



Общество с ограниченной ответственностью
«ЕДИНЫЙ ЦЕНТР ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор

ООО «ЕЦ ДПО»

А.Д. Симонова

«20» октября 2020 г.



ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА

повышения квалификации

«Туризм и экскурсионное обслуживание»

(72 академических часа)

г. Москва

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ	4
2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ....	4
3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ	7
3.1 УЧЕБНЫЙ ПЛАН	7
3.2 КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК.....	7
4. СТРУКТУРА ПРОГРАММЫ	8
5. ФОРМА АТТЕСТАЦИИ.....	10
6. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ	10
7. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ 16	
8. СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	17

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1 Актуальность реализации дополнительной профессиональной программы повышения квалификации

Актуальность дополнительной профессиональной программы «Туризм и экскурсионное обслуживание» заключается в совершенствовании теоретических знаний и практических навыков и умений, необходимых для осуществления деятельности в сфере туризма и экскурсионного обслуживания

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Туризм и экскурсионное обслуживание» разработана на основе следующих документов:

Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;

Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», редакция от 23.07.2013 г.;

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению «Туризм» приказ Минобрнауки России от 8 июня 2017 г. N 516;

Профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)» утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от «4» августа 2014 г. №539н.

1.2 Цель реализации программы – совершенствование слушателями теоретических знаний и практических навыков и умений, необходимых для осуществления деятельности в сфере туризма

1.3 Категория слушателей: лица, имеющие высшее и среднее профессиональное образование.

1.4 Срок обучения: 72 академических часа. Не более 8 часов в день.

1.5 Форма обучения: очная, очно-заочная, с применением дистанционных образовательных технологий.

1.6 Выдаваемый документ: по завершении обучения слушатель, освоивший дополнительную профессиональную программу и успешно прошедший итоговую аттестацию, получает удостоверение о повышении квалификации установленного образца в соответствии со ст. 60 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Профессиональные компетенции, приобретаемые и совершенствующиеся в результате обучения:

Слушатель должен обладать следующими профессиональными компетенциями (ПК):

- способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности;
- способностью организовывать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов;
- способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов.

Знать:

- историко-культурное наследие России, основные политические и социально-экономические направления и механизмы, характерные для исторического развития и современного положения Российской Федерации;

- с целью формирования способности организовывать процесс обслуживания потребителей знать методику проведения экскурсии;
- инструкции о правилах работы экскурсионного транспорта;
- правила поиска пропавших туристов;
- основные принципы общения с потребителями туристского продукта, обеспечения процесса обслуживания с учетом требований потребителей;
- методические приемы и техники проведения экскурсии; основы профессионального мастерства экскурсовода;
- классификацию видов учреждений, работающих на рынке туристско-экскурсионных услуг, их структуру, основные направления и показатели деятельности;
- основы современных дисциплин о человеке, его потребностях; методы удовлетворения социальных и культурных потребностей индивида, семьи и общества;
- законодательство в сфере социально - культурного сервиса и туризма, правовые нормы, регулирующие отношения между личностью и семьей, обществом, окружающей средой;
- знать нормы деловой письменной и устной речи, процессы организации эффективной речевой коммуникации в сфере социально - культурного сервиса и туризма;
- возможности современных информационных технологий и владеть методами сбора, хранения и обработки данных при подготовке решений в социально - культурном сервисе и туризме.

Уметь:

- анализировать процессы и тенденции современной социокультурной среды, применять в профессиональной деятельности базовые понятия, знания и закономерности исторического процесса;
- использовать знания истории в профессиональной деятельности;
- планировать и организовывать работу по оказанию экскурсионных услуг.
- с целью формирования способности организовывать процесс обслуживания потребителей уметь логично строить экскурсионный материал;
- набирать экскурсионную информацию;
- проводить работу по организации экскурсионных услуг;
- использовать основные принципы общения с потребителями туристского продукта, обеспечения процесса обслуживания с учетом требований потребителей;
- действовать в качестве сопровождающего группы (гида);
- подготовить новую экскурсию и провести ее;
- подготовить технологическую карту новой экскурсии;
- принять заявку на экскурсию и подготовить всю необходимую документацию;
- решить проблемы межличностных отношений между туристами;
- иметь способность продолжать обучение и вести профессиональную деятельность в иноязычной сфере;
- принимать участие в организации, планировании и совершенствовании деятельности служб социально - культурного сервиса и туризма и разрабатывать мероприятия по повышению эффективности их деятельности;
- принимать управленческие решения в рамках компетенции и осуществлять связь с общественностью; участвовать по подбору, расстановке и повышению квалификации кадров служб социально - культурного сервиса и туризма;

- понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, основные проблемы, определяющие конкретную область его профессиональной деятельности, видеть их взаимосвязь в целостной системе знаний;
- внедрять современные научные знания, передовые технологии в социально - культурном сервисе и туризме, рекреации и других сферах деятельности;
- уметь разрабатывать стратегию и тактику деятельности предприятий и организаций, представляющих услуги социально - культурного сервиса и туризма;
- использовать несколько иностранных языков при организации услуг социально - культурного сервиса и туризма;
- обеспечивать систему мер по повышению качества оказываемых услуг предприятия социально - культурного сервиса и туризма.

