

Приложение 2 к РПД
Экскурсоведение
43.03.02 Туризм
Направленность (профиль) Технология и
организация туроператорской и турагентской
деятельности
Форма обучения – очная
Год набора - 2022

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

1. Общие сведения

1.	Кафедра	Сервиса и туризма
2.	Направление подготовки	43.03.02 Туризм
3.	Направленность (профиль)	Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности
4.	Дисциплина	Экскурсоведение
5.	Форма обучения	очная
6.	Год набора	2022

2. Перечень компетенций

УК-4 - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

ОПК-3 - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

3. Критерии и показатели оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Этап формирования компетенции (разделы, темы дисциплины)	Формируемая компетенция	Критерии и показатели оценивания компетенций			Формы контроля сформированности компетенций
		Знать:	Уметь:	Владеть:	
Раздел 1. Методологические основы экскурсионной деятельности	УК-4, ОПК-3	Специфику экскурсионной работы как научно-исследовательской и культурно-просветительской деятельности	Выстраивать линии общения с потребителями туристско-экскурсионного продукта	Навыками проектирования и оценки экскурсионного продукта	Оценка докладов (сообщений), выполнение заданий СРС, кейсы, терминологический диктант, работа на практических занятиях
Раздел 2. Организационная и проектная работа туристско-экскурсионной фирмы	УК-4, ОПК-3	Трудовые функции в системе работы экскурсионного предприятия	Разрабатывать модель обслуживания с учетом требований потребителей экскурсионного продукта	Знаниями о структуре и ключевых деловых процессах экскурсионного бюро (фирмы)	Оценка докладов (сообщений), выполнение заданий СРС, кейсы, тест, работа на практических занятиях

4 Критерии и шкалы оценивания

Задание 1. ТЕРМИНОЛОГИЧЕСКИЙ ДИКТАНТ

Критерии и шкала оценки выполнения задания (до 5 баллов):

Процент правильных ответов	50-60	61-70	71-80	81-90	91-100
Количество баллов за результаты	1	2	3	4	5

Задание 2. БЛАНОЧНЫЙ ТЕСТ

Критерии и шкала оценки выполнения задания (до 5 баллов):

Процент правильных ответов	50-60	61-70	71-80	81-90	91-100
Количество баллов за результаты	1	2	3	4	5

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.
а	г	б	в	в	бв	аб	вг	а	г

ЗАДАНИЕ 3. Кейс «Стрит-арт в экскурсии»

Критерии оценки выполнения задания:

Способность выстраивать линии неформального общения с экскурсантами.

Шкала оценивания

Предложены стандартные решения (описания) нестандартных объектов экскурсии	1-3 балла
Предложены художественные описания объектов	4-9 баллов
Предложен квест	10-15 баллов
Всего	До 15 баллов

ЗАДАНИЕ 4. (кейс) «Оценка работы экскурсовода»

Критерии оценки выполнения задания:

Представлен чек-лист оценки работы экскурсовода;

Шкала оценивания

В чек-листе выделены до 5 оцениваемых позиций	До 3 баллов
Чек-лист имеет сложную структуру (альтернативные позиции)	До 9 баллов
Определены методические обоснования для оценки.	До 15 баллов
Всего баллов	До 15 баллов

ЗАДАНИЕ 5. Доклады

Критерии оценки выполнения задания:

самостоятельное исследование (разработана программа, результаты, презентация)	5 баллов
актуальность источников доклада	1 балл
логика изложения	1 балл
оформление	1 балл
обоснованность выводов, потенциал дальнейшего исследования	2 балла
Всего баллов	До 10 баллов

ЗАДАНИЕ 6.

Презентация доклада (выступления), исследования

Критерии оценки выполнения задания:

Структура презентации	Максимальное количество баллов
Содержание	
Сформулирована цель, проблема работы	1
Информация изложена полно и четко	1
Использованы самостоятельно разработанные блок-схемы, диаграммы, мемокарты	3
Сделаны выводы, определена практическая значимость, перспективность исследования	2
Оформление презентации	
Единый стиль оформления	1
Текст легко читается, фон сочетается с текстом и графикой	1
Эффект презентации	
Презентация позволяет включить ее в образовательный контент	1
Итого количество баллов	10

