмента в сфере экскурсионной деятельности. Экскурсионный менеджмент как управление экскурсионной деятельностью в условиях рынка и рыночной экономики.
4.	Особенности планирования экскурсионного менеджмента	Особенности планирования экскурсионного менеджмента. Основные виды организаций (субъектов рынка) функционирующие на рынке туристских услуг. Главные и второстепенные цели менеджмента. Особенности планирования экскурсионного менеджмента. Основные и дополнительные принципы

		планирования.
5.	Организационная структура экскурсионной фирмы	Организационная структура экскурсионной фирмы. Организационная функция управления, ее сущность. Требования к организационной структуре. Звенья (отделы) и уровни (ступени) структуры управления. Связи (горизонтальные и вертикальные) структуры управления.
6.	Управленческие решения в экскурсионном менеджменте	Управленческие решения в экскурсионном менеджменте. Процесс принятия решения и его стадии. Методы принятия решений: спонтанный, интуитивный, суждений, бинарный, многовариантности, поисковый. Стиль управления в экскурсионном менеджменте: внутрифирменное управление и стиль управления экскурсовода и руководителя туристской группы на маршруте экскурсии. Функция контроля в экскурсионном менеджменте. Контроль как функция процесса управления. Разновидности контроля: предварительный, текущий и итоговый. Инструменты выполнения функции контроля.
7.	Методы экскурсионного менеджмента	Методы экскурсионного менеджмента. Понятие методов менеджмента. Методы внутрифирменного управления: административные, экономические, социально-экономические, социально-психологические.
8.	Методы, формы и инструментарий анализа экскурсионного рынка	Маркетинговый анализ туристского рынка. Определение целей и задач экскурсии; отбор литературы и составление библиографии; определение источников экскурсионного материала.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Предусмотрены следующие виды контроля качества освоения конкретной дисциплины:

- текущий контроль успеваемости
- промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен в **ПРИЛОЖЕНИИ** к РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины в процессе обучения.

7.1 Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущей аттестации по дисциплине (модулю)

№ п/п	Контролируемые разделы (темы)	Наименование оценочного средства
1.	Экскурсионная деятельность в системе индустрии туризма	Проблемно-аналитическое задание

2.	Разработка экскурсионных услуг	Проблемно-аналитическое задание
3.	Роль и особенности менеджмента в сфере экскурсионной деятельности	Проблемно-аналитическое задание
4.	Особенности планирования экскурсионного менеджмента	Проблемно-аналитическое задание
5.	Организационная структура экскурсионной фирмы	Проблемно-аналитическое задание.
6.	Управленческие решения в экскурсионном менеджменте	Проблемно-аналитическое задание.
7.	Методы экскурсионного менеджмента	Проблемно-аналитическое задание.
8.	Методы, формы и инструментальный анализа экскурсионного рынка	Проблемно-аналитическое задание.

7.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля

Проанализируйте следующие экскурсионные ситуации:

1. 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? - Желая уязвить экскурсовода, один из экскурсантов постоянно поворачивается к нему спиной. Как вести себя экскурсоводу в этом случае?

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

3. 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?

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

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

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

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

8. Школьник приносит на экскурсию ручную крысу. Что делать?

9. 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?

10. 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?

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

12. 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?

13. Во время экскурсии экскурсовод слышит мат. Что делать?

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

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

7.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Все задания, используемые для текущего контроля формирования компетенций условно можно разделить на две группы:

1. задания, которые в силу своих особенностей могут быть реализованы только в процессе обучения на занятиях (например, дискуссия, круглый стол, диспут, мини-конференция);

2. задания, которые дополняют теоретические вопросы (практические задания, проблемно-аналитические задания, тест).

Выполнение всех заданий является необходимым для формирования и контроля знаний, умений и навыков. Поэтому, в случае невыполнения заданий в процессе обучения, их необходимо «отработать» до зачета (экзамена). Вид заданий, которые необходимо выполнить для ликвидации «задолженности» определяется в индивидуальном порядке, с учетом причин невыполнения.

1. Требование к теоретическому устному ответу

Оценка знаний предполагает дифференцированный подход к студенту, учет его индивидуальных способностей, степень усвоения и систематизации основных понятий и категорий по дисциплине. Кроме того, оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение использовать в ответе практический материал. Оценивается культура речи, владение навыками ораторского искусства.

Критерии оценивания: последовательность, полнота, логичность изложения, анализ различных точек зрения, самостоятельное обобщение материала, использование профессиональных терминов, культура речи, навыки ораторского искусства. Изложение материала без фактических ошибок.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда материал излагается исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно, при этом раскрываются не только основные понятия, но и анализируются точки зрения различных авторов. Обучающийся не затрудняется с ответом, соблюдает культуру речи.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, знает практическую базу, но при ответе на вопрос допускает несущественные погрешности.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала, затрудняется с

ответами, показывает отсутствие должной связи между анализом, аргументацией и выводами.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы.

2. Творческие задания

Эссе – это небольшая по объему письменная работа, сочетающая свободные, субъективные рассуждения по определенной теме с элементами научного анализа. Текст должен быть легко читаем, но необходимо избегать нарочито разговорного стиля, сленга, шаблонных фраз. Объем эссе составляет примерно 2 – 2,5 стр. 12 шрифтом с одинарным интервалом (без учета титульного листа).

Критерии оценивания - оценка учитывает соблюдение жанровой специфики эссе, наличие логической структуры построения текста, наличие авторской позиции, ее научность и связь с современным пониманием вопроса, адекватность аргументов, стиль изложения, оформление работы. Следует помнить, что прямое заимствование (без оформления цитат) текста из Интернета или электронной библиотеки недопустимо.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение с выводами, полученными в результате рассуждения); наличие четко определенной личной позиции по теме эссе; адекватность аргументов при обосновании личной позиции, стиль изложения.

Оценка *«хорошо»* ставится, когда в целом определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение с выводами, полученными в результате рассуждения); но не прослеживается наличие четко определенной личной позиции по теме эссе; не достаточно аргументов при обосновании личной позиции.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, когда в целом определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение). Но не прослеживаются четкие выводы, нарушается стиль изложения.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если не выполнены никакие требования.

3. Требование к решению ситуационной, проблемной задачи (кейс-измерители)

Студент должен уметь выделить основные положения из текста задачи, которые требуют анализа и служат условиями решения. Исходя из поставленного вопроса в задаче, попытаться максимально точно определить проблему и соответственно решить ее.

Задачи должны решаться студентами письменно. При решении задач также важно правильно сформулировать и записать вопросы, начиная с более общих и, кончая частными.

Критерии оценивания – оценка учитывает методы и средства, использованные при решении ситуационной, проблемной задачи.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда обучающийся выполнил задание (решил задачу), используя в полном объеме теоретические знания и практические навыки, полученные в процессе обучения.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся в целом выполнил все требования, но не совсем четко определяется опора на теоретические положения, изложенные в научной литературе по данному вопросу.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся показал положительные результаты в процессе решения задачи.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся не выполнил все требования.

4. Интерактивные задания

Механизм проведения диспут-игры (ролевой (деловой) игры).

Необходимо разбиться на несколько команд, которые должны поочередно высказать свое мнение по каждому из заданных вопросов. Мнение высказывающейся команды засчитывается, если противоположная команда не опровергнет его контраргументами. Команда, чье мнение засчитано как верное (не получило убедительных контраргументов от противоположных команд), получает один балл. Команда, опровергнувшая мнение противоположной команды своими контраргументами, также получает один балл. Побеждает команда, получившая максимальное количество баллов.

Ролевая игра как правило имеет фабулу (ситуацию, казус), распределяются роли, подготовка осуществляется за 2-3 недели до проведения игры.

Критерии оценивания – оцениваются действия всех участников группы. Понимание проблемы, высказывания и действия полностью соответствуют заданным целям. Соответствие реальной действительности решений, выработанных в ходе игры. Владение терминологией, демонстрация владения учебным материалом по теме игры, владение методами аргументации, умение работать в группе (умение слушать, конструктивно вести беседу, убеждать, управлять временем, бесконфликтно общаться), достижение игровых целей, (соответствие роли – при ролевой игре). Ясность и стиль изложения.

