

**ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

РАССМОТРЕНО
на заседании методического объединения
43.00.00 «Сервис и туризм»
Протокол №8 от «23» мая 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ Директор
_____ Н.В.Кандаурова

РЕКОМЕНДОВАНО
Методическим советом СМК
Протокол № 7 от «25» мая 2023 г.

**КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ К
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

ФОРМА ПРОВЕДЕНИЯ – ЭКЗАМЕН

Дисциплина: «Технология и организация экскурсионных услуг»
Форма обучения: очная
Для студентов по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Разработчик: Абидова С..А.

Ставрополь, 2023

1. Общие положения

Контрольно-измерительные материалы предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Технология и организация экскурсионных услуг» КИМ включают контрольные материалы для проведения промежуточной аттестации в форме зачета.

2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

<i>Код ОК, ПК, ЛР</i>	<i>Освоенные умения</i>	<i>Усвоенные знания</i>
ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 07., ПК 2.1 ЛР 8, ЛР13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17, ЛР 20, ЛР 21, ЛР 22, ЛР 24,	предоставлять информацию о туристско-рекреационных и курортных ресурсах региона, страны назначения; самостоятельно изучать новый материал в области туризма, анализировать и решать комплекс ситуационных задач в туристической сфере; консультировать туристов по вопросам пользования банковскими, финансовыми услугами, современными информационными технологиями; использовать потенциал туристских регионов при формировании турпродуктов; пользоваться законодательными актами и нормативными документами по правовому регулированию туристской деятельности; осуществлять поиск и использование информации о состоянии и структуре рынка туристских услуг; профессионально пользоваться основными терминами и	методологию туризма, уяснить основные направления развития туризма; определение, основные факторы, условия формирования и развития туристского региона; основные термины и понятия, принятые в туристской деятельности на русском и иностранном языке

	<p>понятиями, относящимися к туристской деятельности, на русском и иностранном языках</p>	
--	---	--

3. Измерительные материалы для оценивания результатов освоения учебной дисциплины

3.1. Задания для проведения экзамена

1. Наличие конспектов всех практических занятий.

Форма проведения экзамена – устная по вопросам

Условия выполнения задания

1. Место (время) выполнения задания:
 2. Максимальное время выполнения задания: 20 мин
 3. Источники информации, разрешенные к использованию на зачете, оборудование: канцелярские принадлежности (ручка, карандаши, калькуляторы).
- Разрешенных источников информации по данной дисциплине не предусмотрено.

Перечень теоретических вопросов

ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ

1. Экскурсия как метод познания. Использование законов логики при подготовке экскурсии.
2. Методика использования пауз в экскурсии.
3. Основания для классификации экскурсий.
4. Структура методической разработки экскурсии.
5. Виды логических переходов (подчиненные, соподчиненные, тождественные, противоположные, соотносительные).
6. Методика организации деятельности экскурсантов в ходе экскурсии.
7. Взаимосвязь тематики и содержания экскурсии.
8. Критерии отбора изучения экскурсионных объектов.
9. Сущность приема предварительного осмотра.
10. Основные группы приемов рассказа.
11. Цели и задачи экскурсии.
12. Использование законов логики проведении экскурсии.
13. Сущность приема панорамного показа.
14. Методы изучения экскурсионных объектов.
15. Сущность приема зрительной реконструкции.
16. Развитие памяти экскурсантов средствами экскурсионного метода.

17. Показ и рассказ как основные компоненты экскурсии.
18. Сущность приема экскурсионной справки и приема описания.
19. Сущность приема зрительного монтажа.
20. Обязательная документация экскурсионной методической разработки.
21. Технология подготовки экскурсионного тура.
22. Сущность приема характеристики.
23. Понятие экскурсионного рассказа. Основные требования к рассказу.
24. Управление вниманием экскурсантов.
25. Взаимосвязь показа и рассказа на экскурсии.
26. Сущность приема объяснения.
27. Сущность приема зрительного сравнения и зрительной аналогии.
28. Деятельность экскурсантов в соответствии со ступенями показа.
29. Понятия «созерцание», «осмотр», «демонстрация», «показ» в экскурсии.
30. Сущность приема ссылки на очевидцев.
31. Сущность приема ассоциации и приема переключения внимания.
32. Этапы наблюдения экскурсионного объекта экскурсантами.
33. Особенности экскурсионного показа.
34. Сущность приема заданий.
35. Сущность приема движения.
36. Особенности методики экскурсионной работы с детьми и подростками.
37. Ступени экскурсионного показа.
38. Сущность приема новизны материалов.
39. Сущность приема «показ мемориальной доски».
40. Специфика экскурсионной работы со студентами.
41. Основные направления экскурсионной методики. Требования экскурсионной методики.
42. Сущность приема словесного (литературного) монтажа.
43. Виды демонстрации наглядных пособий.
44. Специфика экскурсионной работы со взрослой аудиторией.
45. Методические задачи показа экскурсионного объекта.
46. Сущность приема соучастия.
47. Методика экскурсионного рассказа.
48. Виды деятельности туристско-экскурсионного предприятия.
49. Указания экскурсовода в ходе показа (ориентирующие, направляющие, рекомендующие, разъясняющие, выделяющие, предлагающие).
50. Сущность приема дискуссионной ситуации.
51. Основные этапы подготовки новой экскурсии.
52. Сущность приема персонификации и приема проблемной ситуации.

