

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

УТВЕРЖДАЮ

Директор/Декан
института экономики, финансов и
управления в АПК
Гунько Юлия Александровна

«__» _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ)

Б1.О.13.03 Организация и проектирование экскурсионных услуг

43.03.02 Туризм

Организация и управление туристкой деятельностью

бакалавр

очная

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-3 Участвует в разработке и продвижении турпродукта и внедрении инновационных решений при осуществлении туристской деятельности	ПК-3.1 Осуществляет разработку турпродукта, в т.ч.	знает основы и специфику современного процесса формирования туристского продукта; перспективные направления и тенденции развития туристского рынка; основы инновационной деятельности в туризме
	инновационных в соответствии с потребностям и туристского рынка	умеет анализировать экскурсионные ресурсы в масштабах локальной и региональной среды; оперировать техникой проведения экскурсии; устанавливать контакт с экскурсионной группой
		владеет навыками использования метода бизнес-планирования для эффективной работы в области экскурсионных услуг
ПК-5 Способен разрабатывать и внедрять готовые проектные решения в профессиональной туристской деятельности	ПК-5.1 Осуществляет разработку туристских продуктов и услуг по целевому запросу потребителей в соответствии с имеющимися ресурсами	знает основных понятий экскурсионной деятельности; теории, сущности и содержания экскурсионной деятельности; этапов подготовки и методики проведения экскурсии
		умеет проектировать и планировать экскурсионную деятельность
		владеет навыками экскурсионного рассказа и показа; разработки экскурсионных программ с учетом запросов и интересов потребителей экскурсионных услуг с учетом возраста, образования, социальных и национальных запросов
ПК-5 Способен разрабатывать и внедрять готовые проектные решения в профессиональной туристской деятельности	ПК-5.2 Создает проектную документацию разработанного турпродукта (услуги) для коммерциализации	знает основ построения экскурсионной работы с учетом законов и требований логики
		умеет применять методологию разработки бизнес-планирования в организации и проектировании экскурсионных услуг
		владеет навыками использования теоретико-методологических основ проектирования для осуществления расчета проектных показателей в туризме
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых	УК-2.1 Определяет цель проекта и формулирует совокупность задач,	знает принципы и методы декомпозиции задач, действующие правовые нормы
		умеет определять круг задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

норм, имеющих ресурсы и ограничений	решение которых напрямую связано с достижением цели проекта и определяет связи между поставленным и задачами и ожидаемыми результатами их решения	владеет навыками практическими навыками определения круга задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсы и ограничений
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсы и ограничений	УК-2.2 Выбирает оптимальный способ решения задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения	<p>знает способов оптимального решения задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения</p> <p>умеет использовать способы оптимального решения задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения</p> <p>владеет навыками применять способы оптимального решения задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения</p>
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсы и ограничений	УК-2.3 Оценивает решение поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости и корректирует способы решения задач	<p>знает виды ресурсов и ограничений для решения профессиональных задач; основные методы оценки разных способов решения задач</p> <p>умеет формулировать в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение</p> <p>владеет навыками формулирования в рамках поставленной цели проекта совокупности взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение</p>

2. Перечень оценочных средств по дисциплине

№	Наименование раздела/темы	Семестр	Код индикаторов достижения компетенций	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций
1.	1 раздел. Теоретические основы построения экскурсии			
1.1.	Теоретические основы построения экскурсии	7	УК-2.2, УК-2.3	
1.2.	Составление текста экскурсии	7	ПК-3.1, ПК-5.2, ПК-5.1, УК-2.1	
1.3.	Классификация экскурсий	7	УК-2.2, ПК-5.1	Творческое задание
1.4.	Показ экскурсии	7	ПК-5.2	
1.5.	Рассказ экскурсии	7	УК-2.3, ПК-3.1, ПК-5.2	Творческое задание
1.6.	Экскурсии различных групп населения. Оди-ночные экскурсии	7	ПК-3.1, ПК-5.1	Проект
	Промежуточная аттестация			КП

3. Оценочные средства (оценочные материалы)

Примерный перечень оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде (Оценочные материалы)
Текущий контроль			
		Для оценки знаний	
		Для оценки умений	
		Для оценки навыков	
1	Творческое задание	Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий

2	Проект	<p>Конечный продукт, получаемый в результате планирования и выполнения комплекса учебных и исследовательских заданий. Позволяет оценить умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве и уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.</p>	Темы групповых и/или индивидуальных проектов
Промежуточная аттестация			
3	Курсовые работы (проектов)	<p>Вид самостоятельной письменной работы, направленный на творческое освоение общепрофессиональных и профильных профессиональных дисциплин (модулей) и выработку соответствующих профессиональных компетенций. При написании курсовой работы студент должен полностью раскрыть выбранную тему, соблюсти логику изложения материала, показать умение делать обобщения и выводы.</p>	Перечень тем курсовых работ (проектов)

