

Компонент ОПОП 43.03.02 Туризм, направленность (профиль)
Организация услуг в индустрии туризма
наименование ОПОП

Б1.О.16
шифр дисциплины

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Дисциплины
(модуля)

Экскурсоведение

Разработчик(и)

Желнина З. Ю.

Должность – зав.кафедрой

Ученая степень – к.филос.н.

Звание – доцент

УТВЕРЖДЕНО

на заседании кафедры сервиса и туризма
Протокол № 6 от 16.03.2026

Заведующий кафедрой



З. Ю. Желнина

1. Критерии и средства оценивания компетенций и индикаторов их достижения, формируемых дисциплиной (модулем)

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора(ов) достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине (модулю)			Оценочные средства текущего контроля	Оценочные средства промежуточной аттестации
		Знать	Уметь	Владеть		
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИД-1ук-4 Использует различные формы, виды устной и письменной деловой коммуникации на государственном языке Российской Федерации	специфику экскурсионной работы как научно-исследовательской, культурно-просветительской и проектной деятельности;	выстраивать линии общения с потребителями туристско-экскурсионного продукта	навыками проектирования и оценки экскурсионного продукта		
	ИД-2 ук-4 Осуществляет коммуникацию, основываясь на системе норм изучаемого иностранного языка, используя коммуникативно приемлемый стиль в соответствии с целью и ситуацией общения	терминологию профессии, в том числе используемую в международной коммуникации	адаптировать экскурсионные тексты к целевым аудиториям разных структур	навыками невербальной коммуникации в интересах диалога с разными целевыми аудиториями		
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	специфику экскурсионной работы как научно-исследовательской, культурно-просветительской и проектной деятельности;	специфику экскурсионной работы как научно-исследовательской, культурно-просветительской и проектной деятельности	разрабатывать модель обслуживания с учетом требований потребителей экскурсионного продукта	навыками проектирования и оценки экскурсионного продукта		

	специфику экскурсионной работы как научно-исследовательской, культурно-просветительской и проектной деятельности;	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).		
	специфику экскурсионной работы как научно-исследовательской, культурно-просветительской и проектной деятельности;	методологию экскурсионной деятельности	разрабатывать компоненты экскурсионной программы	Методами оценки качества экскурсии и программы обслуживания		

2. Оценка уровня сформированности компетенций (индикаторов их достижения)

Показатели оценивания компетенций (индикаторов их достижения)	Шкала и критерии оценки уровня сформированности компетенций (индикаторов их достижения)			
	Ниже порогового («неудовлетворительно»)	Пороговый («удовлетворительно»)	Продвинутый («хорошо»)	Высокий («отлично»)
Полнота знаний	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущены не грубые ошибки.	Уровень знаний в объёме, соответствующем программе подготовки. Допущены некоторые погрешности.	Уровень знаний в объёме, соответствующем программе подготовки.
Наличие умений	При выполнении стандартных заданий не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы основные умения. Выполнены типовые задания с не грубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме (отсутствуют пояснения, неполные выводы)	Продemonстрированы все основные умения. Выполнены все основные задания с некоторыми погрешностями. Выполнены все задания в полном объёме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Выполнены все основные и дополнительные задания без ошибок и погрешностей. Задания выполнены в полном объеме без недочетов.
Наличие навыков (владение опытом)	При выполнении стандартных заданий не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для выполнения стандартных заданий с некоторыми недочетами.	Продemonстрированы базовые навыки при выполнении стандартных заданий с некоторыми недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Выполнены все основные и дополнительные задания без ошибок и погрешностей. Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач.
Характеристика сформированности компетенции	Компетенции фактически не сформированы. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач. ИЛИ Зачетное количество баллов не набрано согласно установленному диапазону	Сформированность компетенций соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач. ИЛИ Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону	Сформированность компетенций в целом соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков достаточно для решения стандартных профессиональных задач. ИЛИ Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону	Сформированность компетенций полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в полной мере достаточно для решения сложных, в том числе нестандартных, профессиональных задач. ИЛИ Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону

3. Критерии и шкала оценивания заданий текущего контроля

3.1 Критерии и шкала оценивания практических работ

Перечень практических работ, описание порядка выполнения и защиты работы, требования к результатам работы, структуре и содержанию отчета и т.п. представлены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля) и в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

ЗАДАНИЕ 1. 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 2. 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 3. 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.