Оценка «*отлично*» ставится в случае, выполнения всех критериев.

Оценка «*хорошо*» ставится, если обучающиеся в целом демонстрируют понимание проблемы, высказывания и действия полностью соответствуют заданным целям. Решения, выработанные в ходе игры, полностью соответствуют реальной действительности. Но некоторые объяснения не совсем аргументированы, нарушены нормы общения, нарушены временные рамки, нарушен стиль изложения.

Оценка «*удовлетворительно*» ставится, если обучающиеся в целом демонстрируют понимание проблемы, высказывания и действия в целом соответствуют заданным целям. Однако, решения, выработанные в ходе игры, не совсем соответствуют реальной действительности. Некоторые объяснения не совсем аргументированы, нарушены временные рамки, нарушен стиль изложения.

Оценка «*неудовлетворительно*» ставится, если обучающиеся не понимают проблему, их высказывания не соответствуют заданным целям.

5. Комплексное проблемно-аналитическое задание

Задание носит проблемно-аналитический характер и выполняется в три этапа. На первом из них необходимо ознакомиться со специальной литературой.

Целесообразно также повторить учебные материалы лекций и семинарских занятий по темам, в рамках которых предлагается выполнение данного задания.

На втором этапе выполнения работы необходимо сформулировать проблему и изложить авторскую версию ее решения, на основе полученной на первом этапе информации.

Третий этап работы заключается в формулировке собственной точки зрения по проблеме. Результат третьего этапа оформляется в виде аналитической записки (объем: 2-2,5 стр.; 14 шрифт, 1,5 интервал).

Критерий оценивания - оценка учитывает: понимание проблемы, уровень раскрытия поставленной проблемы в плоскости теории изучаемой дисциплины, умение формулировать и аргументировано представлять собственную точку зрения, выполнение всех этапов работы.

Оценка «*отлично*» ставится в случае, когда обучающийся демонстрирует полное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка «*хорошо*» ставится, если обучающийся демонстрирует значительное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка «*удовлетворительно*» ставится, если обучающийся, демонстрирует частичное понимание проблемы, большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся демонстрирует непонимание проблемы, многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены.

6. Исследовательский проект

Исследовательский проект – проект, структура которого приближена к формату научного исследования и содержит доказательство актуальности избранной темы, определение научной проблемы, предмета и объекта исследования, целей и задач, методов, источников, историографии, обобщение результатов, выводы.

Результаты выполнения исследовательского проекта оформляется в виде реферата (объем: 12-15 страниц; 14 шрифт, 1,5 интервал).

Критерии оценивания – поскольку структура исследовательского проекта максимально приближена к формату научного исследования, то при выставлении учитывается доказательство актуальности темы исследования, определение научной проблемы, объекта и предмета исследования, целей и задач, источников, методов исследования, выдвижение гипотезы, обобщение результатов и формулирование выводов, обозначение перспектив дальнейшего исследования.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда обучающийся демонстрирует полное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся демонстрирует значительное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся, демонстрирует частичное понимание проблемы, большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся демонстрирует непонимание проблемы, многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены.

7. Информационный проект (презентация):

Информационный проект – проект, направленный на стимулирование учебно-познавательной деятельности студента с выраженной эвристической направленностью (поиск, отбор и систематизация информации об объекте, оформление ее для презентации). Итоговым продуктом проекта может быть письменный реферат, электронный реферат с иллюстрациями, слайд-шоу, мини-фильм, презентация и т.д.

Информационный проект отличается от исследовательского проекта, поскольку представляет собой такую форму учебно-познавательной деятельности, которая отличается ярко выраженной эвристической направленностью.

Критерии оценивания - при выставлении оценки учитывается самостоятельный поиск, отбор и систематизация информации, раскрытие вопроса (проблемы), ознакомление студенческой аудитории с этой информацией (представление информации), ее анализ и обобщение, оформление, полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда обучающийся полностью раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 5 профессиональных терминов, широко использует информационные технологии, ошибки в информации отсутствуют, дает полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 2 профессиональных терминов, достаточно использует информационные технологии, допускает не более 2 ошибок в изложении материала, дает полные или частично полные ответы на вопросы аудитории.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся, раскрывает вопрос (проблему) не полностью, представляет информацию не систематизировано и не совсем последовательно, использует 1-2 профессиональных термина, использует информационные технологии, допускает 3-4 ошибки в изложении материала, отвечает только на элементарные

вопросы аудитории без пояснений.

Оценка «*неудовлетворительно*» ставится, если вопрос не раскрыт, представленная информация логически не связана, не используются профессиональные термины, допускает более 4 ошибок в изложении материала, не отвечает на вопросы аудитории.

8. Дискуссионные процедуры

Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты, мини-конференции являются средствами, позволяющими включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Задание дается заранее, определяется круг вопросов для обсуждения, группы участников этого обсуждения.

Дискуссионные процедуры могут быть использованы для того, чтобы студенты:

- лучше поняли усвояемый материал на фоне разнообразных позиций и мнений, не обязательно достигая общего мнения;
- смогли постичь смысл изучаемого материала, который иногда чувствуют интуитивно, но не могут высказать вербально, четко и ясно, или конструировать новый смысл, новую позицию;
- смогли согласовать свою позицию или действия относительно обсуждаемой проблемы.

Критерии оценивания – оцениваются действия всех участников группы. Понимание проблемы, высказывания и действия полностью соответствуют заданным целям. Соответствие реальной действительности решений, выработанных в ходе игры. Владение терминологией, демонстрация владения учебным материалом по теме игры, владение методами аргументации, умение работать в группе (умение слушать, конструктивно вести беседу, убеждать, управлять временем, бесконфликтно общаться), достижение игровых целей, (соответствие роли – при ролевой игре). Ясность и стиль изложения.

Оценка «*отлично*» ставится в случае, когда все требования выполнены в полном объеме.

Оценка «*хорошо*» ставится, если обучающиеся в целом демонстрируют понимание проблемы, высказывания и действия полностью соответствуют заданным целям. Решения, выработанные в ходе игры, полностью соответствуют реальной действительности. Но некоторые объяснения не совсем аргументированы, нарушены нормы общения, нарушены временные рамки, нарушен стиль изложения.

Оценка «*удовлетворительно*» ставится, если обучающиеся в целом демонстрируют понимание проблемы, высказывания и действия в целом соответствуют заданным целям. Однако, решения, выработанные в ходе игры, не совсем соответствуют реальной действительности. Некоторые объяснения не совсем аргументированы, нарушены временные рамки, нарушен стиль изложения.

Оценка «*неудовлетворительно*» ставится, если обучающиеся не понимают проблему, их высказывания не соответствуют заданным целям.

9. Тестирование

Является одним из средств контроля знаний обучающихся по дисциплине.

Критерии оценивания – правильный ответ на вопрос.

Оценка «*отлично*» ставится в случае, если правильно выполнено 90-100% заданий.

Оценка «*хорошо*» ставится, если правильно выполнено 70-89% заданий.

Оценка «*удовлетворительно*» ставится в случае, если правильно выполнено 50-69% заданий.

Оценка «*неудовлетворительно*» ставится, если правильно выполнено менее 50% заданий.

10. Требование к письменному опросу (контрольной работе)

Оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение изложить письменно.

Критерии оценивания: последовательность, полнота, логичность изложения, анализ различных точек зрения, самостоятельное обобщение материала. Изложение материала без фактических ошибок.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда соблюдены все критерии.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, знает практическую базу, но допускает несущественные погрешности.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала, затрудняется с ответами, показывает отсутствие должной связи между анализом, аргументацией и выводами.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

8.1. Основная учебная литература:

1. Галян С.В. Литературное краеведение: филологический анализ регионального текста: учебно-методическое пособие / Галян С.В., Сироткина Т.А. — Сургут: Сургутский государственный педагогический университет, 2017. — 167 с. — ISBN 978-5-93190-357-6. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/87011.html>.