ЗАДАНИЕ 7. Устный ответ

0	студент не отвечает на вопросы практического занятия, не дополняет ответы других студентов, не участвует в дискуссии или обсуждении проблемы.
2	студент отвечает на вопросы практического занятия, дополняет ответы других студентов, участвует в дискуссии или обсуждении проблемы.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ОТВЕТА НА ЭКЗАМЕНЕ

(1 вопрос - 20 баллов; 2 вопрос - 20 баллов)

Ответ студента на экзамене оценивается оценками баллами, которые в совокупности с набранными в течение семестра позволяют выставить оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» в соответствии со следующими критериями:

Уровень (баллы по двум вопросам)	Результаты ответов на экзамене	Оценка
24-31 баллов	ответ является истинным по содержанию, верно даны определения терминов и понятий студент владеет базовыми приемами разработки и ведения экскурсии	удовлетворительно
32-35 баллов	ответ является истинным, представляет собой результат анализа тенденций экскурсионной практики; студент проявляет умение проектировать разные типы экскурсии, владеет широким спектром приемов ведения экскурсии; студент проявляет готовность и интерес к профессиональному диалогу, знание профессиональных стандартов	хорошо
36-40 баллов	ответ является истинным, раскрывает проблемы и тренды экскурсионной деятельности;	отлично

	<p>ответ развернутый, построен как обоснование стратегии развития экскурсионной фирмы;</p> <p>раскрывает специфику требований проф. стандарта к проектированию экскурсионных продуктов и обслуживания клиентов</p> <p>самостоятельные суждения конструктивны, ориентированы на результативные решения;</p> <p>студент самостоятельно формулирует проблемы и возможности экскурсионной практики</p>	
--	--	--

5 Типовые контрольные задания и методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Задание 1. ТЕРМИНОЛОГИЧЕСКИЙ ДИКТАНТ

Цель – выявить сформированность знаний по базовым понятиям курса.

Запишите продиктованные 15 терминов, дайте им определение.

1. Логистика экскурсии – построение рационального (оптимизированного) маршрута с учетом задач экскурсии и ограничений по времени, расстоянию, безопасности.
2. Ментальная карта – метод визуализации процесса мышления и представления данных с помощью пиктограмм, блок-схем и других техник рисования.
3. Мультимедиа (multimedia) - это современная технология, позволяющая объединить в компьютерной системе текст, звук, видеоизображение, графическое изображение и анимацию (мультипликацию).
4. Портфель экскурсовода – комплект материалов для демонстрации во время экскурсии, проектирования контента экскурсии
5. Профессиональное мастерство экскурсовода – вид искусства, который построен на: активном использовании и сочетании показа и рассказа; вовлечения участников в продуктивный диалог.
6. Профстандарт – нормативный документ, описывающий квалификационные требования и профессиональные компетенции, распределяемые по уровням ответственности и видам трудовой деятельности.
7. Техника ведения экскурсии – комплекс приемов, который максимально полно обеспечивает качество экскурсии и коммуникации с экскурсантами.
8. Технологическая карта экскурсии – итоговый документ, фиксирующий ключевые характеристики, хронометраж и логистику экскурсии.
9. Трансферный гид – специалист, который сопровождает группу, консультирует по пребыванию в стране (местности), не проводит экскурсию.
10. Трассовая экскурсия – экскурсия, которая проводится во время поездки по маршруту на одном из видов транспорта.
11. Хронометраж (тайминг) – подраздел логистики экскурсии, решает задачу необходимого и достаточного времени для осмотра объектов, затрат времени на перемещение, ограничения общей продолжительности экскурсии.
12. Экскурсионная услуга – туристская услуга по удовлетворению познавательных интересов (потребностей) туристов.

13. Экскурсионный метод - это способ разработки (проведения) экскурсии, позволяющий выработать у экскурсантов объективное критическое осмысление темы, содержания, организации и проведения экскурсии
14. Экскурсия – специально организованная поездка или прогулка с целью посещения достопримечательностей, событий в сопровождении специалиста (экскурсовода), который руководит процессом познания и эмоционального приобщения.
15. Эрудиция – всесторонняя образованность, глубокие культурные познания и профессиональная компетентность. Для экскурсоводов является необходимым ресурсом личной профессиональной успешности.

ЗАДАНИЕ 2. БЛАНОЧНЫЙ ТЕСТ

Из предложенных ответов выберите один и более правильных ответов.