Оценка/баллы	Критерии оценивания
Отлично	Задание выполнено полностью и правильно. Отчет по практической работе подготовлен качественно в соответствии с требованиями. Полнота ответов на вопросы преподавателя при защите работы.

<i>Хорошо</i>	Задание выполнено полностью, но нет достаточного обоснования или при верном решении допущена незначительная ошибка, не влияющая на правильную последовательность рассуждений. Все требования, предъявляемые к работе, выполнены.
<i>Удовлетворительно</i>	Задания выполнены частично с ошибками. Демонстрирует средний уровень выполнения задания на практическую работу. Большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены.
<i>Неудовлетворительно</i>	Задание выполнено со значительным количеством ошибок на низком уровне. Многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены. ИЛИ Задание не выполнено.

3.2 Критерии и шкала оценивания тестирования

Перечень тестовых вопросов и заданий, описание процедуры тестирования представлены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля) и в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

В ФОС включен типовой вариант тестового задания:

тест

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.

4. Критерии и шкала оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) при проведении промежуточной аттестации

Критерии и шкала оценивания результатов освоения дисциплины (модуля)
с экзаменом

Экзамен

Оценка/баллы	Критерии оценивания
Отлично	Ответ отражает знания ключевых понятий дисциплины, принципов развития представляемой области знания, способность к проектированию интеллектуальных и рыночных продуктов. Ответы на дополнительные вопросы отражают широкий кругозор и мотивированность к профессиональному развитию
Хорошо	Ответ отражает знание ключевых понятий дисциплины, принципов развития представляемой области знания. Неточности в ответе компенсируются ответами на дополнительные вопросы. Обучающийся свободно ориентируется в системе профессиональных задач, решения практических вопросов проектирования.
Удовлетворительно	В ответе использованы базовые понятия по профилю дисциплины. Обучающийся способен использовать базовые технологии проектирования, решения практических задач профессиональной деятельности. Не проявил кругозора знаний по обсуждаемой отрасли, делает ошибки в применении знаний и умений по отдельным поставленным вопросам и задачам.
Неудовлетворительно	Ответ отражает незнание базовых понятий и терминов. Не выполнены задания (кейсы). Обучающийся не проявил знания о трендах развития и технологиях профессиональной сферы.

5. Задания диагностической работы для оценки результатов обучения по дисциплине (модулю) в рамках внутренней и внешней независимой оценки качества образования

ФОС содержит задания для оценивания знаний, умений и навыков, демонстрирующих уровень сформированности компетенций и индикаторов их достижения в процессе освоения дисциплины (модуля).

Комплект заданий разработан таким образом, чтобы осуществить процедуру оценки каждой компетенции, формируемых дисциплиной (модулем), у обучающегося в письменной форме.

Содержание комплекта заданий включает: *тестовые задания*.

Комплект заданий диагностической работы

Компетенция	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
Вариант 1	Способ разработки (проведения) экскурсии, позволяющий выработать у экскурсантов объективное критическое осмысление темы, содержания, организации и проведения экскурсии Экскурсионный метод
	Всесторонняя образованность, глубокие культурные познания и профессиональная компетентность Эрудиция
Вариант 2	Специально организованная поездка или прогулка с целью посещения достопримечательностей, событий в сопровождении специалиста (экскурсовода), который руководит процессом познания и эмоционального приобщения Экскурсия
	Комплекс приемов, который максимально полно обеспечивает качество экскурсии и коммуникации с экскурсантами Техника ведения экскурсии

Компетенция	ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
Вариант 1	Построение рационального (оптимизированного) маршрута с учетом задач экскурсии и ограничений по времени, расстоянию, безопасности Логистика экскурсии
	Комплект материалов для демонстрации во время экскурсии, проектирования контента экскурсии Портфель экскурсовода
Вариант 2	Итоговый документ, фиксирующий ключевые характеристики, хронометраж и логистику экскурсии Технологическая карта экскурсии

ϕ