

Частное образовательное учреждение  
профессионального образования  
«Ставропольский многопрофильный колледж»

## **КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА**

**по профессиональному модулю**

**ПМ.04 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям  
рабочих, должностям служащих (Экскурсовод (Гид))**

программа подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ)  
по специальности СПО

43.02.16 Туризм и гостеприимство

**Ставрополь, 2023**

Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство программы учебной дисциплин: **ПМ.04 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Экскурсовод (Гид))**

**Разработчик(и):**

Абидова С.А. – преподаватель СМК

Рассмотрено на заседании методического объединения укрупненных групп специальностей 43.00.00 Сервис и туризм, протокол № 8 от «23» мая 2023 г.

Рекомендовано к использованию в учебном процессе Методическим советом СМК, протокол № 7 от «25» мая 2023 г.

## **Общие положения**

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности **ПМ.04 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Экскурсовод (Гид))**

Формой аттестации по профессиональному модулю является квалификационный экзамен.

Итогом этого экзамена является однозначное решение: «вид профессиональной деятельности освоен с оценкой / не освоен».

### **1. Результаты освоения модуля, подлежащие проверке**

#### **1.1. Профессиональные и общие компетенции**

Сформированность компетенций (в т. ч. частичная для общих) может быть подтверждена как изолированно, так и комплексно. В ходе экзамена (квалификационного) предпочтение следует отдавать комплексной оценке.

С/01.5 Организация экскурсий

С/02.5 Разработка программ экскурсионного обслуживания

ЛР 8 Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства

ЛР 13 Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма

ЛР 14. Стремящийся к знанию и соблюдению должностных инструкций, стандартов работы, правил внутреннего трудового распорядка туроператора/турагента

ЛР 15 Владеющий правилами этикета при общении с туристами, партнерами и коллегами;

ЛР 17. Знающий порядок работы с локальными и глобальными телекоммуникационными системами, методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи

ЛР 20 Выработавший принципы экологически целесообразного поведения, бережного отношения к своей жизни, жизни других людей, природы, планеты в целом

ЛР 21 Вовлеченный в работу добровольческих (волонтерских) объединений по организации акций, посвященных памятным событиям в истории России. Принимающий принципы добровольчества (волонтерства) в сфере оказания помощи ветеранам Великой Отечественной войны и боевых действий, благоустройства памятных мест и воинских захоронений

ЛР 22 Способствующий развитию военно-патриотического движения, активно участвующий в подобных мероприятиях

ЛР 24 Умеющий рационально организовывать физическую и интеллектуальную деятельность, оптимально сочетать труд и отдых, различные виды активности в целях укрепления физического, духовного и социально-психологического здоровья

Показатели сформированности следует указывать для каждой компетенции из перечня

Таблица 1

<b>Профессиональные компетенции</b>	<b>Показатели оценки результата</b>
С/01.5 Организация экскурсий	Выделять объекты экскурсионного интереса Определять возможности и перспективы развития экскурсионного обслуживания
С/02.5 Разработка программ экскурсионного обслуживания	Внедрять методы организации и проведения экскурсионных программ. Составлять методическую разработку экскурсионной программы

### **1.2. Иметь практический опыт – уметь – знать**

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

#### **иметь практический опыт:**

– внедрения методов организации и проведения экскурсионных программ

#### **уметь:**

– выделять объекты экскурсионного интереса;  
– составлять методическую разработку экскурсионной программы;  
– определять возможности и перспективы развития экскурсионного обслуживания

#### **знать:**

- основные виды экскурсионных программ;  
– профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)»;  
– основные методы и приёмы проведения экскурсии;  
– основные правила организации экскурсионной деятельности;.

## **2. Формы промежуточной аттестации по профессиональному модулю**

Таблица 4

Элементы профессионального модуля	Формы промежуточной аттестации
МДК 04.01	Дифференцированный зачет
ПП.04.01	Дифференцированный зачет
ПМ.04.ЭК	Квалификационный экзамен

### **3. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля**

#### **3.1. Общие положения**

Основной целью оценки теоретического курса профессионального модуля является оценка умений и знаний.

Оценка теоретического курса профессионального модуля ПМ.04 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Экскурсовод (Гид)) осуществляется с использованием следующих форм и методов контроля: Тестирование, самостоятельные работы, доклады, рефераты по междисциплинарному курсу. Квалификационный экзамен по профессиональному модулю.

#### **3.2. Типовые задания для оценки освоения МДК04.01**

##### **3.2.1 Теоретическая часть вопросы к дифференцированному зачету**

Основные этапы подготовки экскурсии, их последовательность.