4	Экзамен	Средство контроля усвоения учебного материала и формирования компетенций, организованное в виде беседы по билетам с целью проверки степени и качества усвоения изучаемого материала, определить необходимость введения изменений в содержание и методы обучения.	Комплект экзаменационных билетов
---	---------	--	----------------------------------

4. Примерный фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) "Организация и проектирование экскурсионных услуг"

Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости

Вопросы для собеседования

Тема: Классификация экскурсий

1. Понятие и сущность экскурсии
2. Технология подготовки экскурсии
3. Методика проведения экскурсии
4. Техника ведения экскурсии

Типовая деловая игра

Тема: Теоретические основы построения экскурсии

Концепция игры

Предварительная работа– подбор материалов для будущей экскурсии, их изучение (т. е. процесс накопления знаний по данной теме, определение цели и задач экскурсии). Одновременно с этим происходит отбор объектов, на которых будет построена экскурсия.

- Непосредственная разработка самой экскурсии включает в себя: составление экскурсионного маршрута; обработку фактического материала; работу над содержанием экскурсии, ее основной частью, состоящей из нескольких основных вопросов; написание контрольного текста; работу над методикой проведения экскурсии; выбор наиболее эффективных методических приемов показа и рассказа во время проведения экскурсии; подготовку методической разработки новой экскурсии; написание экскурсоводами индивидуальных текстов.

- Заключительная ступень– прием (защита) экскурсии на маршруте. Утверждение новой экскурсии руководителем экскурсионного учреждения, допуск экскурсоводов, защитивших свою тему, до работы на маршруте.

В простейшем виде схема всех экскурсий независимо от темы, вида и формы проведения одинакова: вступление, основная часть, заключение.

Вступление, как правило, состоит из двух частей:

- организационной (знакомство с экскурсионной группой и инструктаж экскурсантов о правилах безопасности в пути и поведения на маршруте);
- информационной (краткое сообщение о теме, протяженности и продолжительности маршрута, времени отправления и прибытия назад, санитарных остановках и месте окончания экскурсии).

Основная часть строится на конкретных экскурсионных объектах, сочетании показа и рассказа. Ее содержание состоит из нескольких подтем, которые должны быть раскрыты на объектах и объединены темой. Количество подтем экскурсии обычно от 5 до 12. При этом важным для создания экскурсии является подбор объектов таким образом, чтобы были только те объекты, которые помогли бы раскрыть содержание темы экскурсии, причем в определенной дозировке по времени и в зависимости от значимости той или иной подтемы в данной экскурсии.

Заключение, как и вступление, не связано с экскурсионными объектами. Оно должно занимать по времени 5-7 минут и состоять из двух частей. Первая– итог основного содержания экскур-

сии, вывод по теме, реализующий цель экскурсии. Вторая – информация о других экскурсиях, которые могут расширить и углубить данную тему. Заключение так же важно, как и вступление, и основная часть.

Очень важно, чтобы экскурсия была достаточно интересна. Но не менее важно, чтобы она не была перегружена потоком ненужной туристам информации, чтобы способ подачи материала не был утомительным, а способствовал бы наилучшему восприятию ее той или иной категорией экскурсантов. В связи с этим тематика экскурсии непременно должна быть сориентирована на определенную категорию экскурсантов (взрослых или детей, молодежь, городских или сельских жителей, работников гуманитарных профессий, иностранцев и т. д.). Такой учет называется дифференцированным подходом к экскурсионному обслуживанию. Он должен учитывать не только интересы, но и цели потребителей. Если экскурсия предоставляется, например, в рамках фольклорного тура, то основной упор в рассказе и показе необходимо делать на историю, памятники, национальные особенности региона. Если же экскурсия входит в программу делового тура, то следует уделять внимание показу различных деловых и общественных центров и т. п. При организации экскурсионного обслуживания в рамках курортного отдыха привлекательны экскурсионные прогулки с наблюдением природных ландшафтов, памятников, объектов.

В процессе подготовки новой экскурсии можно выделить ряд основных этапов, которые располагаются в определенном порядке. Рассмотрим их в той последовательности, которая сложилась в практике работы экскурсионного учреждения.

