Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение высшего образования

«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

(Финансовый университет)

Новороссийский филиал

Кафедра «Информатика, математика и общегуманитарные науки»

УТВЕРЖДАЮ
Директор филиала
_____ Г.Н. Сейфиева
«31» марта 2022 г.

Королева Н.В.

Организация экскурсионного обслуживания

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для студентов, обучающихся по направлению подготовки:

43.03.02 «Туризм»

профиль «Международный и национальный туризм»

Рекомендовано Ученым советом Новороссийского филиала Финуниверситета протокол № 45 от 31 марта 2022 г.

Одобрено кафедрой «Информатика, математика и общегуманитарные науки» протокол № 8 от 24марта 2022 г.

Новороссийск 2022

Фонды оценочных средств для проверки каждой компетенции, формируемой дисциплиной

Учебная дисциплина: **Организация экскурсионного обслуживания**

Компетенции:

ПКН-2 Способность осуществлять основные функции управления туристской деятельностью, находить решения задач в условиях реально функционирующих туристских предприятий

ПКП-1

Способность разрабатывать, корректировать различные экскурсионные маршруты и программы, составлять технологические карты экскурсий с учетом вида туризма, рассчитывать стоимость экскурсионных маршрутов.

Номер задания	Содержание задания	Правильный ответ	Компетенция
1.	Что такое экскурсионное обслуживание?	Экскурсионное обслуживание - это предоставление услуг по организации и проведению экскурсий для туристов, местных жителей и других групп населения.	ПКН-2
2.	Какие основные функции выполняет экскурсионное обслуживание в туризме? Назовите три из них.	знакомство с историей, культурой, архитектурой и другими достопримечательностями местности; организация досуга и развлечения туристов; формирование имиджа и привлекательности туристического направления; привлечение новых туристов и увеличение туристического потока.	ПКН-2
3.	Какие виды экскурсионных программ существуют? Назовите три из них.	обзорные экскурсии (знакомство с городом или регионом в целом); тематические экскурсии (посвященные определенной тематике, например, искусство, история, природа и т.д.); интерактивные экскурсии (с элементами активного участия экскурсантов); экскурсии-квесты (разгадывание загадок, выполнение заданий и т.п.); экскурсии с элементами театрализации (например, в исторических костюмах).	ПКН-2
4.	Какие факторы следует учитывать при разработке экскурсионной программы?	интересы и потребности целевой аудитории; сезонность; доступность и безопасность объектов показа; транспортную инфраструктуру; наличие гидов и экскурсоводов; стоимость экскурсии и возможность предоставления скидок; продолжительность экскурсии и график работы объектов показа.	ПКН-2
5.	Как выбрать наиболее подходящий вид транспорта для экскурсионной программы?	Выбор вида транспорта зависит от многих факторов, включая расстояние до объектов показа, наличие пробок на дорогах, бюджет экскурсии. Наиболее популярными видами транспорта для экскурсионных программ являются автобусы, микроавтобусы, трамваи, троллейбусы, метро, велосипеды, электромобили	ПКН-2

		и даже вертолеты и яхты.	
6.	Как организовать питание во время экскурсии?	Во время экскурсии можно организовать питание в кафе или ресторанах, расположенных вблизи достопримечательностей. Также можно предложить туристам взять с собой сухой паек или устроить пикник на природе. Важно заранее узнать о возможных ограничениях и требованиях к питанию в местах посещения.	ПКН-2
7.	Определите, что такое технологическая карта экскурсии	это документ, который содержит информацию о маршруте, объектах показа, времени и порядке проведения экскурсии. Технологическая карта экскурсии составляется заранее и утверждается руководителем экскурсионного бюро или музея. Она является обязательным документом для проведения экскурсии и должна быть доступна для всех участников экскурсии.	ПКН-2
8.	Поясните, что такое группировка экскурсантов?	Группировка экскурсантов - это процесс разделения экскурсантов на группы по определенным признакам. Это может быть сделано для того, чтобы создать более комфортные условия для участников экскурсии	ПКН-2
9.	Назовите любые две группировки экскурсантов.	По возрасту: дети, подростки, взрослые, пожилые люди. По полу: мужчины, женщины. По интересам: любители истории, культуры, природы, архитектуры и т.д. По уровню физической подготовки: для начинающих, для опытных туристов, для спортсменов. По языку общения: группы на русском языке, группы на английском языке, группы на других языках. По длительности экскурсии: однодневные экскурсии, многодневные экскурсии.	ПКН-2
10.	Поясните один из приемов, используемый при проведение экскурсии экскурсоводом - демонстрацию объекта.	Этот прием заключается в том, что экскурсовод показывает экскурсантам определенный объект, рассказывает о нем и отвечает на вопросы. Демонстрация объекта может быть как визуальной, так и тактильной.	ПКН-2
11.	Поясните один из приемов, используемый при проведение экскурсии экскурсоводом – панорамный показ.	Этот прием заключается в том, что экскурсовод показывает экскурсантам панораму какого-либо объекта или местности. Это может быть красивый вид на город, горы, море или другие природные объекты. Экскурсовод рассказывает экскурсантам о том, что они видят, и отвечает на их вопросы.	ПКП-1