2. Журавлева М.М. Экскурсоведение: курс лекций / Журавлева М.М., Шиш Е.А. — Иркутск: Иркутский филиал Российского государственного университета физической культуры, спорта, молодёжи и туризма, 2011. — 123 с. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/15686.html>

3. Проваторова О.Н. Литературное краеведение: практикум / Проваторова О.Н., Пыхтина Ю.Г. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2017. — 129 с. — ISBN 978-5-7410-1906-1. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/78783.html> .

8.2. Дополнительная учебная литература:

1. Ганущак Н.В. Литературное краеведение: учебно-методическое пособие. 050100 Бакалавр педагогического образования / Ганущак Н.В. — Сургут: Сургутский государственный педагогический университет, 2013. — 87 с. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/87000.html>.

8.3. Перечень периодических изданий:

1. Туризм и культурное наследие. ISSN печатной версии 1814-6074. Вестник Волгоградского государственного университета. Серия 8. Литературоведение. Журналистика. ISSN 2227-83973. <http://www.iprbookshop.ru/14433.html>.

2. Вестник Московского университета. Серия 9. Филология. ISSN 0130-0075. <http://www.iprbookshop.ru/56675.html>.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. Как создать виртуальную экскурсию [Электронный ресурс] — URL: <http://www.kakprosto.ru/kak-103505-kak-sozdat-virtualnuyuekskursiyu> .
2. Литературные города мира [Электронный ресурс] — URL : <http://www.apatitylibr.ru/index.php/2012-06-01-07-09-35> .

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Успешное освоение данного курса базируется на рациональном сочетании нескольких видов учебной деятельности – лекций, семинарских занятий, самостоятельной работы. При этом самостоятельную работу следует рассматривать одним из главных звеньев полноценного высшего образования, на которую отводится значительная часть учебного времени.

Самостоятельная работа студентов складывается из следующих составляющих:

1. работа с основной и дополнительной литературой, с материалами интернета и конспектами лекций;
2. внеаудиторная подготовка к контрольным работам, выполнение докладов, рефератов и курсовых работ;
3. выполнение самостоятельных практических работ;
4. подготовка к экзаменам (зачетам) непосредственно перед ними.

Для правильной организации работы необходимо учитывать порядок изучения разделов курса, находящихся в строгой логической последовательности. Поэтому хорошее усвоение одной части дисциплины является предпосылкой для успешного перехода к следующей. Задания, проблемные вопросы, предложенные для изучения дисциплины, в том числе и для самостоятельного выполнения, носят междисциплинарный характер и базируются, прежде всего, на причинно-следственных связях между компонентами окружающего нас мира. В течение семестра, необходимо подготовить рефераты (проекты) с использованием рекомендуемой основной и дополнительной литературы и сдать рефераты для проверки преподавателю. Важным составляющим в изучении данного курса является решение ситуационных задач и работа над проблемно-аналитическими заданиями, что предполагает знание соответствующей научной терминологии и т.д.

Для лучшего запоминания материала целесообразно использовать индивидуальные особенности и разные виды памяти: зрительную, слуховую, ассоциативную. Успешному запоминанию также способствует приведение ярких свидетельств и наглядных примеров. Учебный материал должен постоянно повторяться и закрепляться.

При выполнении докладов, творческих, информационных, исследовательских проектов особое внимание следует обращать на подбор источников информации и методику работы с ними.

Для успешной сдачи экзамена (зачета) рекомендуется соблюдать следующие правила:

1. Подготовка к экзамену (зачету) должна проводиться систематически, в течение всего семестра.
2. Интенсивная подготовка должна начаться не позднее, чем за месяц до экзамена.
3. Время непосредственно перед экзаменом (зачетом) лучше использовать таким образом, чтобы оставить последний день свободным для повторения курса в целом, для систематизации материала и доработки отдельных вопросов.

На экзамене высокую оценку получают студенты, использующие данные, полученные в процессе выполнения самостоятельных работ, а также использующие собственные выводы на основе изученного материала.

Учитывая значительный объем теоретического материала, студентам рекомендуется регулярное посещение и подробное конспектирование лекций.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

1. Терминальный сервер, предоставляющий к нему доступ клиентам на базе Windows Server 2016
2. Семейство ОС Microsoft Windows
3. Libre Office свободно распространяемый офисный пакет с открытым исходным кодом
4. Информационно-справочная система: Система КонсультантПлюс (Информационный комплекс)
5. Информационно-правовое обеспечение Гарант: Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» (ЭПС «Система ГАРАНТ»)
6. Антивирусная система NOD 32
7. Adobe Reader. Лицензия проприетарная свободно-распространяемая.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

12.1. Учебная аудитория для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения.

Специализированная мебель:

Комплект учебной мебели (стол, стул) по количеству обучающихся; комплект мебели для преподавателя; доска (маркерная).

Технические средства обучения:

Компьютер в сборе для преподавателя, проектор, экран, колонки

Перечень лицензионного программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Windows 10, КонсультантПлюс, Система ГАРАНТ, Kaspersky Endpoint Security.

Перечень свободно распространяемого программного обеспечения:

Adobe Acrobat Reader DC, Google Chrome, LibreOffice, Skype, Zoom.

Подключение к сети «Интернет» и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду ММУ.

12.2. Помещение для самостоятельной работы обучающихся.

Специализированная мебель:

Комплект учебной мебели (стол, стул) по количеству обучающихся; комплект мебели для преподавателя; доска (маркерная).

Технические средства обучения:

Компьютер в сборе для преподавателя; компьютеры в сборе для обучающихся; колонки; проектор, экран.

Перечень лицензионного программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Windows Server 2016, Windows 10, Microsoft Office, КонсультантПлюс, Система ГАРАНТ, Kaspersky Endpoint Security.

Перечень свободно распространяемого программного обеспечения:

Adobe Acrobat Reader DC, Google Chrome, LibreOffice, Skype, Zoom, Gimp, Paint.net, AnyLogic, Inkscape.

13. Образовательные технологии, используемые при освоении дисциплины

Для освоения дисциплины используются как традиционные формы занятий – лекции (типы лекций – установочная, вводная, текущая, заключительная, обзорная; виды лекций –

проблемная, визуальная, лекция конференция, лекция консультация); и семинарские (практические) занятия, так и активные и интерактивные формы занятий - деловые и ролевые игры, решение ситуационных задач и разбор конкретных ситуаций.

На учебных занятиях используются технические средства обучения мультимедийной аудитории: компьютер, монитор, колонки, настенный экран, проектор, микрофон, пакет программ Microsoft Office для демонстрации презентаций и медиафайлов, видеопроектор для демонстрации слайдов, видеосюжетов и др. Тестирование обучаемых может осуществляться с использованием компьютерного оборудования университета.

14. Особенности обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)

При организации обучения по дисциплине учитываются особенности организации взаимодействия с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (далее – инвалиды и лица с ОВЗ) с целью обеспечения их прав. При обучении учитываются особенности их психофизического развития, индивидуальные возможности и при необходимости обеспечивается коррекция нарушений развития и социальная адаптация указанных лиц.

Выбор методов обучения определяется содержанием обучения, уровнем методического и материально-технического обеспечения, особенностями восприятия учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ограниченными возможностями здоровья и т.д. В образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья электронное обучение и дистанционные образовательные технологии предусматривают возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«МОСКОВСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Проектная работа в экскурсионной сфере

<i>Направление подготовки</i>	Филология
<i>Код</i>	45.03.01
<i>Направленность (профиль)</i>	Мировая литература, творческое письмо и современная риторика
<i>Квалификация выпускника</i>	бакалавр

Москва
2024

1. Перечень кодов компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы

Группа компетенций	Категория компетенций	Код
Универсальные	Системное и критическое мышление	УК-1
	Разработка и реализация проектов	УК-2
	Командная работа и лидерство	УК-3
Профессиональные		ПК-6

2. Компетенции и индикаторы их достижения

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1 Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи УК-1.3 Находит, критически анализирует, сопоставляет, систематизирует и обобщает обнаруженную информацию, определяет парадигму, в рамках которой будет решаться поставленная задача.
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1 Участвует в разработке проекта, определении его конечной цели, исходя из действующих правовых норм УК-2.2 Решает поставленную перед ним подцель проекта, через формулирование конкретных задач. УК-2.3 Учитывает при решении поставленных задач трудовые и материальные ресурсы, ограничения проекта - сроки, стоимость, содержание.
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Выстраивает социальный диалог с учетом основных закономерностей межличностного взаимодействия.
ПК-6	владением базовыми навыками создания на основе стандартных методик и действующих нормативов	ПК-6.1. Знает основные принципы сбора материала и написания критических текстов разных жанров ПК-6.2. Имеет представление о жанрах и направлениях в истории литературы и литературной критики.