Впервые понятие «этапы подготовки экскурсии» было введено в обиход в 1976 г. Тогда же было названо пятнадцать этапов:

1. Определение цели и задач экскурсии.
2. Выбор темы.
3. Отбор литературы и составление библиографии.
4. Определение источников экскурсионного материала. Знакомство с экспозициями и фондами музеев по теме.
5. Отбор и изучение экскурсионных объектов.
6. Составление маршрута экскурсии.
7. Обезд или обход маршрута.
8. Подготовка контрольного текста экскурсии.
9. Комплектование «портфеля экскурсовода».
10. Определение методических приемов проведения экскурсии.
11. Определение техники ведения экскурсии.
12. Составление методической разработки.
13. Составление индивидуальных текстов.
14. Прием (сдача) экскурсии.
15. Утверждение экскурсии.

Тема: Рассказ экскурсии

Цель деловой игры – сформировать навык ведения конструктивных переговоров с клиентов по поводу выбора экскурсионного тура в Европу»

Условия проведения: в группе выбирается «1 клиент – заказчик тура в Европу», «менеджер турфирмы», «2 клиент – спорщик», «3 эксперта, оценивающих работу менеджера».

Предварительный этап – в течение 10 минут обсуждаются требования к менеджеру турфирмы, критерии оценки эффективности работы менеджера с клиентом. После обсуждения раздаются карточки с ролями (слепую).

Основной этап.

Задачи менеджера – организовать пространство на столе, располагающее к общению; вступить в контакт предложить тур по своему выбору, описать преимущества путешествия.

1 клиент – высказывает неопределенные пожелания и стремление посетить знаменательный с точки зрения культуры город Европы.

2 клиент – высказывает критику любому предложению менеджера.

Эксперты – независимо друг от друга составляют перечень из нескольких критериев оценки ситуации, делают письменно пометки для последующего обсуждения.

Подведение итогов: заслушивание экспертов (позитивные и негативные замечания), комментарии участников, комментарии зрителей.

Оценка результатов – участники получают баллы (0-5), которые фиксируются в индивидуальном рейтинге. Критерии оценки – владение материалом, терминологией, активность, логика аргументации, коммуникабельность, стрессоустойчивость.

Типовое практико-ориентированное задание

Тема: «Составление текста экскурсии»

Задание 1.

Составьте сравнительную характеристику видов экскурсионных текстов.

Типовое творческое задание

Тема: «Показ экскурсии»

Задание 1.

Отобрать объекты находящиеся в городе Ставрополь. Составить характеристику показа одного из объектов.

Типовое тестовое задание

Тест 1

1. В информационной части вступления излагаются:

- a) название экскурсии;
- b) правила проведения экскурсии;
- c) правила безопасности;
- d) подтемы и наиболее интересные объекты;
- e) время и место окончания экскурсии.

2. Каждая экскурсия состоит из главных частей:

- a) организационной;
- b) информационной;
- c) логических переходов;
- d) заключения.

3. Материалы контрольного текста должны служить основой:

- a) вступления и заключения;
- b) отбора экскурсионных объектов;
- c) составления экскурсионного маршрута.

4. Какое из понятий включает в себя языковая культура речи?

- a) Содержательность
- b) Культура жестов и мимики
- c) Воздействие речи

5. Какой из логических переходов является наиболее эффективным?

- a) Формальный переход
- b) Увязанный с темой
- c) Формальный и увязанный с темой переходы обладают одинаковой эффективностью

6. Коммуникативные качества речи предусматривают?

- a) Употребление словесных штампов
- b) Точность речи
- c) Чрезмерное употребление специальных терминов

7. Критерий точности речи - это?

- a) Доходчивость и доступность речи для аудитории
- b) Соответствие содержания речи мыслям экскурсовода
- c) Логически оправданное использование языковых средств

8. Критерий чистоты речи - это?

- a) Доходчивость и доступность речи для аудитории
- b) Соответствие содержания речи мыслям экскурсовода
- c) Логически оправданное использование языковых средств

9. Непроизвольное внимание характеризуется?

- a) Волевыми усилиями
- b) Пассивностью
- c) Активностью

10. Одним из видов психических процессов в экскурсиях является?

- a) Рассеянность
- b) Мышление
- c) Сосредоточенность

11. Подмена слов жестами является?

- a) Недостатком при использовании жестов
- b) Преимуществом при использовании жестов
- c) Не имеет существенного значения

***Примерные оценочные материалы
для проведения промежуточной аттестации (зачет, экзамен)
по итогам освоения дисциплины (модуля)***

Типовые контрольные работы для очной формы обучения

Контрольная работа №1 (по темам 1-3).

Вопрос (оценивает ЗНАТЬ) (max – 5 баллов):

Что означает классификация экскурсий по составу?

Задание №1 (оценивает УМЕТЬ) (max – 5 баллов):

На выбор, подготовить обзор литературных и интернет – источников, необходимых для разработки экскурсии конкретной тематики по г. Ставрополю (не менее 30 ист.).

