

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Бойко Валерий Леонидович
Должность: Ректор
Дата подписания: 24.06.2025 21:27:39
Уникальный программный ключ:
1ae60504b2c916e8fb686192f29d3bf1653db777



**Высшая Школа
Управления**

Приложение 1
к рабочей программе по дисциплине
«Организация экскурсионного обслуживания»

Оценочные средства по дисциплине Организация экскурсионного обслуживания

Направление подготовки:
43.03.02 «Туризм»

Направленность (профиль) программы:
Технология и организация туристских и турагентских услуг

Уровень высшего образования:
бакалавриат

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения учебной дисциплины.
2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания.
3. Типовые контрольные задания или иные материалы.
4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по учебной дисциплине.

1. Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения учебной дисциплины.

1.1. Планируемые результаты освоения образовательной программы:

Коды компетенций	Содержание компетенций
ОПК-7	- Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности
ОПК-6	- Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности
ОПК-3	- Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
ПК-4	- Способен к обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов

1.2. Взаимосвязь планируемых результатов обучения по дисциплине с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Коды компетенций ОПОП	Индикаторы	Знать	Уметь	Владеть
ОПК-3	ОПК-3.2. Обеспечивает оказание туристских услуг в соответствии с заявленным качеством и международными и национальными стандартами	Современные методы и формы организации экскурсионной деятельности	Разрабатывать экскурсии различных видов	Навыками разработки экскурсии
ОПК-6	ОПК-6.3. Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении туристскоэкскурсионных услуг	Нормативно - правовую базу организации и проектирования экскурсионных услуг	Использовать на практике законодательные и нормативные документы, теоретические и практические разработки в области экскурсионного дела	Навыками оформления технологической документации экскурсии

ПК-4	ПК-4.2. Владеет навыками и приемами обслуживания потребителей и (или) туристов с	Технологию разработки проведения экскурсии	Организовывать экскурсионное обслуживание	Навыками проведения экскурсий различных видов
	учетом их требований			
ОПК-7	ОПК-7.1. Обеспечивает безопасное обслуживание потребителей на основе разработанных предупредительных мер	Основные виды деятельности экскурсовода по обеспечению безопасности экскурсантов	Оформлять технологическую документацию экскурсии	Навыками проведения экскурсий различных видов
	ОПК-7.2. Знает нормы и правила охраны труда, техники безопасности, обеспечивает их соблюдение	Должностные обязанности экскурсовода	Использовать на практике законодательные и нормативные документы, теоретические и практические разработки в области экскурсионного дела	Навыками проведения экскурсий различных видов Навыками оформления технологической документации экскурсии

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

2.1. Текущий контроль успеваемости по учебной дисциплине и промежуточная аттестация осуществляются в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования: программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры и Положением о балльно-рейтинговой системе учета и оценки достижений обучающихся.

2.2. В соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе учета и оценки достижений обучающихся степень освоения компетенций оценивается по 100-балльной шкале, которая переводится в традиционную четырехбалльную систему.

2.3. В ходе текущего контроля успеваемости при ответах на семинарских и практических занятиях, промежуточной аттестации в форме экзамена (зачет с

оценкой) обучающиеся оцениваются по четырёхбалльной шкале: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»

- оценка «отлично» выставляется обучающимся, показавшим всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивших основную и дополнительную литературу, рекомендованную программой. Как правило, оценка «отлично» выставляется студентам, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.

- оценка «хорошо» выставляется обучающимся, показавшим полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющим предусмотренные в программе задания, усвоившим основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка «хорошо» выставляется студентам, продемонстрировавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.

- оценка «удовлетворительно» выставляется обучающимся, показавшим знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справившимся с выполнением заданий, предусмотренных программой, ориентирующимся в основной литературе, рекомендованной программой. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется студентам, допустившим погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

- оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающимся, имеющим пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившим принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

2.4. В ходе промежуточной аттестации в форме зачёта обучающиеся оцениваются «зачтено» или «не зачтено»:

- оценка «зачтено» выставляется обучающимся, показавшим знания основного учебно-программного материала, справившимся с выполнением заданий, предусмотренных программой, ориентирующимся в основной и дополнительной литературе, рекомендованной программой.