	различных типов текстов	ПК-6.3. Умеет анализировать произведения литературы и искусства, вскрывая основные авторские интенции.
--	-------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------

3. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине и критериев оценки результатов обучения по дисциплине

3.1. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

Планируемые результаты обучения по дисциплине представлены дескрипторами (знания, умения, навыки).

Дескрипторы по дисциплине	Знать	Уметь	Владеть
Код индикатора	УК- 1		
	- сущность экскурсии, ее функции;	проектировать и на практике реализовывать экскурсию в соответствии с требованиями безопасности, к мероприятиям подобного рода и требованиям ГОСТ;	профессиональным и навыками ведения экскурсии;
Код индикатора	УК- 2		
	методику проведения экскурсии; -организацию деятельности экскурсионного учреждения, должностные обязанности экскурсовода	адаптировать имеющуюся методику проведения экскурсии с учетом современных требований; организовывать экскурсионную деятельность с использованием новых подходов и методов ее проведения; -применять полученные знания при создании экскурсионного продукта, с учетом потребительского спроса	разработке экскурсий и их проведению, а также внедрению инновационных технологий в экскурсионную деятельность
Код индикатора	УК- 3		
	-основы психологии общения;	-выстраивать грамотную, информационно насыщенную речь;	- работы с различными типами аудиторий.
Код	ПК- 6		

индикатора			
	образовательный стандарт, программы высшего образования, дополнительные образовательные программы	Владеет психолого-педагогическими и методическими основами преподавания по образовательным программам высшего образования и дополнительным профессиональным программам (ДПП)	Использует современные информационные технологии при конструировании учебных занятий.

3.2. Критерии оценки результатов обучения по дисциплине

Шкала оценивания	Индикаторы достижения	Показатели оценивания результатов обучения
ОТЛИЧНО/ зачтено	Знает:	<ul style="list-style-type: none"> - студент глубоко и всесторонне усвоил материал, уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы, - на основе системных научных знаний делает квалифицированные выводы и обобщения, свободно оперирует категориями и понятиями.
	Умеет:	<ul style="list-style-type: none"> - студент умеет самостоятельно и правильно решать учебно-профессиональные задачи или задания, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагать свое решение, используя научные понятия, ссылаясь на нормативную базу.
	Владеет:	<ul style="list-style-type: none"> - студент владеет рациональными методами (с использованием рациональных методик) решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении продемонстрировал навыки - выделения главного, - связкой теоретических положений с требованиями руководящих документов, - изложения мыслей в логической последовательности, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
ХОРОШО/ зачтено	Знает:	<ul style="list-style-type: none"> - студент твердо усвоил материал, достаточно грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы, - затрудняется в формулировании квалифицированных выводов и обобщений, оперирует категориями и понятиями, но не всегда правильно их верифицирует.
	Умеет:	<ul style="list-style-type: none"> - студент умеет самостоятельно и в основном правильно решать учебно-профессиональные задачи или задания, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагать свое решение, не в полной мере используя научные понятия и ссылки на нормативную базу.

	Владеет:	<ul style="list-style-type: none"> - студент в целом владеет рациональными методами решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении смог продемонстрировать достаточность, но не глубинность навыков - выделения главного, - изложения мыслей в логической последовательности. - связки теоретических положений с требованиями руководящих документов, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО/ зачтено	Знает:	<ul style="list-style-type: none"> - студент ориентируется в материале, однако затрудняется в его изложении; - показывает недостаточность знаний основной и дополнительной литературы; - слабо аргументирует научные положения; - практически не способен сформулировать выводы и обобщения; - частично владеет системой понятий.
	Умеет:	- студент в основном умеет решить учебно-профессиональную задачу или задание, но допускает ошибки, слабо аргументирует свое решение, недостаточно использует научные понятия и руководящие документы.
	Владеет:	<ul style="list-style-type: none"> - студент владеет некоторыми рациональными методами решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении продемонстрировал недостаточность навыков - выделения главного, - изложения мыслей в логической последовательности. - связки теоретических положений с требованиями руководящих документов, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
Компетенция не достигнута		
НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО/ не зачтено	Знает:	<ul style="list-style-type: none"> - студент не усвоил значительной части материала; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует квалифицированных выводов и обобщений; - не владеет системой понятий.
	Умеет:	студент не показал умение решать учебно-профессиональную задачу или задание.
	Владеет:	не выполнены требования, предъявляемые к навыкам, оцениваемым “удовлетворительно”.

4. Типовые контрольные задания и/или иные материалы для проведения промежуточной аттестации, необходимые для оценки достижения компетенции, соотнесенной с результатами обучения по дисциплине

Проанализируйте следующие экскурсионные ситуации:

1. 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? - Желая уязвить экскурсовода, один из экскурсантов постоянно поворачивается к нему спиной. Как вести себя экскурсоводу в этом случае?

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

3. 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?

4. Во время рассказа экскурсовода экскурсант высказывает противоположную точку зрения, ссылаясь на экскурсовода другой турфирмы. Как поступить в такой ситуации? 5. Один из экскурсантов постоянно демонстрирует свою эрудицию, подчас ставя экскурсовода в тупик. Как ему вести себя?

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

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

8. Школьник приносит на экскурсию ручную крысу. Что делать?

9. 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?

10. 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?

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

12. 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?

13. Во время экскурсии экскурсовод слышит мат. Что делать?

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

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

Требования к экскурсионному проекту.

Текст экскурсионного проекта должен быть набран и отпечатан на компьютере. Экскурсионный проект должен включать: титульный лист, оглавление, индивидуальный текст экскурсии (вступительное слово, основная часть, заключение, логические переходы), схему маршрута, перечень наглядных пособий, входящих в портфель экскурсовода, технологическую карту экскурсии и список использованных источников. Объем экскурсионного проекта должен быть 15-20 листов формата А4. Все страницы должны быть пронумерованы и скреплены. На титульном листе и на второй страницах номера не ставятся.

Документация, необходимая для методической разработки экскурсии:

1. Список литературы по теме - Перечисляются все книги, брошюры, статьи, которые были использованы при подготовке данной экскурсии.

2. Карточки (паспорта) объектов, включенных в маршрут - Сведения, характеризующие экскурсионный объект. Вид памятника, его наименование, событие с которым он связан, место нахождения, краткое описание, авторы и время создания объекта, источники.

3. Контрольный текст экскурсии - Подобранный и выверенный по источникам материал, раскрывающий тему. Содержание текста раскрывает подтемы и основные вопросы, служит основой вступления, заключения, логических переходов.

4. Индивидуальные тексты экскурсоводов - Материал, изложенный конкретным экскурсоводом в соответствии с методической разработкой, структурой экскурсии, ее маршрутом. Дает характеристику объектов и событий.

5. Схема (карта) маршрута - На отдельном листе показан путь следования группы. Обозначены начало и конец маршрута, объекты показа, места для их наблюдения, остановки для выхода группы к объектам.

6. «Портфель экскурсовода» - Папка с фотографиями, схемами, картами, чертежами, рисунками, репродукциями, копиями документов, образцы продукции предприятий, другие наглядные пособия.

7. Методическая разработка на тему - Рекомендация по проведению экскурсии. Называются методические приемы показа и рассказа, определяется последовательность демонстрации объектов, наглядных пособий, техника ведения экскурсии с учетом дифференцированного подхода к экскурсантам.

8. Материалы экскурсии - Материалы по теме: рефераты, справки, таблицы, цифровой материал, выдержки из документов, копии, цитаты из литературных произведений.