Владеть практическими навыками:

- методами философских, исторических и культурологических исследований, приемами и методами анализа проблем общества;
- навыками работой с книгами и фондовыми материалами в музее;
- методику разработки и проведения экскурсий, особенности подготовки некоторых видов экскурсий на основе исторического материала;
- с целью формирования способности организовывать процесс обслуживания потребителей владеть навыками рекламы экскурсии;
- работы с нормативными документами по теме;
- разработки маршрутов экскурсий;
- подбора фактического и интересного материала, рассказа и показа объекта во время экскурсии;
- навыками использования основных принципов общения с потребителями туристского продукта, обеспечения процесса обслуживания с учетом требований потребителей;
- осуществления и разработки маршрута экскурсии;
- навыками работы с экскурсионной аудиторией;
- навыками демонстрации экспонатов «портфеля экскурсовода»;
- навыками показа объекта экскурсии;
- навыками владения технологиями применения своих знаний в решении практических задач;
- знаниями по созданию условий для формирования рынка услуг социально - культурного сервиса и туризма с учётом применения прогрессивных технологий;
- умением в условиях развития науки и изменяющейся социальной практики к переоценке накопленного опыта, анализу своих возможностей; уметь приобретать новые знания, использовать современные научные технологии;
- умением обеспечивать деятельность предприятий и организаций, представляющих услуги по рекреации, социально - культурному сервису и туризму;
- приёмами и методами формирования системы межличностного общения;
- знаниями и навыками по разработке и внедрению инновационных технологий в социально - культурный сервис и туризм;
- знаниями организации и обеспечения контроля качества, оказываемых услуг социально - культурного сервиса и туризма.

3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

3.1 Учебный план

Учебный план определяет перечень, трудоёмкость и последовательность модулей, и форму аттестации.

№ п/п	Наименование разделов	Всего	в том числе			Форма контроля
			Л	ПЗ	СР	
1.	Нормативно-правовая база туристической и экскурсионной деятельности	8	4	4	-	-
2.	Основы экскурсионного дела	6	2	2	2	-
3.	Туристско-экскурсионные объекты	6	2	2	2	-
4.	Межкультурные коммуникации в туризме	6	4	-	2	тест
5.	Коммуникативное общение	8	4	-	4	-
6.	Культура и техника речи	8	4	-	4	-
7.	Профессиональная этика и этикет	6	4	2	-	-
8.	Психология делового общения	6	4	2	-	тест
9.	Социальная психология	4	2	2	-	-
10.	Конфликтология	4	4	-	-	-
11.	Введение в турбизнес	8	4	4	-	-
Итоговая аттестация:		2	-	2	-	Зачет в форме тестирования
ИТОГО ЧАСОВ		72	38	18	14	

Л – Лекции

ПЗ – Практические занятия

СР – Самостоятельная работа

3.2 Календарный учебный график

Срок обучения по программе «Туризм и экскурсионное обслуживание» составляет 72 академических часа по 8 часов в день, не более 40 часов в неделю.

День недели	Периоды освоения
	1 неделя
Понедельник	Л
Вторник	Л+ПЗ
Среда	Л
Четверг	Л+ПЗ
Пятница	Л
Суббота	В
Воскресенье	В
	2 неделя
Понедельник	Л
Вторник	Л+ПЗ
Среда	Л
Четверг	Л+ПЗ

Пятница	ИА
Суббота	В
Воскресенье	В

4. СТРУКТУРА ПРОГРАММЫ

Тема 1. Нормативно-правовая база туристической и экскурсионной деятельности

Рассматривает действующую российскую нормативную правовую базу в сфере туристской деятельности, трудового и миграционного законодательства, включая Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" с изменениями и дополнениями от 3 июля 2019 г.; постановления и распоряжения Правительства Российской Федерации, нормативные и методические документы Минкультуры России, Министерство курортов и туризма Республики Крым Методические рекомендации: - Порядок осуществления экскурсионной деятельности; - Порядок осуществления туроператорской и турагентской деятельности; - Порядок организации детского туризма; - Рекомендации по посещению в ходе экскурсий культовых объектов, расположенных на территории Республики Крым; - Методические рекомендации по организации деятельности малых средств размещения на территории Республики Крым; - Разъяснения для субъектов Российской Федерации по разработке и утверждению списка рекомендуемых туристских маршрутов (других маршрутов передвижения) для прохождения группами туристов с участием детей и другие нормативные акты, дополняющие законодательство Российской Федерации об основах туристской деятельности. Рассматривает вопросы в сфере защиты прав потребителей. Контроль над туристско-экскурсионной деятельностью также представлен обязательными требованиями, изложенными в национальных стандартах в области туризма: ГОСТ 30335- 95 «Услуги населению. Термины и определения». ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования». ГОСТ 28681.1-95/ «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг». ГОСТ 28681.3-95/ГОСТ Р 50644-94 «Туристскоэкскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов».