- оценка «не зачтено» выставляется обучающимся, имеющим пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившим принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

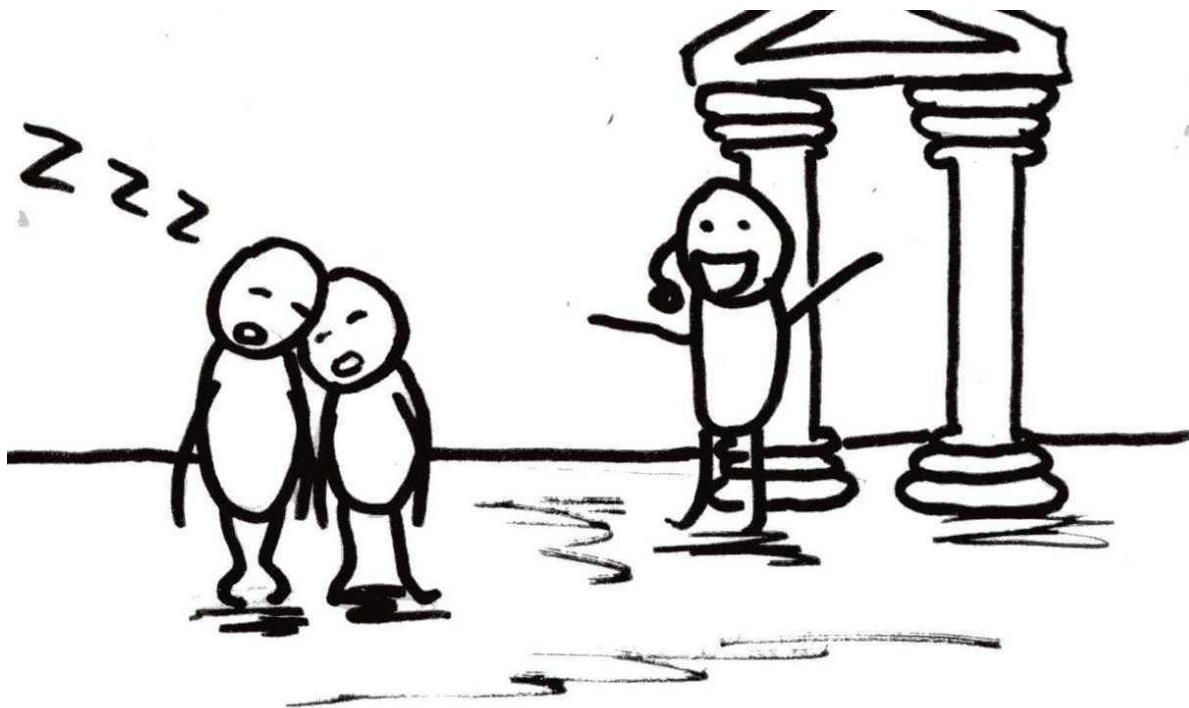
3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по учебной дисциплине.

3.1. Примерные варианты тестовых оценочных заданий (ТОЗ) для контрольного рубежа в рамках текущего контроля

Тестовое задание	Оцениваемые индикаторы
S: Этот прием используется в тот момент, когда экскурсанты находятся на месте расположения памятника. Он представляет собой первую ступень наблюдения объекта. Определите методический прием по описанию. -: прием локализации событий -: прием экскурсионной справки -: прием панорамного показа +: прием предварительного осмотра	ОПК-3.2; ОПК-6.3; ОПК-7.1; ОПК-7.2; ПК-4.2
S: В соответствии с классификацией экскурсий по форме проведения одним из видов является:	ОПК-7.1; ОПК-7.2; ПК-4.2

- + : экскурсия-прогулка
- : экскурсия в исторические музеи
- : комплексная экскурсия
- : литературная экскурсия

S: Начинающие экскурсоводы часто совершают типичные ошибки. Информация об этих ошибках поможет вам критически свою деятельность в качестве экскурсовода и совершенствовать свое мастерство. Рассмотрите картинки. Ответьте на вопрос.



Какую ошибку совершил экскурсовод на данном рисунке?

- + : тратит слишком много времени на осмотр одного объекта - :
- слишком широко улыбается
- : не выстроил группу в линейку около экскурсионного объекта - :
- слишком активно жестикулирует

Q: Установите соответствие между видами жестов и их определением.

- L1: жест очерчивает объект, останавливается на отдельных деталях
- L2: помогают зрительно восстановить несохранившиеся части зданий, сооружений и т.д.
- L3: с их помощью экскурсовод приглашает экскурсантов совершить какие-либо действия
- L4: производиться в разных направлениях: снизу вверх, сверху вниз, слева направо и наоборот

R1: иллюстративные

R2: реконструирующие

R3: побудительные

R4: указательный

S: Для организованной перевозки групп детей автобус должен быть:

-: не старше 10 лет и соответствовать по назначению и конструкции техническим требованиям к перевозкам пассажиров

-: оснащен ремнями безопасности, а для перевозки детей до 12-летнего возраста – детскими удерживающими устройствами, опознавательным знаком «Перевозка детей» - в виде квадрата желтого цвета с каймой красного цвета

-: оборудован тахографом, а также аппаратурой спутниковой навигации ГЛОНАСС или ГЛОНАСС/GPS

+: все указанное верно

S: Общими признаками для всех экскурсий являются (выберите несколько вариантов ответа):

+: протяженность по времени проведения от одного академического часа до одних суток

+: передвижение участников по заранее составленному маршруту

+: наличие экскурсовода, проводящего экскурсию

-: демонстрация действующих объектов

+: целенаправленность показа, объектов, наличие определенной темы

S: Общая сумма теоретических положений, которые служат основой экскурсионного дела, определяют главные направления его развития и совершенствования - это...