Типовые тесты

Вопрос 1. Цель проекта – это:

- Сформулированная проблема, с которой придется столкнуться в процессе выполнения проекта
- Утверждение, формулирующее общие результаты, которых хотелось бы добиться в процессе выполнения проекта +
- Комплексная оценка исходных условий и конечного результата по итогам выполнения проекта

Вопрос 2. Реализация проекта – это:

- Создание условий, требующихся для выполнения проекта за нормативный период
- Наблюдение, регулирование и анализ прогресса проекта
- Комплексное выполнение всех описанных в проекте действий, которые направлены на достижение его целей +

Вопрос 3. Проект отличается от процессной деятельности тем, что:

- Процессы менее продолжительные по времени, чем проекты
- Для реализации одного типа процессов необходим один-два исполнителя, для реализации проекта требуется множество исполнителей
- Процессы однотипны и цикличны, проект уникален по своей цели и методам реализации, а также имеет четкие сроки начала и окончания +

Вопрос 4. Что НЕ включают в себя процессы организации и проведения контроля качества проекта?

- Проверку соответствия уже полученных результатов заданным требованиям +
- Составление перечня недоработок и отклонений +
- Промежуточный и итоговый контроль качества с составлением отчетов

Вопрос 5. Участники проекта – это:

- Потребители, для которых предназначался реализуемый проект
- Заказчики, инвесторы, менеджер проекта и его команда
- Физические и юридические лица, непосредственно задействованные в проекте или чьи интересы могут быть затронуты в ходе выполнения проекта +

Вопрос 6. Что НЕ относится к предметной области проекта?

- Объемы проектных работ и их содержание, совокупность товаров и услуг, производство (выполнение) которых необходимо обеспечить как результат выполнения проекта
- Направления и принципы реализации проекта +
- Причины, по которым был создан проект +

Вопрос 7. Структурная декомпозиция проекта – это:

- Наглядное изображение в виде графиков и схем всей иерархической структуры работ проекта +
- Структура организации и делегирования полномочий команды, реализующей проект
- График поступления и расходования необходимых для реализации проекта ресурсов

Вопрос 8. Как называется временной промежуток между началом реализации и окончанием проекта?

- Стадия проекта
- Жизненный цикл проекта +
- Результат проекта

Вопрос 9. Как называется скидка, содействующая рекламе проекта?

- Стимулирующая
- Проектная
- Маркетинговая +

Вопрос 10. Три способа финансирования проектов: самофинансирование, использование заемных и ... средств. Подберите необходимое по смыслу слово.

- Привлекаемых +

Вопрос 11. Дайте определение понятию досуг

- это деятельность ради собственного удовольствия, развлечения, самосовершенствования или достижения иных целей по собственному выбору, а не по причине материальной необходимости +
- состояние индивида, создаваемое испытываемой им нуждой в объектах, необходимых для его существования и развития
- побуждения человека, направленные на удовлетворение потребностей
- занятость населения, рабочее время

Вопрос 12. Дайте определение понятию потребность

- это предметы разнообразной деятельности людей, которые удовлетворяют какие-либо материальные или духовные потребности людей различных социальных групп в сфере досуга.
- состояние индивида, создаваемое испытываемой им нуждой в объектах, необходимых для его существования и развития, и выступающее источником его активности +
- побуждения человека, направленные на удовлетворение потребностей
- это совокупность однотипных действий, имеющих определенную функциональную нагрузку

Вопрос 13. Назовите наиболее важный компонент мотивации

- потребность

Вопрос 14. Наличие возможностей для удовлетворения социокультурных потребностей людей в туристических услугах:

- культурно-досуговые ценности
- социокультурный потенциал сферы туризма +
- культурная этика
- факторы туризма

Вопрос 15. Туризм, который «входит составной частью в учебный и воспитательный процесс в образовательных учреждениях, действующих по основным общеобразовательным программам, в учреждениях дополнительного образования, в том числе во внешкольных профильных туристических центрах и станциях детского-юношеского туризма»:

- детский (школьный) туризм +
- семейный туризм
- молодежный туризм
- индивидуальный туризм

Вопрос 16. Качеством культурного молодежного досуга является:

- источник творческого преобразования индивида в личность
- регулятор поведения людей в обществе
- слад ума, характер, организованность
- эмоциональная окрашенность, возможность привнести в каждую возможность заниматься любимым делом, встречаться с интересными людьми, посещать значимые для него места, быть участником важных событий +

Вопрос 17. К основным особенностям культурного досуга молодежи НЕ относятся:

- высокий уровень культурно-технической оснащенности, использование современных досуговых технологий и форм, методов, эстетически насыщенное пространство и высокий художественный уровень досугового процесса
- эмоциональная окрашенность, возможность привнести в каждую возможность заниматься любимым делом, встречаться с интересными людьми, посещать значимые для него места, быть участником важных событий +
- внутренняя культура человека, предполагающая наличие у него определенных личностных свойств, которые позволяют содержательно и с пользой проводить свободное время +
- реализация, интересов личности связанных с рекреацией, саморазвитием, самореализацией, общением, оздоровлением +

Вопрос 18. Цель туризма:

- отдых, удовольствие, развлечения +
- знакомство с новыми людьми
- изучение природно-климатических условий
- трата денег

Вопрос 19. Физиологические потребности в отдыхе, пище, продолжении рода относятся к:

- социальным
- врожденным +
- культурным

- вторичным

Вопрос 20. Виды нужд, испытываемые человеком в туристском путешествии:

- физиологический отдых, общение, художественное развитие +
- первичные
- материальные
- вторичные

Вопрос 21. Наличие возможностей для удовлетворения социокультурных потребностей людей в туруслугах:

- культурно-досуговые ценности
- социокультурный потенциал сферы туризма +
- культурная этика
- факторы туризма

Вопрос 22. Объединенный общей целью или замыслом план проведения туристических, физкультурно-оздоровительных, культурно-массовых, познавательных и любительских занятий:

- программа анимации
- программа отдыха +
- программа тура
- сценарий проведения игры

Вопрос 23. Подготовка и разработка технических и технологических документов на туристские услуги/туристский продукт в соответствии с программой обслуживания туристов и условиями путешествия.

- комитмент
- проектирование туристских услуг (туристского продукта) +
- метод обслуживания туристов/экскурсантов
- модель туристской услуги

Вопрос 24. Проектирование туристских услуг осуществляется туроператором или организацией, предоставляющей услуги по проектированию туристских услуг, а также саморегулируемой или общественной организацией, осуществляющей деятельность в сфере туризма, в целях определения основных параметров и характеристик новых туристских продуктов.

- Да +
- Нет

Вопрос 25. Проектирование туристских услуг осуществляется в соответствии с техническим заданием, разрабатываемым туроператором с учетом следующих основных факторов: (найдите 1 неправильный ответ)

- конъюнктуры рынка туристских услуг
- состояния и структуры объектов туристской индустрии
- межрегионального кластерного подхода
- наличия договоров на оказание помощи при потере телефона +

Вопрос 26. Условия приобретения туроператором блоков мест/номеров в средствах размещения с полной или частичной предоплатой на определенный период времени (сезон). (найдите 1 правильный ответ)

- комитмент +
- "портфель экскурсовода"

- метод обслуживания туристов/экскурсантов
- программа обслуживания туристов

Вопрос 27. К технологическим требованиям в туристской индустрии относятся:

- требования, установленные в технологических картах процессов оказания туристских услуг (туристских маршрутов, экскурсий и пр.) +
- требования, установленные в бумажных картах процессов оказания туристских услуг
- требования, предусмотренные в технологических инструкциях +
- требования, предусмотренные национальными стандартами, отраслевыми технологическими нормами +
- квалификационные требования, содержащиеся в должностных инструкциях, стандартах работы персонала и др. +
- квалификационные требования, содержащиеся в библии

Вопрос 28. Найдите соответствия:

А	Формирование туристского продукта осуществляется в соответствии с техническими и технологическими	1	ГОСТ Р 50644 и ГОСТ Р 50690
Б	Порядок и основные параметры технического задания на проектирование туристского продукта/услуги утверждаются руководителем туроператорской компании/организации-исполнителя	2	Требованиями
В	Технические требования, направленные на обеспечение безопасности жизни, здоровья и имущества туристов, охраны окружающей среды, минимизацию рисков для потребителей туристских услуг, устанавливаются в соответствии с законодательством, а также по	3	Туристской услуги
Г	Проектирование туристских услуг осуществляется в соответствии с техническим заданием, разрабатываемым туроператором с учетом следующих основного фактора	4	защиты прав потребителей туристских услуг

Ответ: А2 Б3 В1 Г4

Вопрос 29. Установление нормируемых характеристик/показателей для каждой туристской услуги ... в зависимости от ее вида и назначения. Для каждой характеристики/показателя услуги должны быть указаны приемлемые для ... и исполнителя значения. (вставьте пропущенное (ые) слово (а))

- осуществляют +
- потребителя +

Вопрос 30.