Перечень практических заданий

1. Задание: Туристская группа отправляется на два дня по маршруту «Москва-Суздаль-Владимир-Москва». Автобус, заказанный в автотранспортном предприятии (АТП), приходит без микрофона. Что должен предпринять экскурсовод?

2. Задание: Во время тематической экскурсии «Москва в судьбе Марины Цветаевой» водитель автобуса отказывается заезжать в переулок к дому, в котором прошло детство поэта, и позволил себе нетактично высказаться по отношению к экскурсоводу. Действия экскурсовода в данной ситуации?

3. Задание: Во время поездки по маршруту «Москва-Рязань-Константиново- Москва» несколько человек из туристской группы распивали спиртные напитки и, находясь в состоянии алкогольного опьянения, мешали проведению экскурсии. Что должен сделать экскурсовод?

4. Задание: Во время тематической экскурсии «Рахманинов в Москве» водитель ехал со скоростью 70-80 км/час. На замечание экскурсовода снизить скорость, он заявил: «Дорога свободна, допустимая скорость - 80 км/час». Как должен вести себя экскурсовод?

5. Задание: Группа отправилась в туристскую поездку по маршруту «Москва-Суздаль-Владимир-Москва». В дороге одному из туристов стало плохо. Как экскурсовод может помочь туристу?

6. Задание: Группа отправляется на экскурсию по маршруту: «Москва-Сергиев По-сад-Москва». К назначенному сроку экскурсовод не пришел. Как должен поступить руководитель группы? Может ли водитель дать путевую информацию?

7. Задание: Во время поездки по маршруту «Москва-Торжок-Тверь-Москва» туристы стали уговаривать экскурсовода и водителя изменить маршрут и заехать еще в один город в 20 км от Торжка. Водитель и экскурсовод согласились изменить маршрут за дополнительную плату. Экскурсовод изменил маршрут экскурсии и внес эти изменения в путевой лист водителя. Есть ли нарушения в действиях экскурсовода?

8. Задание: Группа выехала на однодневную экскурсию в Кеково (Турция). Экскурсовод забирал туристов из двух разных отелей, находящихся достаточно далеко друг от друга. Во время посадки второй группы возникла конфликтная ситуация: пожилая туристка просила посадить ее впереди, но все места, в том числе и за кабиной водителя, были уже заняты. Никто не хотел уступить ей место. Во время экскурсии женщине стало плохо: ее укачало. Что не предусмотрел экскурсовод?

9. Задание: После посещения музея на маршруте «Москва-Ясная Поляна-Москва» турист обнаружил, что оставленный им в автобусе бумажник с деньгами пропал. Можно ли было избежать этой неприятности? Чем может помочь экскурсовод туристу?

10. Задание: Группа отправляется на три дня по маршруту «Москва-Спасское-Лутовиново-Москва». В составе группы находится семья с ребенком до 12 лет. Водитель отказывается выезжать на маршрут. Как экскурсовод разрешит возникший конфликт?

11. Задание: Туристская группа возвращается с загородной экскурсии. По пути следования экскурсовод замечает стоящий на обочине туристский автобус, водитель которого просит остановиться. Как должен поступить экскурсовод «нашего» автобуса?

12. Задание: В городском экскурсионном бюро заказана тематическая экскурсия «Ф.И. Шалапин в Москве» с посещением Государственного центрального театрального музея им. А.А. Бахрушина. После экскурсии группа в сопровождении экскурсовода подъехала к музею, но он оказался закрыт. Группа потребовала возврата денег. Почему возникла такая ситуация? Как выйти из нее?

13. Задание: Экскурсионная группа отправляется Дом-музей П. И. Чайковского в Клину. Посещение заказано на 12 часов. По дороге у автобуса сломалось колесо, водитель его менял; к музею экскурсанты подъехали с опозданием - в 12 часов 30 минут. Неужели группа вернется в город с плохим настроением?

14. Задание: Составьте план городской обзорной экскурсии (г. Ставрополь).

15. Задание: Во время обзорной экскурсии по Москве автобус не пропустили в центр города (к Красной площади), так как там проходили мероприятия. Экскурсанты высказали экскурсоводу свои претензии. Как поведет себя экскурсовод?

16. Задание: Во время тематической экскурсии «Рахманинов в Москве» экскурсанты остались недовольны рассказом экскурсовода и написали на него жалобу. Насколько она правомочна?

