

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЛГПУ»)

Факультет естественных наук
Кафедра географии



УТВЕРЖДАЮ

Врио декана факультета
естественных наук

 М.В. Воронов
«12» декабря 2023 г.

Приложение к рабочей программе учебной дисциплины

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
обучающихся по дисциплине
«Технология организации и предоставления экскурсионных услуг»

По направлению подготовки 43.03.02 «Туризм»

Квалификация выпускника бакалавр

Форма обучения очная

Курс 3

Разработчик:

доц. кафедры, канд. пед. наук

Д.С. Богатырева

И.о. заведующего кафедрой географии

 Ю.Ю. Чикина

Протокол

от «21» ноября 2023 г. № 7

Луганск, 2023

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (ФОС) – неотъемлемая часть рабочей программы дисциплины (модуля) «Технология организации и предоставления экскурсионных услуг» и предназначен для контроля и оценки образовательных достижений студентов, освоивших программу дисциплины (модуля).

1.2. Цели и задачи фонда оценочных средств

Цель ФОС – установить соответствие уровня подготовки обучающегося требованиям ФГОС ВО бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. по № 516 (с изменениями и дополнениями), Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Об утверждении профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)» от 24.12.2021 г. № 913н, Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015 г. № 281н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель предприятия питания», Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015 № 282н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель / управляющий гостиничного комплекса / сети гостиниц», Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.12.2020 г. № 954н «Об утверждении профессионального стандарта «Географ (Специалист по выполнению работ и оказанию услуг географической направленности)».

1.3. Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций и индикаторов их достижения:

Код по ФГОС ВО	Индикатор достижения
Профессиональные	
ПК-7	ПК-7.1. Формирует туристский продукт при заданных критериях и нормативных требованиях, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных пожеланий и специальных условий туриста. ПК-7.2. Разрабатывает отдельные услуги, учитывая

	<p>этнокультурные, исторические, религиозные и прочие аспекты, требования действующего законодательства с использованием современных технологий в сфере туризма, маркетинга, коммерции, транспортного обеспечения и логистики.</p> <p>ПК-7.3. Оказывает экскурсионные услуги.</p>
ПК-9	<p>ПК-9.1. Изучает требования туристов, проводит анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.</p> <p>ПК-9.2. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на предприятии индустрии туризма.</p> <p>ПК-9.3. Организует процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, анализа рыночного спроса и запросов и потребностей туристов, других заказчиков услуг.</p> <p>ПК-9.4. Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.</p> <p>ПК-9.5. Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.</p> <p>ПК-9.6. Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами, предприятиями питания, транспортными компаниями, кассами продажи билетов, музеями и иными сторонними организациями.</p> <p>ПК-9.7. Осуществляет предпродажный и послепродажный сервис с соблюдением стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания.</p>

1.4. Этапы формирования компетенций и средства оценивания уровня их сформированности

Этапы формирования компетенций	Компетенции	Контрольно-оценочные средства / способ оценивания
Тема 1. «Технология организации и предоставления экскурсионных услуг» как учебная дисциплина.	ПК-7	Устный опрос. Выполнение практических заданий и их защита.
Тема 2. Экскурсовод как профессия.	ПК-7; ПК-9	Устный опрос. Выполнение практических заданий и их защита.
Тема 3. Личность экскурсовода.	ПК-7; ПК-9	Устный опрос. Выполнение практических заданий и их защита.

Тема 4. Экскурсоводческое мастерство.	ПК-7; ПК-9	Устный опрос. Выполнение практических заданий и их защита.
Тема 5. Умения и навыки экскурсовода.	ПК-7; ПК-9	Устный опрос. Выполнение практических заданий и их защита.
Тема 6. Речь и внеречевые средства общения экскурсовода.	ПК-7; ПК-9	Устный опрос. Выполнение практических заданий и их защита.
Тема 7. Имидж экскурсовода.	ПК-7; ПК-9	Подготовка мультимедийной презентации. Выполнение практических заданий и их защита.
Тема 8. Стандарт работы экскурсовода.	ПК-7; ПК-9	Подготовка мультимедийной презентации. Выполнение практических заданий и их защита.
Тема 9. Требования экскурсионной методики к содержанию экскурсии.	ПК-7; ПК-9	Устный опрос. Выполнение практических заданий и их защита.
Тема 10. Методика подбора экскурсионных объектов и составления маршрута экскурсии.	ПК-7; ПК-9	Устный опрос. Выполнение практических заданий и их защита.
Тема 11. Специфика разработки и проведения различных видов экскурсий: практические аспекты.	ПК-7; ПК-9	Устный опрос. Выполнение практических заданий и их защита.
Промежуточная аттестация	ПК-7; ПК-9	Экзамен (устный)