	соответствовать требованиям национальных стандартов характеристики туристских услуг должны указанные в проектных документах (расположите в логической последовательности)
А	характеристики туристских услуг
Б	должны соответствовать
В	указанные в проектных документах

Г	требованиям национальных стандартов
---	-------------------------------------

Ответ: А В Б Г

Вопрос 31. Основными требованиями к туристским услугам и условиям обслуживания туристов являются: (найдите лишнее)

- соответствие назначению
- безопасность
- хорошая цена+
- эргономичность

Вопрос 32. Дополнительными требованиями к процессам оказания услуг является:

категория, тип, количество и пропускная способность объектов туристской индустрии (средств размещения, горнолыжных трасс, пляжей и др.), используемое снаряжение и оборудование (ответьте да или нет)

- Да +
- Нет

Вопрос 33. Проектирование туристских услуг предусматривает разработку программы обслуживания туристов или программы путешествий, включающую: (найдите 1 неправильный ответ)

- установление периода времени/продолжительности отдельных услуг исполнителем
- разработку перечня туристских покупок +
- формирование перечня экскурсий с указанием посещаемых объектов
- разработку перечня туристских походов, прогулок, комплекса услуг по организации досуга

Вопрос 34. Проектирование экскурсионных услуг предусматривает определение: (найдите все неправильные ответы)

- объектов осмотра
- продолжительности экскурсий
- количества туристов +
- количество детей +
- способа перемещения по маршруту экскурсии

Вопрос 35. Найдите соответствия:

А	Предприятия, осуществляющие морские и речные перевозки	1	Безотзывное бронирование
Б	Автотранспортные предприятия (компании)	2	Фрахт водного судна
В	Гостиницы и другие средства размещения	3	Организация чартерного рейса
Г	Авиакомпании	4	Аренда автобуса (автомобиля)

Ответ: А2 Б4 В1 Г2

Вопрос 36. При проектировании ... по организации выездного ... дополнительно составляется перечень соисполнителей - зарубежных туроператоров с указанием их возможностей по приему и обслуживанию российских ... (вставьте пропущенное (ые) слово (а))

- + услуг
- + туризма

+ туристов

Вопрос 37.

	Туроператор предоставляющими при формировании самостоятельно определяет схему сотрудничества с отдельные туристские услуги организациями, туристского продукта (расположите в логической последовательности)
А	с организациями, предоставляющими отдельные туристские
Б	туроператор при формировании туристского продукта самостоятельно определяет
В	схему сотрудничества
Г	услуги

Ответ: Б В А Г

Вопрос 38. Гостиницы и другие средства размещения (найдите лишнее)

- приобретение (покупка) блока мест на условиях элонтента
- сотрудничество на условиях повышенной комиссии
- сотрудничество на условиях заниженной комиссии +
- сотрудничество на условиях.

Вопрос 39. Совокупность материально технических систем (объектов), обеспечивающих выполнение основных функций в различных сферах и отраслях деятельности.

- Сервис
- Туризм
- Промышленность
- Индустрия
- Инфраструктура +

Вопрос 40. Материально-техническая база для обеспечения работы всей индустрии туризма, составная часть индустрии туризма, которая является ее фундаментом:

- Туризм
- Индустрия туризма
- Инфраструктура туризма +
- Промышленность
- Сервис

Вопрос 41. Совокупность материально-технических систем, обеспечивающих движение ресурсов и товаров в ходе промышленного и с/х производства.

- Производственная инфраструктура +
- Социальная инфраструктура
- Инфраструктура туризма
- Инфраструктура сервиса
- Рыночнаяинфраструктура

Вопрос 42. Материально-техническая база, предназначенная для обеспечения выполнения функций отраслями социальной сферы.

- Социальная инфраструктура +
- Инфраструктура туризма
- Инфраструктура сервиса
- Рыночная инфраструктура

- Производственная инфраструктура

Вопрос 43. Роль и значение инфраструктуры туризма:

- Привлечение иностранного капитала, путем развития въездного туризма +
- Рост промышленного производства
- Увеличение продукции частных предприятий +
- Развитие профессионализма турагентов
- Повышение уровня обслуживания

Вопрос 44. К какой группе относятся предприятия, предназначенные непосредственно для обслуживания туристов?

- A. Третичные
- B. Вторичные
- C. Первичные +
- D. Туристские
- E. Смешанные

Вопрос 45. Что является составным компонентом инфраструктуры туризма?

- Жилищное хозяйство
- Промышленность
- Средства транспорта +
- здравоохранение
- Школьное образование

Вопрос 46. Какая база является составной частью материально-технической базы туризма?

- Телекоммуникационная
- Промышленная
- Информационная
- Питания +
- Развлечения

Вопрос 47. База ночлега включает в себя:

- Ночные клубы
- Рестораны
- Отели +
- Бары
- Аэропорты

Вопрос 48. Какой признак положен в основу стандартной классификации средств размещения?

- Новые и старые средства размещения
- Частные и общественные средства размещения
- Коллективные и индивидуальные средства размещения +
- Средства размещения высокого и низкого уровня обслуживания клиентов
- Специализированные и прочие средства размещения

Вопрос 49. Инфраструктура туризма включает...

- Школы
- Наука
- Гостиницы +
- Заводы

- Промышленность

Вопрос 50. Что является составным компонентом инфраструктуры туризма?

- База питания +
- База развития
- База расширения
- База промышленности
- База торговли

Вопрос 51. К какой категории относятся гостиницы как средства размещения?

- Индивидуальным
- Специализированным
- Национальным
- Коллективным +
- Государственным

Вопрос 52. Летний лагерь для авто-, вело-, мото и туристов других категорий с палатками или домиками легкого типа:

- Кемпинги +
- Отели
- Турбазы
- Пансионаты
- Профилактории

Вопрос 53. Какие объекты относятся к группе индивидуальных средств размещения?

- Отели
- Арендруемые комнаты +
- Санатории
- Кемпинги
- Пансионаты

Вопрос 54. Какие Вы знаете системы классификации гостиниц?

- Система букв, корон, баллов +
- Система цифр и букв
- Система знаков
- Система созвездий
- Система знаков, цифр, оценок

Вопрос 55. Высокий уровень обслуживания в сочетании с организацией отдыха посетителей и широким разнообразным ассортиментом блюд сложного приготовления характерен для следующего предприятия питания:

- Ресторан +
- Кафетерий
- Бар
- Кафе
- Столовая

Вопрос 56. Коммуникационная база включает в себя:

- Транспортно-коммуникационную сеть +
- Гастрономические учреждения
- Учреждения торговли
- Учреждения снабжения

- Учреждения службы быта

Вопрос 57. Какой вид питания вам не предложат на воздушном транспорте?

- Завтрак
- Полдник +
- Обед
- Ужин
- Чай

Вопрос 58. Составным компонентом материально-технической базы туризма является...