1. Нормативное определение экскурсии зафиксировано в следующем документе
 - а. **ГОСТ Р 54604-2011**
 - б. ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»
 - в. ФЗ «О защите прав потребителей»
 - г. ФЦП «О развитии внутреннего и въездного туризма в РФ» (2011-2018 гг.)
2. Документ, определяющий логическую последовательность осмотра объектов, пространственно-временные характеристики этапов, творческие задачи экскурсовода
 - а. договор на заказ экскурсии
 - б. контрольный текст экскурсии
 - в. паспорт экскурсии
 - г. **технологическая карта**
3. Документ, в который заносят основные сведения об объекте
 - а. портфель экскурсовода
 - б. **паспорт (карточка) объекта**
 - в. контрольный текст экскурсии
 - г. технологическая карта экскурсии
4. Требования к компетенциям и уровню квалификации специалистов, работающих в сфере экскурсионной деятельности, изложены
 - а. в Трудовом Кодексе РФ
 - б. в ФЗ «Об основах туристской деятельности РФ»
 - в. **в профессиональном стандарте «Экскурсовод (гид)»**
 - г. в уставе учреждения, осуществляющего экскурсионную деятельность
5. После многодневного тура в фирму поступила жалоба туриста на то, что по пути следования на больших перегонах не было трассовой экскурсии. Насколько правомерна жалоба?
 - а. турист не прав, так как трансферные гиды не проводят экскурсии
 - б. турист прав, так как он купил экскурсионный тур
 - в. **ситуация неопределенная, так как нет данных договора о составе услуг тура**
 - г. турист не прав, так как надо было предъявлять претензии во время тура
6. Основу экскурсионного метода составляют
 - а. литературный текст экскурсии
 - б. **движение по маршруту с целью изучения объектов по месту их естественного расположения**
 - в. **сочетание показа и рассказа**
 - г. хронологический подход в изложении темы

7. При формировании маршрута экскурсии необходимы
 - а. максимальная экономия времени на передвижение**
 - б. избегание однообразия в презентации объектов**
 - в. разработка требований к транспортному средству экскурсии
 - г. предварительное фотографирование объектов показа

8. Выбор объекта экскурсии предполагает оценку таких позиций как
 - а. наличие художественных произведений об объекте
 - б. положительные отзывы об объекте экскурсантов
 - в. познавательная ценность**
 - г. **ограничения для показа**

9. Тема экскурсии представляет собой
 - а. композиционный центр и рамки, обеспечивающие логику и смысл экскурсии**
 - б. совокупность идей показа для каждого объекта экскурсии
 - в. условие экскурсионного показа
 - г. образная фраза для привлечения потенциальных экскурсантов

10. Принцип построения обзорных городских экскурсий
 - а. историко-культурный
 - б. маршрутный
 - в. страноведческий
 - г. тематико-хронологический**

ЗАДАНИЕ 3. КЕЙС «СТРИТ-АРТ В ЭКСКУРСИИ»

Цель – выявить способность выстраивать линии неформального общения с экскурсантами

Ситуация: экскурсия проходит по маршруту, где на заборе (доме) есть граффити, вызывающая эстетический интерес и споры по содержанию. Задайте модель проведения экскурсии и поведения экскурсовода с учетом того, что смена маршрута нежелательный вариант действий.

ЗАДАНИЕ 4. КЕЙС «ОЦЕНКА РАБОТЫ ЭКСКУРСОВОДА»

Цель – провести дискуссию о возможности оценить работу экскурсовода (с точки зрения экскурсанта, фирмы)

Задачи:

1. Составить чек-лист (перечень позиций и критериев оценки).
2. Описать алгоритм проведения оценки и анализа.
3. Определить продуктивность такой оценки (возможность дальнейшего использования чек-листа, применение результатов оценки в менеджменте экскурсионной фирмы и т.п.).

ЗАДАНИЕ 5. Примерные темы докладов.

1. Эмоции и чувства экскурсовода и экскурсантов.
2. Мастерство экскурсовода.
3. Специфика трудовой деятельности экскурсовода.
4. Культура речи экскурсовода.
5. Экскурсия для семьи с детьми.
6. Экскурсии на промышленные предприятия.
7. Экскурсии к разрушенным объектам.
8. Историческая эпоха как предмет интереса в экскурсии.
9. «Зеленые» экскурсии: объекты интереса и специфика их презентации.
10. «Красные маршруты»: объекты интереса и специфика их презентации.