1.5. Описание показателей формирования компетенций

Код компетенции	Результаты сформированности
ПК-7	<p>Знает возможности использования современных информационно-коммуникативных технологий при формировании туристского продукта с учетом индивидуальных пожеланий и специальных условий туриста.</p> <p>Умеет разрабатывать отдельные услуги, учитывая этнокультурные, исторические, религиозные и прочие аспекты, требования действующего законодательства с использованием современных технологий в сфере туризма, маркетинга, коммерции, транспортного обеспечения и логистики.</p> <p>Владеет навыками оказания экскурсионных услуг.</p>
ПК-9	<p>Знает процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, умеет его организовать; внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на предприятии индустрии туризма; процесс</p>

	<p>обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, анализа рыночного спроса и запросов и потребностей туристов, других заказчиков услуг.</p> <p>Умеет изучать требования туристов, проводить анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты; разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на предприятии индустрии туризма; организовать ведение переговоров с туристами, согласовать условия договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.</p> <p>Владеет навыками обеспечения информационного консультирования и сопровождения клиентов туристского предприятия, взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами, предприятиями питания, транспортными компаниями, кассами продажи билетов, музеями и иными сторонними организациями; осуществления предпродажного и послепродажного сервиса с соблюдением стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания.</p>
--	--

1.6. Критерии оценивания компетенций на разных этапах их формирования

Вид учебной работы	Количество баллов
	ОФО
	5 семестр
Выполнение и защита практических работ	40
Самостоятельная работа	20
Экзамен	40
Всего	100

Накопительная система оценивания по 100-балльной шкале

Четырехбалльная система оценивания экзамена	100-балльная шкала	Буквенная шкала, соответствующая 100-балльной шкале	Система оценивания зачета
Отлично	90–100	А – отлично – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	
Хорошо	83–89	В – очень хорошо – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному	
Хорошо	75–82	С – хорошо – теоретическое содержание курса освоено	

		полностью; некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками	Зачтено
Удовлетворительно	63–74	D – удовлетворительно – теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, содержат ошибки	
Удовлетворительно	50–62	E – посредственно – теоретическое содержание курса освоено частично; некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному	
Неудовлетворительно	21–49	FX – неудовлетворительно – теоретическое содержание курса освоено частично; необходимые практические навыки работы не сформированы; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества выполнения учебных заданий	Не зачтено
Неудовлетворительно	0–20	F – неудовлетворительно – теоретическое содержание курса не освоено; необходимые практические навыки работы не сформированы; все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий	

1.5. Образец оформления экзаменационного билета

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЛГПУ»)

Факультет естественных наук
Кафедра географии

По направлению подготовки	43.03.02 «Туризм»
Профиль подготовки	
Квалификация выпускника	бакалавр
Форма обучения	очная
Курс	2

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 9

1. Невербальная этика общения экскурсовода.
2. Стандарт работы экскурсовода.
3. Умения и навыки экскурсовода.

Экзаменатор _____ к.п.н., доцент Д.С. Богатырева

Утверждено на заседании кафедры географии
«__» _____ 20__ г., протокол № 1

И.о. заведующего кафедрой географии _____ Ю.Ю. Чикина

2. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

2.1.Оценочные средства текущего контроля

Вопросы для устного опроса:

1. Основные функции экскурсии. Принцип научности в экскурсии.
2. Понятие «экскурсия». Экскурсия как вид деятельности и форма общения.
3. Нормативно-правовые документы регламентирующие экскурсионную деятельность.
4. Формы и методы экскурсионного обслуживания населения.
5. Организационная структура экскурсионной фирмы. Особенности планирования экскурсионной работы.
6. Особенности методической работы в экскурсионном учреждении.
7. Экскурсия как педагогический процесс.
8. Экскурсионный метод. Его особенности и требования, предъявляемые к нему.
9. Логика в экскурсиях. Логические переходы.
10. Особенности проведения экскурсии для школьников.
11. Показ на экскурсии. Виды показа.
12. Рассказ на экскурсии. Основные требования, предъявляемые к рассказу.
13. Сочетание показа и рассказа на экскурсиях. Взаимодействие трех компонентов в экскурсии.
14. Экскурсионные фирмы на рынке туристских услуг.
15. Разработка экскурсионных услуг.
16. Подготовка контрольного текста экскурсии и требования к нему.
17. Подготовка индивидуального текста экскурсии. Его отличия от контрольного текста.
18. Составление методической разработки. Требования, предъявляемые к ней.
19. «Портфель экскурсовода», карточки экскурсионных объектов: требования, особенности, использование на экскурсиях.
20. Методические приемы: их классификация и значение в проведении экскурсии.
21. Методические приемы показа на экскурсиях: задачи, содержание.
22. Методические приемы рассказа на экскурсиях: задачи, содержание.
23. Особые методические приемы ведения экскурсии: задачи, содержание.
24. Особенности проведения городской экскурсии.
25. Особенности подготовки и проведения природоведческих экскурсий.
26. Виды показа на автобусных экскурсиях. Сюжетность и парадоксальность показа.
27. Совершенствование экскурсионной методики.
28. Методическая разработка и ее значение.
29. Особенности и принципы построения экскурсии.

30. Организационная структура экскурсионной фирмы. Особенности планирования экскурсионной работы.
31. Отбор литературы и изучение других источников в ходе разработки экскурсии.
32. Движение в экскурсии.
33. Отбор, изучение и оценка экскурсионных объектов.
34. Жест в экскурсии.
35. Тематика и содержание экскурсии.
36. Классификация экскурсий.
37. Повышение квалификации экскурсовода.
38. Культура речи экскурсовода.
39. Умения и навыки экскурсовода.
40. Современное состояние экскурсионного дела в регионе.
41. Передвижение экскурсантов к объекту. Расстановка группы у объекта.
42. Экскурсовод. Требования и должностные обязанности.
43. Техника проведения рассказа при движении автобуса и на пешеходных экскурсиях.
44. Методические рекомендации по проведению производственных экскурсий.
45. Обязательная документация по экскурсионной теме.
46. Использование памятников истории и культуры на экскурсиях.
47. Организация контроля за качеством проведения экскурсий.
48. Техника использования «портфеля экскурсовода».
49. Культура поведения экскурсовода и пути ее формирования.
50. Основные признаки экскурсии.

Тесты

1. Бессистемный осмотр достопримечательных мест:
 - а) показ;
 - б) рассказ;
 - в) экскурсия;
 - г) гидизм
2. Когда в России появились первые школьные экскурсии:
 - а) в начале 19 в.
 - б) в середине 19 в.
 - в) в начале 20 в.
 - г) в середине 20 в.
3. Основной признак экскурсии:
4. а) протяженность по времени проведения;
 - б) наличие экскурсантов;
 - в) наличие экскурсовода;
 - г) высокая степень наглядности.

4. Назовите фамилию педагога, одним из первых активно применявшего экскурсионный метод на историко-филологическом факультете СПбГУ в конце 19 в.:
- а) Н.П.Анциферов;
 - б) И.М.Гревс;
 - в) Б.Е.Райков;
 - г) Д.К. Третьяков.
5. Назовите число основных функций экскурсии;
- а) три;
 - б) четыре;
 - в) шесть ;
 - г) пять.
6. Метод, представляющий собой совокупность таких способов и приемов сообщения знаний, как наглядность, моторность, обязательное сочетание показа и рассказа, взаимодействие экскурсовода, экскурсионных объектов и экскурсантов:
- а) метод дедукции;
 - б) метод анализа;
 - в) метод типологизации;
 - г) экскурсионный метод;
 - д) симантический метод.
7. Какая из названных далее функций экскурсии связана с формированием у экскурсантов отношения к тому, что они видят на экскурсии;
- а) коммуникативная;
 - б) информационно-познавательная
 - в) развлекательно-досуговая;
 - г) воспитательная.
8. Чем достигается реализация принципа наглядности на экскурсии:
- а) показом;
 - б) демонстрацией;
 - в) экспериментом;
 - г) рассказом.
9. Какой из трех элементов экскурсии является главным;
- а) показ;
 - б) рассказ;
 - в) движение;
10. Вид экскурсии по форме проведения, являющийся наиболее наглядной формой ознакомления группы с природными явлениями, производственными процессами и т. д.:
- а) экскурсия-массовка;
 - б) экскурсия-лекция;
 - в) экскурсия-консультация;