1. Разработка маршрута экскурсии, принципы его построения.
2. Комплектование и использование «портфеля экскурсовода».
3. Контрольный текст экскурсии, его особенности. Индивидуальный текст экскурсии, его структура.
4. Технологическая карта (методическая разработка) экскурсии, требования к ней.
5. Методические приемы показа в экскурсии.
6. Жест экскурсовода в показе экскурсионных объектов, его назначение и виды.
7. Техника проведения экскурсии.
8. Дифференцированный подход к организации и содержанию экскурсионного обслуживания (экскурсии для детей, иностранных граждан).
9. Организация и содержание работы экскурсовода.
10. Особенности работы руководителя туристской группы на транспортном маршруте.
11. Экскурсионные возможности Ставропольского края.
12. Экскурсия как вид туристской услуги: технология разработки экскурсии
13. Разработка экскурсий с использованием технологических новаций и современного программного обеспечения
14. Применение современного программного обеспечения в экскурсионной сфере
15. Особенности организация и проведение экскурсий.
16. Типичные ошибки при проведении экскурсии
17. Методы исследования туристского рынка и рынка экскурсионных услуг
18. Организация продаж туристского и экскурсионного продукта
19. Продвижение туристского и экскурсионного продукта
20. Качество экскурсионного обслуживания
21. Разработка конкурентоспособного экскурсионного продукта

### 3.2.2 Задания

#### Задание 1.

1. Проанализируйте современные онлайн-системы поиска и бронирования экскурсионных туров. Выделите достоинства и недостатки каждой из них.

2. Представьте и опишите один рабочий день экскурсовода. Определите не менее пяти преимуществ и пяти недостатков данной профессии.

#### Задание 2.

1. Пользуясь возможностями открытых источников в сети «Интернет» (соцсети, форумы путешественников, тревел-блоги и т. п.), подберите примеры положительных и отрицательных отзывов о работе экскурсоводов и гидов-переводчиков. Оцените факты, изложенные в отзывах с позиций Положения «О правилах работы и этике поведения гидов-переводчиков и экскурсоводов России».

2. Группа выехала на обзорную экскурсию по Москве. Экскурсовод забирал туристов из двух разных отелей, находящихся достаточно далеко друг от друга, посадочных талонов на четко определенное место в автобусе у туристов не было. 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?

#### Задание 3.

1. 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?

2 В городском экскурсионном бюро заказана тематическая экскурсия «Ф. И. Шаляпин 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?

#### Задание 4.

1. Вы — консультант по маркетингу, выполняющий заказы различных туристских предприятий по проведению маркетинговых исследований. Докажите, что ваши клиенты не зря тратят деньги, оплачивая ваши услуги.

2. Вы — руководитель службы маркетинга крупного туристского предприятия.

Составьте перечень конкретных задач своим сотрудникам, проводящим маркетинговые исследования, если вас волнуют следующие проблемы:

- принятие решений по продуктовой стратегии;
- совершенствование ценовой стратегии;
- повышение эффективности рекламы.

Объясните, почему определение проблемы и постановка задач перед исследователями часто считаются самыми трудными этапами процесса маркетингового исследования?

#### **Задание 5.**

1. Вы узнали, что конкурент разработал новый туристский продукт, который, безусловно, будет пользоваться спросом на рынке в предстоящем сезоне. Конкурент устраивает презентацию этого продукта в узком кругу во время обучающего семинара для своих турагентов. Вам достаточно легко послать на этот семинар «своего» человека. Ваши действия? Обоснуйте ответ

2. Вы работаете менеджером турфирмы всего пару недель. Вы очень горды турпродуктом, который реализуете, и поэтому твердите потенциальному клиенту, что ваши услуги сравнимы только с «кадиллаком» в автомобилестроении, они лучшие из имеющихся на рынке и на много световых лет опережают предложения конкурентов. Во время презентации турпродукта вы уделяете львиную долю времени рассказу о его великолепном качестве. Потенциальный клиент отвечает: «Меня не слишком интересует высочайшее качество ваших услуг». Почему он отреагировал на ваши слова отрицательно? Что в самом деле интересовало клиента? Ответ аргументируйте, используя для этого литературные источники и личный опыт.

#### **Задание 6.**

1. Конкурсы и игры представляют собой достаточно эффективный способ поощрения к приобретению туристских услуг и привлечения новой клиентуры. Предложите условия, правила и содержание подобных мероприятий, которые турфирма может использовать во время проведения туристской выставки. Проявите изобретательность, творческий подход и индивидуальность.