-: экскурсионная методика

+: экскурсионная теория

-: техника ведения экскурсии

-: экскурсоведение

Q: Расставьте действия экскурсовода при проведении экскурсии в правильном порядке. L1: экскурсовод знакомится с водителем L2: экскурсовод произносит вступительное слово L3: экскурсовод занимает свое рабочее место и объявляет об отправлении автобуса L4: экскурсовод совместно с водителем проверяет салон автобуса на предмет наличия забытых вещей и сохранности оборудования R1: 1 R2: 2 R3: 3 R4: 4 J: Лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в познавательных целях на период менее 24 часов без ночевки в стране (месте) временного пребывания и использующее услуги экскурсовода (гида), гида-переводчика, это _____. +: экскурсант S: Произвольное внимание характеризуется:	ОПК-3.2; ОПК-6.3
--	------------------------------

- : пассивностью
- : отсутствием предварительных намерений
- +: волевыми усилиями
- : отсутствием концентрации

S: Наибольшую активность при проведении экскурсий предполагает:

- +: прием заданий
- : рассказ экскурсовода -:
- игровые моменты
- : эвристическая форма

S: Предельное число воспринимаемых экскурсантами объектов:

- : 5 ± 2 объекта
- : 3 ± 2 объекта +:
- 7 ± 2 объекта
- : 10 ± 2 объекта

J: Профессионально подготовленное лицо, осуществляющее деятельность по ознакомлению экскурсантов (туристов) с объектами показа, это _____.

- +: экскурсовод
- +: экскурс*вод

S: Отметьте верные суждения в отношении религиозных экскурсий:

- +: проводятся как светскими экскурсоводами, так и священниками, иноками и инокинями
- +: экскурсовод должен свободно ориентироваться в вопросах богословия
- +: могут иметь как паломнические, так и светские цели -:
- проводятся исключительно религиозными организациями

S: К общим признакам экскурсии относится:

- : протяженность во времени до одного академического часа (45 мин)
- +: целенаправленность показа объектов, наличие определенной темы
- : демонстрация действующих объектов
- : передвижение на экскурсионном автобусе

3.2. Вопросы для подготовки к промежуточной аттестации (к зачету/экзамену)

1. Сущность экскурсии.
2. Экскурсия как форма прямого общения.
3. Косвенное общение
4. Признаки экскурсии
5. Педагогический процесс в ходе экскурсии.

6. Этапы педагогической деятельности экскурсовода
7. Владение педагогической техникой
8. Значения метода
9. Методы в экскурсоведении
10. Экскурсия как процесс познания
11. Индуктивный и дедуктивный методы познания в экскурсиях
12. Логическое построение материала экскурсии. 13. Экскурсоводческое мастерство
14. Личность экскурсовода.
15. Классификация экскурсии 16. Продолжительность экскурсии.
17. Виды показа.
18. Особенности показа на экскурсии.
19. Рассказ в экскурсии.
20. Особенности рассказа на экскурсии.
21. Сочетание показа и рассказа в экскурсии.
22. Экскурсионная методика и пути ее совершенствования.
23. Методика проведения экскурсий.
24. Методические приемы рассказа.
25. Умения и навыки экскурсовода.
26. Подготовка новой экскурсии.
27. Критерии оценки экскурсии.
28. Пути повышения экскурсоводческого мастерства.
29. Внеречевые средства общения.
30. Классификация жестов, используемых в показе.
31. Содержание основных нормативных документов в области безопасности при проведении экскурсии
32. Техника безопасности при проведении экскурсии
33. Безопасность при проведении транспортных экскурсий
34. Поведение экскурсовод в чрезвычайных ситуациях

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по учебной дисциплине.

Процедура оценивания результатов обучения по учебной дисциплине осуществляется на основе балльно-рейтинговой системы, в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценки достижений обучающихся, а также Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся, утвержденными приказом ректора.