- г) экскурсия-демонстрация.
11. Выберите правильный вариант ответа. Методический прием показа, при котором после наблюдения объекта экскурсанты по предложению экскурсовода переносят взгляд на другой объект
- а) переключения внимания
 - б) движения
 - в) зрительного сравнения
12. Выберите правильные варианты ответа. Признаками экскурсии являются
- а) наглядность
 - б) целенаправленность показа
 - в) активная деятельность участников
 - г) наличие экскурсантов
13. Выберите правильные варианты ответа. От чего зависит внимание экскурсантов
- а) интерес к теме
 - б) подготовленность аудитории
 - в) форма рассказа
14. Выберите правильное соотношение ответов.
- А. Набор объектов зависит от темы экскурсии, её содержания, состава экскурсионной группы. Б. Приём исследования способствует активизации восприятия содержания экскурсии её участниками.
- а) Верно только А
 - б) Верно только Б
 - в) Верно и А, и Б
 - г) Оба варианта неверны
15. Выберите правильное соотношение ответов
- А. Основа авторитета экскурсовода – высокая культура поведения и речи. Б. К природным объектам относятся рощи, городища, парки, леса, земляные валы.
- а) Верно только А
 - б) Верно только Б
 - в) Верно и А, и Б
 - г) Оба варианта неверны
16. По каким критериям отбираются объекты для экскурсии
- а) сохранность
 - б) богатство цвета
 - в) необычность
 - д) подвижность
17. Выберите правильные варианты ответа. Какие критерии необходимо использовать для оценки экскурсионных объектов
- а) познавательная ценность
 - б) необычность

в) выразительность

г) сохранность

18. Как называется фрагмент речи экскурсовода, обеспечивающий переход от одного объекта к другому:

а) связка;

б) логический переход;

в) пауза.

19. Какой прием показа дает возможность экскурсантам наблюдать общий вид местности:

а) предварительный осмотр;

б) экскурсионный анализ;

в) панорамный показ;

г) зрительная реконструкция

20. Какими методическими материалами может пользоваться экскурсовод во время экскурсии:

а) текстом экскурсии;

б) технологической картой;

в) карточками объектов.

2.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Перечень вопросов к экзамену

1. Виды экскурсий и их классификация (по содержанию, составу участников, месту проведения, способу передвижения, продолжительности, форме проведения)
2. Развитие экскурсионного дела в ЛНР.
3. Проектирование услуги «Экскурсия»; этапы подготовки новой экскурсии.
4. Показатели деятельности экскурсионного учреждения.
5. Техника и особенности показа объектов.
6. Переход туризма и экскурсионного дела в России на коммерческую основу
7. Обратная связь на экскурсии.
8. Особенности проведения природоведческой экскурсии
9. Экскурсия как вид туристских услуг. Ее функции
10. Техника ведения экскурсии.
11. Перспективы развития экскурсионного дела в республике Крым.
12. Методика проведения городской обзорной экскурсии
13. Переход туризма и экскурсионного дела в России на коммерческую основу.
14. Особенности проведения природоведческой экскурсии.
15. Экскурсионные ресурсы Луганска.
16. Методика разработки схемы трассы маршрута транспортной и смешанной экскурсии.
17. Цель и задачи экскурсии и экскурсионной деятельности.
18. Методика разработки технологической карты экскурсии.
19. Идея, тема, тематика и название экскурсии.
20. Приемы показа и рассказа в методологии экскурсии.
21. Экскурсионные объекты: понятие, характеристика, классификация.
22. Современные и классические методы экскурсии.
23. Историческое развитие экскурсионной деятельности в мире.
24. Контрольный текст экскурсии. Методика разработки.
25. Перспективы развития экскурсионного дела в РФ.
26. Специфика архитектурно-градостроительных экскурсий. Методика проведения.
27. Нормативно-правовое регулирование туристско-экскурсионной деятельности
28. Особенности проведения производственных экскурсий. Методика проведения.
29. Экскурсия как форма коммуникации.
30. Методика проектирования экскурсионного тура.
31. Экскурсия как педагогический процесс.
32. Подготовка технологической карты экскурсии.
33. Виды туристско-экскурсионных учреждений. Их характеристика.

34. Техника и особенности экскурсионного рассказа.