- Жилищное хозяйство
- Промышленность
- здравоохранение
- Школьное образование
- Базы и склады +

Вопрос 59. Основные услуги, включенные в турпакет, оказываемые туристским предприятием, включают услуги:

- Экскурсий, шоу-программы и перевозки
- Перевозки, страхования, экскурсии
- Размещения, перевозки, питания +
- Размещения, страхования
- Питания, экскурсии, страхования

А. 4-х разовое питание

Вопрос 60. Инфраструктура в переводе на русский язык означает:

- Конструкция
- Фундамент +
- Модель
- Проект
- Здание

Вопрос 61. Туристское предприятие, действуя в сложных условиях рынка, должно твердо знать:

- Кого и как обслуживать +
- Кого не надо обслуживать
- Кого обслуживать в первую очередь

Вопрос 62. Фирма может считать своим конкурентом:

- Фирму, производящую другой товар
- Фирму, производящую аналогичную продукцию +
- Дочернее предприятие своей фирмы

Вопрос 63. Основным компонентом глобализации международного туризма можно назвать расширение интернациональных экономических связей в туристическом производстве, так ли это:

- Нет
- Отчасти
- Да +

Вопрос 64. Турагент выступает в качестве продавца туристского продукта на основе договора, сформированного:

- Туроператорами +
- Страховыми компаниями
- Транспортными компаниями

Вопрос 65. Отдельная территориальная единица, основанная на общности природных, культурных и историко-архитектурных ресурсов, объединенная общей туристской инфраструктурой и воспринимаемая в качестве целостного объекта:

- Туристско-рекреационная зона
- Дестинация +
- Курортная зона

Вопрос 66. В зависимости от цели путешествия выделяют рынки туризма: рекреационного, делового:

- Этнического
- Религиозного
- Научного +

Вопрос 67. В зависимости от цели путешествия выделяют рынки туризма: культурно-познавательного; религиозного:

- Рекреационного
- Научного
- Этнического +

Вопрос 68. Совокупность туристских ресурсов, и развитая туристская инфраструктура, определяющие привлекательность данной местности:

- Туристский продукт
- Потенциал +
- Бренд

Вопрос 69. Рынок, соответствующий положению, когда спрос превышает предложение:

- Рынок производителя
- Рынок покупателя +
- Рынок продавца

Вопрос 70. При сегментации рынка целесообразно рассматривать группы потребителей с:

- одинаковыми или схожими предпочтениями +
- разнонаправленными предпочтениями
- различными или разнонаправленными предпочтениями

Вопрос 71. К какой задаче маркетинга относится расширение сервисных услуг:

- К стратегической задаче
- К оперативной задаче
- К тактической задаче +

Вопрос 72. К какой задаче маркетинга относится выход на новый рынок:

- К исполнительской задаче
- К стратегической задаче +
- К тактической задаче

Вопрос 73. Совокупность природных и искусственно созданных человеком объектов, готовых для создания туристского продукта:

- Объекты туристского интереса
- Инфраструктура туризма +
- Туристские ресурсы

Вопрос 74. Маркетинг туристского предприятия ... социально-культурных факторов:

- Безразличен к воздействию
- Мало зависит от воздействия
- Находится под воздействием +

Вопрос 75. Какой метод связей с общественностью в настоящее время является основным с сфере туризма:

- Отношения со средствами массовой информации
- Интернет-ресурс +
- Выставка

Вопрос 76. Маркетинг производителей туристских услуг – система комплексного изучения потребностей и спроса с целью организации предоставления услуг, максимально ориентированных на удовлетворение нужд конкретных потребителей, и обеспечения наиболее эффективных форм и методов обслуживания, так ли это:

- Нет
- Отчасти
- Да +

Вопрос 77. Выбор наиболее привлекательных сегментов рынка и реализация специальных мероприятий для продвижения территории:

- Прогнозирование
- Позиционирование +
- Сегментирование

Вопрос 78. Баланс туристских потоков в региональном туризме:

Соотношение числа внутренних и международных поездок туристов
Соотношение числа туристов в летний и зимний сезон посетивших регион
Соотношение числа туристов, въехавших и выехавших из региона +

Вопрос 79. Какой вид рекламы используют для товаров, находящихся на стадии введения на рынок на потребителя:

- Напоминающая
- Информативная +
- Подкрепляющая

Вопрос 80. Маркетинг территорий в туризме проводится с целью:

- Согласования тарифов и налогов в туристской отрасли
- Оценки потенциала территории
- Активации делового сотрудничества в отрасли +

Вопрос 81. Для развития бренда территории наиболее важны:

- Деловые коммуникации участников туристского рынка, развитие инфраструктуры рынка +
- Увеличение количества субъектов, занятых в туризме
- Развитие событийного туризма

Вопрос 82. Предприятию необходимо оценить в процентах ту часть посетителей, которые совершили покупки. Какой метод исследования целесообразно использовать:

- Опрос +
- Наблюдение +
- Эксперимент

Вопрос 83. Выделите основные требования, предъявляемые к экскурсоводу.

- профессиональная подготовка и квалификация +
- навыки и опыт предоставления информации по предмету экскурсии +
- профессиональная этика поведения +
- знание иностранных языков

Вопрос 84. Программу экскурсии разрабатывает:

- гид-переводчик
- сопровождающий
- экскурсовод +
- турагент

Вопрос 85. Вид экскурсионной услуги – это ...

совокупность однородных экскурсионных услуг, характеризующихся общими технологическими признаками и соответствующих определенной тематике

Вопрос 86. В зависимости от места проведения экскурсии подразделяют на:

- городские +
- загородные +
- местные
- комплексные +

Вопрос 87. Основными требованиями к экскурсиям являются:

- познавательная ценность +
- научное содержание +
- непродолжительный период времени проведения
- достоверность +
- качество изложения материала +
- соблюдение ограничений в расстоянии маршрутов

Вопрос 88. Выделяют ряд этапов разработки экскурсионных услуг. Заполните недостающие.

а) определение целей и задач экскурсии

~~б) выбор темы~~

в) знакомство с экспозициями и фондами музеев по теме

г) отбор и изучение экскурсионных объектов

д) составление маршрута экскурсии

е) подготовка контрольного текста экскурсии

ж) комплектование «портфеля экскурсовода»

з) определение техники проведения экскурсии

~~и) подготовка индивидуального текста~~

к) прием (сдача) экскурсии

л) утверждение экскурсии в качестве продукта экскурсионной фирмы отеля

Вопрос 89. Какие требования предъявляются к гиду-переводчику?

сопровождение и ознакомление туристов с объектами экскурсионного показа +

сопровождение и ознакомление туристов с объектами неэкскурсионного показа перевод информации на языке туристов +

Вопрос 90. Сохранность имущества экскурсантов может быть обеспечена:

- гарантией компенсации ущерба +
- условиями страхования имущества экскурсантов +
- распиской сопровождающего
- распиской гида-переводчика

Вопрос 91. Исполнители экскурсионных услуг должны проходить аттестацию с целью подтверждения профессионального уровня?

- Да +
- нет

Вопрос 92. Экскурсионные услуги должны соответствовать требованиям, установленным:

- федеральными законами +
- Конституцией РФ
- нормативными документами +
- договором о реализации туристского продукта +
- УК РФ

Вопрос 93. Методами оценки качества исполнения туристских и экскурсионных услуг являются:

- экспертный +
- эмпирический
- статистический
- социологический +

Вопрос 94. Соотнесите виды тематических экскурсий и их примеры:

исторические	театральные
производственные	биографические
искусствоведческие	краеведческие
литературные	профессионально-ориентационные

Ответ:

исторические – краеведческие

производственные – профессионально-ориентационные

искусствоведческие – театральные

литературные – биографические

Вопрос 95. При работе с туристами гиду категорически запрещается:

- вносить изменения в программу
- изменять запланированное время проведения экскурсий, а также длительность экскурсий
- самостоятельно организовывать посещение объектов показа, не предусмотренных программой пребывания +

Вопрос 96. Экскурсия – это услуга ...

- по организации посещения объектов экскурсионного показа

Вопрос 97. Что включают в себя процессы организации и проведения контроля качества проекта?

- Проверку соответствия уже полученных результатов заданным требованиям
- Составление перечня недоработок и отклонений
- Промежуточный и итоговый контроль качества с составлением отчетов +

Вопрос 98. Участники проекта не являются:

- Потребители, для которых предназначался реализуемый проект +
- Заказчики, инвесторы, менеджер проекта и его команда +
- Физические и юридические лица, непосредственно задействованные в проекте или чьи интересы могут быть затронуты в ходе выполнения проекта

Вопрос 99. Что относится к предметной области проекта?