17. Задание: После экскурсии по Красной площади группа вернулась в автобус. Экскурсовод не досчитался двух туристов. Как должен поступить экскурсовод?

18. Задание: Во время тематической экскурсии «В древний город Азов» водитель ехал со скоростью 70 км/час вместо положенных для экскурсии 50 км/час. На замечание экскурсовода снизить скорость, он заявил: «Дорога свободна, допустимая скорость – 80 км/час». Как должен вести себя экскурсовод?

19. Задание: После посещения музея на маршруте «г. Ростов-на-Дону – г. Новочеркасск – г. Ростов-на-Дону» турист обнаружил, что оставленный им в автобусе бумажник с деньгами пропал. Можно ли было избежать этой неприятности? Чем может помочь экскурсовод туристу?

20. Задание: Туристская группа возвращается с загородной экскурсии. По пути следования экскурсовод замечает стоящий на обочине туристский автобус, водитель которого просит остановиться. Как должен поступить экскурсовод «нашего» автобуса?

21. Задание: В туристской фирме заказана тематическая экскурсия «Созвездие имен прекрасных» с посещением музея «Зеленая лампа», который организован на базе Новочеркасского торгово-экономического колледжа. В ходе экскурсии группа в сопровождении экскурсовода подъехала к музею, но

он оказался закрыт. Группа потребовала возврата денег. 1. Почему возникла такая ситуация? 2. Как выйти из нее?

23. Задание: Начинаящая туристская фирма, создавая тур в Таиланд, рассчитанный на высокий сезон, стремилась сделать его насыщенным и интересным. Включив в турпакет авиабилет, проживание в хорошей гостинице, трансферы, трехразовое питание, несколько экскурсий, страховку с покрытием 30 тыс. \$ US, а также свою прибыль, фирма получила цену турпакета, равную 1799 \$ US. Звонили клиенты, интересовались туром. Но фирма потерпела неудачу, продав в высокий сезон Нового года всего два турпакета. Ошибки в действиях туристской фирмы.

24. Задание: Семья из трех человек- мама, папа и ребенок 5-ти-лет решила поехать в Европу на автомобиле. При этом сам автомобиль принадлежит родственнику. По истечении определенного времени вся семья собрала и подала документы в консульство. Консульство Франции, рассмотрев документы, отказало в выдаче визы без уточнения причин. Перечислить пакет документов, необходимый для предоставления визы во Францию.

25. Задание: Туристское предприятие, занимающееся внутренним туризмом, объединилось с другой турфирмой, которая занималась выездным туризмом, при этом персонал второй турфирмы практически весь был уволен.

Выберите систему управления и постройте дерево целей, если главная цель развития организации на ближайшие 3 месяца учредителем фирмы сформулирована так: организация работы и сохранение рынков сбыта по обоим направления при 15%-й рентабельности туристских услуг.

26. Задание: Группа находится в аэропорту вылета. Вылет самолета задерживается, о чем администрация аэропорта несколько раз делала объявление. Туристы сидят в аэропорту уже 9 часов. Аэропорт переполнен пассажирами. Вследствие сложившейся ситуации а) часть группы от полета отказывается; б) группа полностью отказывается от полета. Как должен действовать руководитель группы?

27. Задание: Проезд группы в поезде «туда» и «обратно» обеспечен билетами в купейном вагоне, однако при посадке в поезд оказывается, что указанный вагон – плацкартный. Как руководитель группы выйдет из сложившейся ситуации?

Критерии оценивания заданий

Оценка «отлично» - уровень освоения обучающимся учебного материала достаточно высок, обучающийся умеет использовать теоретические знания при выполнении практических задач с практикой, подтверждает сформированность общих и профессиональных компетенций;

Оценка «хорошо» - обучающийся полно освоил учебный материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале,

осознанно применяет знания для решения практических задач, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности;

Оценка «удовлетворительно» - обучающийся знает и понимает основные положения учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических задач не умеет доказательно обосновать свои суждения;

Оценка «неудовлетворительно» - обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал, не может применять знания для решения практических задач.

Список использованных источников

Список основной литературы

1. . Дурович, А. П. Организация туризма : учебное пособие / А. П. Дурович. - Минск : РИПО, 2020. - 295 с. - ISBN 978-985-7234-10-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1214836>. – Режим доступа: по подписке.

2. Орловская, В. П. Технология и организация предприятия туризма : учебник / В.П. Орловская ; под ред. Е.И. Богданова. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 176 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016968-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1418249>. – Режим доступа: по подписке.

Список дополнительной литературы

1. Багдасарян, В. Э. История туризма : учебное пособие / В. Э. Багдасарян, И. Б. Орлов, А. Д. Попов. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 190 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-013952-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1087947>. – Режим доступа: по подписке

2. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма : учебник / А.С. Баранов, И.А. Бисько ; под ред. Е.И. Богданова. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 383 с. — (Среднее профессиональное образование). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/960168>