2. На основе анализа туристской рекламы в прессе подберите рекламные объявления, в которых использованы различные формы представления рекламной информации. Каким общим требованиям должна соответствовать форма рекламного обращения? Есть ли взаимосвязь между формой рекламного обращения и его стилем. Ответы аргументируйте

#### **Задание 7.**

1. Информация для потребителей туристских услуг подразделяется на группы: реклама, необходимая информация, справочная информация, сопутствующая информация.

2. Основные элементы маркетинговых коммуникаций отличаются друг от друга по возможностям достижения эффективности, степени привлечения внимания и другим важным аспектам.

Дайте характеристику каждого элемента маркетинговых коммуникаций с учетом их достоинств и недостатков.

#### **Задание 8.**

1. Одна из целей коммуникаций состоит в оформлении положительного имиджа туристского предприятия. На примере одной из туристских фирм выявите подходы и принципы создания имиджа, учитывающего как ее реальные достоинства, так и привнесенные коммуникациями характеристики.

2. Современный маркетинг требует большего, чем разработка хорошего туристского продукта, определение приемлемой цены на него и выбор эффективной системы сбыта. Фирма должна осуществлять эффективные коммуникации. Почему столь важно идентифицировать целевую аудиторию при разработке коммуникационной стратегии? Приведите примеры эффективных коммуникаций туристских предприятий, которые успешно работают на туристском рынке края.

#### **Задание 9.**

1. Составьте «портрет идеального экскурсовода», описав его личные (пол, возраст, семейное положение, темперамент, ценности, принципы, убеждения и пр.) и профессиональные качества (стаж работы, знание иностранных языков, уровень образования, специализация и пр.).

2. Обоснуйте необходимость наличия и соблюдения Положения «О правилах работы и этике поведения гидов-переводчиков и экскурсоводов России». Определите основных субъектов отношений и их обязанности.

#### **Задание 11.**

1. Выбрать экскурсионный объект для описания (картину, памятник, здание и т.п.), составить текст и продумать методические приемы для его представления. Подготовить наглядные материалы для представления выбранного экскурсионного объекта.

Далее студент представляет, выбранный им экскурсионный объект группе как часть экскурсии, а затем поясняет, какие приемы были использованы, и обосновывает их выбор.

2. Приведите пример логического перехода из собственной экскурсии или одного из текстов, включенных в сборник авторских экскурсий «Экскурсии по Санкт-Петербургу и его пригородам с юными экскурсоводами».

#### **Задание 12.**

1. Проведите оценку несколько экскурсионных объектов (из числа самых знаменитых памятников истории и культуры мира), используя следующие критерии: познавательная ценность; известность; необычность (экзотичность); выразительность; сохранность; местонахождение; временное ограничение показа

2. На основании описания музеев г. Ставрополя и Ставропольского края (материал самостоятельно подготовлен обучающимся предварительно) выделить и обосновать использование музеев разной классификации при проведении обзорных и тематических экскурсий (аргументировать посредством мультимедийного материала – демонстрация музеев и музейных экспонатов).

### Задание 13.

1. Проработав лекционный материал по данной теме, заполните таблицу «Профессия – экскурсовод».

Качества, знания, навыки и умения, необходимые для профессии экскурсовода	Качества, противопоказанные профессии экскурсовода
1.	1.
2.	2.
3.	3.
4.	4.
5.	5.
и т.д.	и т.д.

2. Проработав лекционный материал по данной теме, заполните таблицу «Культура речи экскурсовода».

Требования к коммуникативной культуре речи	Недостатки речи
1.	1.
2.	2.
3.	3.
4.	4.
5.	5.
и т.д.	и т.д.

### Задание 14.

1. Для того, чтобы управлять экскурсионным процессом, необходимо мыслить экскурсию как некую культурологическую модель.

Назовите, что составляет единство этой модели, поясните, что подразумевает каждая составляющая этой модели

2. С точки зрения теории информации, маршрут экскурсии – это целенаправленная организация информационных потоков, ориентированных на достижение определенных культурно-просветительных целей.

Главными качествами отобранных для экскурсионной демонстрации объектов показа, являются....

### Задание 15.

1. Среди современных видов культурного туризма, пользующихся спросом у россиян, особое место занимает международный культурный туризм, а это десятки и сотни стран, каждая со своей географией, историей, языком, туристским потенциалом.

Данное обстоятельство требует от современных менеджеров туризма огромного объема знаний, КАКИХ? Перечислите их.

2. Профессиограмма экскурсовода как реализатора туристского продукта предполагает, что экскурсовод – это....

## **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>