4.1 Первый этап: Проведение текущего контроля успеваемости по дисциплине

Проведение текущего контроля успеваемости по дисциплине осуществляется в ходе контактной работы с преподавателем в рамках аудиторных занятий и в ходе самостоятельной работы студента.

Текущий контроль в ходе контактной работы осуществляется по следующим видам:

1) Вид контроля: проверка сформированности компетенций в ходе самостоятельной работы обучающихся; текущий опрос, проводимый во время аудиторных (семинарских/практических/лабораторных) занятий; оценивание подготовленных докладов, сообщений, презентаций, домашних заданий.

Порядок проведения: в ходе подготовки к занятиям оценивается выполнение задания, рекомендованного к самостоятельной работе обучающихся, путем выборочной проверки.

Фиксируются результаты работы студентов в ходе проведения семинарских и практических занятий (активность, полнота ответов, способность поддерживать дискуссию, профессиональный язык и др.).

В ходе отдельных занятий обеспечивается проведение письменных опросов по тематике прошедших занятий. В ходе выполнения заданий обучающийся должен в меру имеющихся знаний, умений, навыков, сформированности компетенции дать развернутые ответы на поставленные в задании открытые вопросы и ответить на вопросы закрытого типа в установленное преподавателем время. Продолжительность проведения процедуры определяется преподавателем самостоятельно, исходя из сложности индивидуальных заданий, количества вопросов, объема оцениваемого учебного материала.

Задания по подготовке докладов, сообщений, презентаций, домашних заданий выдаются заранее при подготовке к семинарским и практическим занятиям; подготовленные работы оцениваются с фиксацией в журнале учета посещаемости и успеваемости обучающихся.

2) Вид контроля: Контроль с использованием тестовых оценочных заданий по итогам освоения модулей дисциплины (Рубежный контроль (РК)).

Порядок проведения: До начала проведения процедуры преподавателем подготавливаются необходимые оценочные материалы для оценки знаний, умений, навыков.

Оценка знаний, умений и навыков, характеризующих сформированность компетенций, осуществляется с помощью тестовых оценочных заданий (ТОЗ).

ТОЗ включают в себя три группы заданий.

Задания А (тесты закрытой формы) – задания с выбором правильного ответа. Эти задания представляются в трех вариантах:

- задания, которые имеют один правильный и остальные неправильные (задания с выбором одного правильного ответа);
- задания с выбором нескольких правильных ответов.

Задания В (тесты открытой формы) – задания без готового ответа. Эти задания также представляются в трех вариантах:

- задания в открытой форме, когда испытуемому во время тестирования ответ необходимо вписать самому, в отведенном для этого месте;
- задания, где элементам одного множества требуется поставить в соответствие элементы другого множества (задания на установление соответствия);

- задания на установление правильной последовательности вычислений, действий, операций, терминов в определениях понятий (задания на установление правильной последовательности).

Задания С – кейс-задания или практические задачи. Эти задания представлены в двух вариантах (также возможно их сочетание):

- расчетные задания содержат краткое и точное изложение ситуации с конкретными цифрами и данными. Для такого типа заданий существует определенное количество (или один) правильных ответов. Задания предназначены для оценки умения студента использовать в конкретной ситуации формулы, закономерности, технологии в определенной области знаний;

- логико-аналитические задания, которые представляют собой материал с большим количеством данных и предназначены для оценки логики мышления, умения анализировать представленные ситуации и направлены на формирование навыков профессиональной деятельности (в профессиональной области). Такие задания предполагают формулирование подвопросов, которые предусматривают выбор из нескольких вариантов ответов (по типу заданий А и В). Общее количество подвопросов к каждому такому заданию равно пяти.

Внеаудиторная контактная работа преподавателя с обучающимся осуществляется в ходе выполнения рейтинговой работы и контроля со стороны преподавателя за самостоятельной работой студента. Текущий контроль в ходе самостоятельной работы осуществляется в следующем виде:

3) Вид контроля: Подготовка курсовой (рейтинговой) работы (при наличии в учебном плане).

Контролируемые компетенции: ОПК-7, ОПК-6, ОПК-3, ПК-4

Технология проведения: За каждым обучающимся, принимающим участие в процедуре преподавателем закрепляется тема курсовой (рейтинговой) работы. После получения задания и в процессе его подготовки обучающийся должен в меру имеющихся знаний, умений, навыков, сформированности компетенции дать развернутое раскрытие темы, выполнить расчетное или иное задание.

4.2 Второй этап: Проведение промежуточной аттестации по учебной дисциплине.

В соответствии с базовым учебным планом по учебной дисциплине предусмотрена подготовка и сдача экзамена или (и) зачета.

Порядок проведения промежуточной аттестации регламентируется Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации, утвержденным приказом ректора Института.