11. Трассовая экскурсия: подготовка, проведение, оценка.
12. Экскурсии в мастерские.
13. Гастрономические экскурсии.
14. Городские экскурсии.
15. Разработка экскурсии для аудиогuida, навигационного ресурса.

ЗАДАНИЕ 6.

Презентация доклада (выступления), исследования

Тематика презентаций выбирается в соответствии с индивидуальными заданиями, темами самостоятельной работы, темами научных конференций.

ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ

1. Роль экскурсионной практики в развитии культуры и самоидентификации человека.
2. Зарождение и развитие экскурсионного дела в России.
3. Экскурсии в педагогической деятельности в XIX и начале XX века.
4. Становление советского экскурсионного дела.
5. Экскурсионное дело в 50-90 года XX века в СССР.
6. Роль туристско-экскурсионной деятельности политике брендинга территорий на современном этапе.
7. Признаки и функции экскурсии.
8. Экскурсия как процесс познания: особенности чувственного (ощущения, восприятия, представления) и логического познания (мышления) в ходе экскурсии.
9. Достопримечательности, исторические эпохи и нематериальное наследие как основа экскурсии.
10. Понятие и сущность экскурсионного метода.
11. Возможности повышения эффективности экскурсии.
12. Группировка экскурсий по видам для определения специфики подготовки и проведения экскурсии.
13. Общая характеристика целевых групп экскурсантов.
14. Типология экскурсий по содержанию, составу участников, месту проведения, способу передвижения, форме проведения.
15. Музейные экскурсии и их классификация.
16. Городские экскурсии.
17. Трассовые экскурсии.
18. Экскурсии в природе.
19. Экскурсии на туристских маршрутах.
20. Экскурсии в мультимедийном мире.
21. Типология объектов показа экскурсий.
22. Источники информации об экскурсионном объекте.
23. Этапы экскурсии.
24. Методы и приемы показа объекта.
25. Экскурсионный анализ как самостоятельный метод.
26. Техника ведения экскурсии.
27. Организация перемещения группы.
28. Управление временем экскурсии.
29. Контрольный и индивидуальный текст экскурсии.
30. Портфель экскурсовода.
31. Методы управления вниманием группы.
32. Авторские и типовые экскурсии. Концепция экскурсии: тема, цель, специфика.
33. Критерии оценки объекта, включаемого в экскурсию.
34. Маршрут экскурсии (логистика, тайминг).
35. Подбор информации для экскурсии, литературная обработка, требования к тексту экскурсии, мини-кейсы для экскурсовода.

36. Комплектование портфеля экскурсовода.
37. Методическая разработка экскурсии и технологическая карта экскурсии.
38. Правовое регулирование экскурсионной деятельности.
39. Национальные стандарты экскурсионной деятельности.
40. Общие требования к экскурсионным услугам и экскурсиям.
41. Программа обслуживания экскурсии (основные и дополнительные услуги).
42. Взаимодействие экскурсионной фирмы с партнерами.
43. Специфика работы экскурсионных бюро (фирм)
44. Участники предпринимательской и некоммерческой деятельности, оказывающие экскурсионные услуги.
45. Экскурсия как система услуг и партнерских соглашений.
46. Ассортиментная политика экскурсионной фирмы.
47. Консультирование клиентов по выбору экскурсионных продуктов.
48. Формирование экскурсионной группы.
49. Специфика организации детских экскурсий (тематика, услуги, тайминг, безопасность).
50. Экскурсионная деятельность как совокупность трудовых функций.
51. Профессиональные и социальные компетенции работников экскурсионной фирмы.
52. Особенности организации труда экскурсовода.
53. Управление квалификацией работников экскурсионной фирмы: требования к образованию, квалификации и профессиональной подготовке, методы повышения квалификации.
54. Принципы формирования системы оплаты труда работников экскурсионной фирмы.
55. Управление качеством экскурсионных услуг
56. Разработка политики качества услуг в экскурсионной фирме.
57. Мастерство экскурсовода в системе управления качеством услуг.
58. Контроль работы экскурсовода (гида).
59. Типы конкурентных преимуществ экскурсионной фирмы (продуктовое лидерство, лидерство в нише, ценовое лидерство).
60. Исследование рынка экскурсионных услуг и оценка потенциала спроса.