Задание № 2 (оценивает ВЛАДЕТЬ) (max – 10 баллов):

Найти в интернете примеры туристических карт различной тематики. Объяснить специфику их составления.

Задание № 3 (оценивает ВЛАДЕТЬ) (max – 10 баллов):

Разработать примерный план составления тематической экскурсии, объяснить наличие различных информационных блоков в его структуре.

Контрольная работа № 2 (по темам 4-6).

Вопрос (оценивает ЗНАТЬ) (max – 5 баллов):

В экскурсионной практике можно обнаружить шесть особенностей рассказа. Какие? Охарактеризуйте.

Задание №1 (оценивает УМЕТЬ) (max – 5 баллов):

Практика показывает, что непрерывный рассказ в экскурсии недопустим. Подтвердите или опровергните данное высказывание.

Задание № 2 (оценивает ВЛАДЕТЬ) (max – 10 баллов):

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

Задание № 3 (оценивает ВЛАДЕТЬ) (max – 10 баллов):

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?

Типовые контрольные работы для заочной формы обучения

Контрольная работа (по темам 1-6).

Вопросы (оценивают ЗНАТЬ) (max – 10 баллов):

1. Что означает классификация экскурсий по составу? (5 баллов)

2. В экскурсионной практике можно обнаружить шесть особенностей рассказа. Какие? Охарактеризуйте. (5 баллов)

Задания (оценивают УМЕТЬ) (max – 10 баллов):

Задание №1 (max – 5 баллов):

На выбор, подготовить обзор литературных и интернет – источников, необходимых для разработки экскурсии конкретной тематики по г. Ставрополю (не менее 30 ист.).

Задание №2 (max – 5 баллов):

Практика показывает, что непрерывный рассказ в экскурсии недопустим. Подтвердите или опровергните данное высказывание.

Задания (оценивают ВЛАДЕТЬ) (max – 40 баллов):

Задание №3 (max – 10 баллов):

Найти в интернете примеры туристических карт различной тематики. Объяснить специфику их составления.

Задание № 4 (max – 10 баллов):

Разработать примерный план составления тематической экскурсии, объяснить наличие различных информационных блоков в его структуре.

Задание № 5 (max – 10 баллов):

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

Задание № 6 (max – 10 баллов):

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?

Вопросы к зачету с оценкой

1. Экскурсоведение как наука
2. Основные функции экскурсии. Принцип научности в экскурсии
3. Понятие «экскурсия». Экскурсия как вид деятельности и форма общения
4. Сущность экскурсии
5. Экскурсия как форма общения
6. Формы и методы экскурсионного обслуживания населения
7. Признаки экскурсии
8. Экскурсия как педагогический процесс
9. Индуктивный и дедуктивный методы познания в экскурсиях
10. Воображение на экскурсиях
11. Логика в экскурсиях
12. Классификация экскурсий
13. Тематика и содержание экскурсий
14. Показ в экскурсии
15. Виды показа
16. Особенности показа на экскурсии
17. Показ как реализация принципа наглядности
18. Трансформация устной речи (рассказа) в зрительные образы
19. Особенности рассказа на экскурсии
20. Сочетание показа и рассказа в экскурсии
21. Экскурсия как взаимодействие трех компонентов
22. Экскурсионная методика
23. Пути совершенствования экскурсионной методики
24. Требования экскурсионной методики
25. Пути совершенствования методики
26. Технология подготовки новой экскурсии
27. Определение цели и задач экскурсии
28. Выбор темы
29. Отбор литературы и составление библиографии

30. Определение других источников экскурсионного материала
31. Отбор и изучение экскурсионных объектов
32. Обезд (обход) маршрута
33. Подготовка контрольного текста экскурсии
34. Комплектование «портфеля экскурсовода»
35. Определение методических приемов проведения экскурсии определение техники ведения экскурсии составление методической разработки составление индивидуального текста

Практико-ориентированные задания для зачета с оценкой

Отобрать объекты туристского показа по предложенным темам, находящиеся в городе Ставрополь. Составить характеристику на примере одного из объектов по схеме:

1) Классификация объектов по:

- содержанию;
- функциональному значению;
- степени сохранности.

2) Оценка экскурсионных объектов по следующим показателям:

- познавательная ценность объекта;
- известность объекта;
- необычность (экзотичность) объекта;
- выразительность объекта;
- местоположение объекта;
- временное ограничение.

Темы:

Вариант №1 - Природные объекты;

Вариант №2 - Культурно-исторические объекты;

Вариант №3 - Социально-экономические объекты.

Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)