12.	Поясните один из приемов, используемый при проведение экскурсии экскурсоводом – показ перспективы.	Перспективный показ - это прием, который позволяет экскурсантам увидеть, как будет выглядеть объект или местность в будущем. Экскурсовод показывает экскурсантам фотографии или рисунки того, как будет выглядеть объект после реконструкции или строительства	ПКП-1
13.	Поясните один из приемов, используемый при проведение экскурсии экскурсоводом –по ходу движения.	Прием “по ходу движения” используется в тех случаях, когда экскурсовод ведет экскурсию на улице или в помещении, где есть возможность перемещаться. Этот прием позволяет экскурсоводу более подробно рассказать об объектах, которые находятся по пути следования группы	ПКП-1
14.	Поясните, что такое портфель экскурсовода.	«Портфель экскурсовода» - это условное наименование комплекта наглядных пособий, используемых в ходе проведения экскурсии. Это могут быть, например, фотографии и иллюстрации объектов, карты и схемы маршрута, буклеты, брошюры и другие печатные материалы и т.д.	ПКП-1
15.	Поясните термин «индивидуальный текст экскурсии» ?	Индивидуальный текст экскурсии - это текст, который составляется экскурсоводом для конкретной экскурсии. Он включает в себя информацию о маршруте, объектах показа, времени проведения экскурсии и других деталях.	ПКП-1
16.	Поясните термин «экскурсионный рассказ»?	Экскурсионный рассказ – условно принятое в экскурсоведении название устной части экскурсии: сообщения и пояснения, которые экскурсовод делает в ходе экскурсии; это звучащий индивидуальный текст экскурсовода, исполненный им в форме монолога и в соответствии с требованиями устной публичной речи. Рассказ в экскурсии должен быть тематическим, конкретным, логичным, кратким, убедительным, доступно изложенным, научным, предварительно подготовленным.	ПКП-1
17.	Объясните, что такое маршрут экскурсии?	Маршрут экскурсии – это хорошо продуманный, наиболее удобный путь следования экскурсионной группы, способствующий раскрытию темы. Составление маршрута обусловлено темой экскурсии, местом расположения объектов, наличием путей для подъезда (подхода) и площадок для показа и осмотра объектов.	ПКП-1
18.	Существует несколько основных композиционных принципов	хронологический, тематический, тематико-хронологический, географический.	ПКП-1

	построения маршрута экскурсии. Назовите два из них?		
19.	Раскройте хронологический принцип построения маршрута экскурсии.	Хронологическое построение маршрута означает, что экскурсия начинается с самого раннего события и продолжается до настоящего времени. Важно учитывать последовательность событий и связь между ними.	ПКП-1
20.	Раскройте понятие тематического принципа построения экскурсии.	Тематический принцип экскурсии означает, что все объекты и информация на экскурсии связаны общей темой. Например, если экскурсия посвящена истории города, то все объекты и рассказы будут связаны с этой темой.	ПКП-1

Критерии (шкалы) оценивания компетенции и уровни ее формирования:

- оценка **«отлично»** (высокий уровень) выставляется, если обучающийся **знает** (в полной мере): особенности управления в условиях неопределенности туристских предприятий; современные методы управления бизнес процессами в сфере экскурсионного обслуживания; основные функциональные подразделения в туристических предприятиях экскурсионного обслуживания; основные этапы и технологию организации экскурсионного обслуживания и его особенности в контексте различных видов туризма;

Умеет: (самостоятельно): применять управленческие решения в кризисных ситуациях на туристских предприятиях**;** выбирать тот или иной метод ведения бизнеса в различных ситуациях; применять тот или иной метод координации и контроля функциональных подразделений на указанных предприятиях с учетом особенностей работы в сфере экскурсионного обслуживания; разрабатывать комплекс экскурсионных технологий с использованием различных туристских ресурсов;

- оценка **«хорошо»** (продвинутый уровень) выставляется, если обучающийся **знает** особенности управления в условиях неопределенности туристских предприятий; особенности применения современных информационных технологий, компьютерных программ и мобильных приложений в контексте организации экскурсионного обслуживания. основные этапы и технологию организации экскурсионного обслуживания и его особенности в контексте различных видов туризма;

Умеет: (самостоятельно): применять управленческие решения в кризисных ситуациях на туристских предприятиях**;** выбирать тот или иной метод ведения бизнеса в различных ситуациях; разрабатывать комплекс экскурсионных технологий с использованием различных туристских ресурсов;

- оценка **«удовлетворительно»** (пороговый уровень) выставляется, если обучающийся **знает** (на уровне минимальных требований): особенности применения современных информационных технологий, компьютерных программ и мобильных приложений в контексте организации экскурсионного обслуживания.

Умеет (испытывая затруднения при самостоятельном воспроизведении) компетентно определять необходимую структуру и содержание социально-экономических исследований в туристской индустрии; изучать спрос, определять виды, формы и элементы турпродукта, сегментировать туристский рынок

- оценка **«неудовлетворительно»** (ниже порогового) выставляется, если обучающийся не знает: (на уровне минимальных требований): алгоритмы обоснованных экономических решений в различных областях жизнедеятельности; **не умеет** оценивать эффективность формирования и использования материальных, финансовых, трудовых ресурсов бизнеса; Не умеет: (испытывая затруднения при самостоятельном воспроизведении) принимать е

экономические решения в различных областях жизнедеятельности; **не умеет** оценивать риски, доходность и эффективность принимаемых управленческих решений.