- Объемы проектных работ и их содержание, совокупность товаров и услуг, производство (выполнение) которых необходимо обеспечить как результат выполнения проекта +
- Направления и принципы реализации проекта
- Причины, по которым был создан проект

Вопрос 100. Основными требованиями к туристским услугам и условиям обслуживания туристов являются:

- соответствие назначению +
- безопасность +
- хорошая цена
- эргономичность +

Примерный перечень вопросов к промежуточной аттестации

1. Экскурсоведение как наука. Понятие и сущность экскурсии.
2. Экскурсоведение как наука. Функции и признаки экскурсии.
3. История развития экскурсионного дела. Экскурсионное дело в учебных заведениях Российской империи.
4. История развития экскурсионного дела. Экскурсионное дело в современной России (90-е гг. XX в. – начало XXI в.).
5. Основные подходы к классификации экскурсий.
6. Экскурсоведение как наука и педагогический процесс. Предварительный этап подготовки экскурсии.
7. Экскурсоведение как наука и педагогический процесс. Виды экскурсионных объектов.
8. Экскурсоведение как наука и педагогический процесс. Карточка объекта – назначение и содержание.
9. Экскурсоведение как наука и педагогический процесс. Маршрут экскурсии – требования и составление.
10. Экскурсоведение как наука и педагогический процесс. Портфель экскурсовода – назначение, содержание и методы составления.
11. Экскурсоведение как наука и педагогический процесс. Технологическая карта экскурсии.
12. Экскурсоведение как наука и педагогический процесс. Контрольный и индивидуальный тексты экскурсии.
13. Элементы психологии и логики в экскурсии. Познание в экскурсиях.
14. Элементы психологии и логики в экскурсии. Воображение в экскурсии.
15. Элементы психологии и логики в экскурсии. Специфика показа экскурсионных

объектов: основные методы и приемы.

16.Элементы психологии и логики в экскурсии. Рассказ на экскурсии и его основные приемы.

17.Элементы психологии и логики в экскурсии. Особые методические приемы проведения экскурсий.

18.Элементы психологии и логики в экскурсии. Экскурсоводческое мастерство.

19.Элементы психологии и логики в экскурсии. Умения и навыки экскурсовода.

20.Элементы психологии и логики в экскурсии. Речь экскурсовода.

21.Элементы психологии и логики в экскурсии. Внеречевые средства общения.

22.Элементы психологии и логики в экскурсии. Контакт экскурсовода с группой.

23.Технология экскурсионной деятельности. Особенности проведения городских обзорных экскурсий.

24.Технология экскурсионной деятельности. Особенности проведения экскурсий на исторические темы.

25.Технология экскурсионной деятельности. Особенности проведения экскурсий на архитектурно-градостроительные темы.

26.Технология экскурсионной деятельности. Особенности проведения литературных экскурсий.

27.Технология экскурсионной деятельности. Особенности проведения природоведческих экскурсий.

28.Технология экскурсионной деятельности. Особенности проведения искусствоведческих экскурсий.

29.Технология экскурсионной деятельности. Особенности проведения производственных экскурсий.

30.Технология экскурсионной деятельности. Особенности проведения музейных экскурсий.

31.Технология экскурсионной деятельности. Особенности проведения краеведческих экскурсий.

32.Технология экскурсионной деятельности. Особенности и методика проведения детских экскурсий.

33.Технология экскурсионной деятельности. Экскурсионное обслуживание одиночных посетителей.

34.Технология экскурсионной деятельности. Методика экскурсионной работы.

35.Технология экскурсионной деятельности. Этапы подготовки экскурсии: выбор темы экскурсии, отбор литературы.

36.Технология экскурсионной деятельности. Этапы подготовки экскурсии: отбор и изучение экскурсионных объектов.

37.Технология экскурсионной деятельности. Этапы подготовки экскурсии: составление и утверждение маршрута экскурсии, объезд (обход) маршрута.

38.Технология экскурсионной деятельности. Этап подготовки экскурсии: комплектование «Портфеля экскурсовода».

39.Технология экскурсионной деятельности. Этапы подготовки экскурсии: разработка технологической карты, проведение пробной экскурсии.

40.Технология экскурсионной деятельности. Критерии дифференциации экскурсионных групп.

41.Технология экскурсионной деятельности. Особенности проведения экскурсий для школьников.

42.Технология экскурсионной деятельности. Особенности проведения экскурсий для молодежи.

43.Технология экскурсионной деятельности. Особенности проведения экскурсий для сельских жителей.

44.Технология экскурсионной деятельности. Особенности проведения экскурсий для

отдыхающих в санаторно-курортных учреждениях.

5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания индикаторов достижения компетенций

Специфика формирования компетенций и их измерение определяется структурированием информации о состоянии уровня подготовки обучающихся.

Алгоритмы отбора и конструирования заданий для оценки достижений в предметной области, техника конструирования заданий, способы организации и проведения стандартизированных оценочных процедур, методика шкалирования и методы обработки и интерпретации результатов оценивания позволяют обучающимся освоить компетентностно-ориентированные программы дисциплин.

Формирование компетенций осуществляется в ходе всех видов занятий, практики, а контроль их сформированности на этапе текущей, промежуточной и итоговой аттестации.

Оценивание знаний, умений и навыков по учебной дисциплине осуществляется посредством использования следующих видов оценочных средств:

- опросы: устный, письменный;
- задания для практических занятий;
- ситуационные задания;
- контрольные работы;
- коллоквиумы;
- написание реферата;
- написание эссе;
- решение тестовых заданий;
- экзамен.

Опросы по вынесенным на обсуждение темам

Устные опросы проводятся во время практических занятий и возможны при проведении аттестации в качестве дополнительного испытания при недостаточности результатов тестирования и решения заданий. Вопросы опроса не должны выходить за рамки объявленной для данного занятия темы. Устные опросы необходимо строить так, чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами, находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала на ассоциациях.

Основные вопросы для устного опроса доводятся до сведения студентов на предыдущем практическом занятии.

Письменные опросы позволяют проверить уровень подготовки к практическому занятию всех обучающихся в группе, при этом оставляя достаточно учебного времени для иных форм педагогической деятельности в рамках данного занятия. Письменный опрос проводится без предупреждения, что стимулирует обучающихся к систематической подготовке к занятиям. Вопросы для опроса готовятся заранее, формулируются узко, дабы обучающийся имел объективную возможность полноценно его осветить за отведенное время.

Письменные опросы целесообразно применять в целях проверки усвояемости значительного объема учебного материала, например, во время проведения аттестации, когда необходимо проверить знания обучающихся по всему курсу.

При оценке опросов анализу подлежит точность формулировок, связность изложения материала, обоснованность суждений.

Решение заданий (кейс-методы)

Решение кейс-методов осуществляется с целью проверки уровня навыков (владений) обучающегося по применению содержания основных понятий и терминов дисциплины

вообще и каждой её темы в частности.

Обучающемуся объявляется условие задания, решение которого он излагает либо устно, либо письменно.

Эффективным интерактивным способом решения задания является сопоставления результатов разрешения одного задания двумя и более малыми группами обучающихся.

Задачи, требующие изучения значительного объема, необходимо относить на самостоятельную работу студентов, с непременным разбором результатов во время практических занятий. В данном случае решение ситуационных задач с глубоким обоснованием должно представляться на проверку в письменном виде.

При оценке решения заданий анализируется понимание обучающимся конкретной ситуации, правильность её понимания в соответствии с изучаемым материалом, способность обоснования выбранной точки зрения, глубина проработки рассматриваемого вопроса, умением выявить основные положения затронутого вопроса.

Решение заданий в тестовой форме

Проводится тестирование в течение изучения дисциплины

Не менее чем за 1 неделю до тестирования, преподаватель должен определить обучающимся исходные данные для подготовки к тестированию: назвать разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, теоретические источники (с точным указанием разделов, тем, статей) для подготовки.

При прохождении тестирования пользоваться конспектами лекций, учебниками, и иными материалами не разрешено.