Тема 2. Основы экскурсионного дела

Экскурсоведение как наука. Функции и признаки экскурсии. Экскурсионный метод познания. Экскурсия как педагогический процесс. Элементы психологии в экскурсии. Логика в экскурсии. Классификация экскурсий. Тематика и содержание экскурсий. Показ в экскурсии. Рассказ в экскурсии. Сочетание показа и рассказа в экскурсии.

Тема 3. Туристско-экскурсионные объекты

Основные понятия современного туризма. Особенности туризма. Различные регионы мира в системе туризма. Формирование понятия «туризм». Базовые понятия экскурсионно-туристической деятельности: тур, турист, экскурсант, туристские ресурсы, индустрия туризма, субъекты индустрии туризма, туристский продукт, туристские услуги, комплексная туристская услуга. Туристский район: основные черты и циклы развития. Факторы развития и основные разновидности туризма. Рекреационные ресурсы туризма: природные и социально-экономические. Международный и внутренний туризм. Деловой туризм. «Индустрия встреч». Интенсив-туризм. Культурно-познавательный туризм. Социальный туризм: основные виды. Развлекательные туры: особенности и виды. Экологический туризм. Специфика спортивного туризма. Обучающие туры. Понятие «семейный туризм». Хобби-туры. Виды современных туристских организаций. Международные организации. Всемирная туристская организация. Манильская декларация по мировому туризму. Хартия туризма. Региональные организации. Организация экономического сотрудничества и развития. Азиатско-Тихоокеанская

туристская ассоциация. Национальные организации: Российская ассоциация туристских агентств и др. Туристско-экскурсионные организации. Туроператор и турагент.

Тема 4. Межкультурные коммуникации в туризме

География туристических потоков, их зависимость от международных отношений. История туризма. Роль туризма в формировании имиджа стран и культур. Специфические формы туризма: религиозные паломничества, медицинский туризм, экологический туризм. Туристическая инфраструктура и ее глобализация (гостиничные и ресторанные сети). Глобальная цифровая инфраструктура туризма.

Тема 5. Коммуникативное общение

Классификация техник активного слушания. Техники постановки вопросов. Техники малого разговора: цитирование партнера, позитивные констатации, информирование и интересный рассказ. Техники вербализации (ступень А, Б, В). Техники малого разговора. Малый разговор в технике цитирования. Малый разговор в технике позитивных констатаций. Малый разговор в технике информирования. Малый разговор в технике интересного рассказа. Ошибки вербализации и способы их преодоления. Техники регуляции эмоционального напряжения. Техники, снижающие и повышающие напряжение. Формулы вербализации чувств. Ошибки в регуляции эмоционального напряжения и способы их преодоления.

Тема 6. Культура и техника речи

Основные требования, предъявляемые к экскурсоводу. Образовательный уровень, знание экскурсионного дела, психологии, тематики экскурсий. Внешний вид экскурсовода. Постоянное повышение теоретического уровня и деловой квалификации- необходимое условие успешной работы. Организация работы экскурсовода. Обязанности экскурсовода. Права экскурсовода. Профессиональное мастерство экскурсовода. Слагаемые профессионального мастерства. Форма ораторского искусства: слово, речь, доклад, лекция, малые формы устной речи. Виды речи: внутренняя и внешняя. Стилль языка. Темп речи. Внеречевые средства общения: жесты, мимика, взгляд, поза.

Тема 7. Профессиональная этика и этикет

Подготовка публичного выступления. Страх публичного выступления и пути его преодоления. Использование ораторского мастерства в публичной речи. Механизмы и практические приемы завоевания внимания аудитории. Правила подготовки и проведения деловой беседы, собеседования, служебных совещаний, переговоров с деловыми партнерами. Правила конструктивной критики. Этикет и имидж делового человека. Визитная карточка. Этикет приветствий и представлений. Особенности делового общения с деловыми партнерами.

Тема 8. Психология делового общения

Общение экскурсовода с туристами (экскурсантами) во время экскурсии. Навыки межличностного общения. Прогнозирование, приемы предотвращения и способы решения конфликтных ситуаций.

Тема 9. Социальная психология

Общественные и межличностные отношения. Место общения в системе отношений человека. Общение как обмен информацией. Общение как межличностное взаимодействие. Общение как восприятие людьми друг друга.

Тема 10. Конфликтология

Причины конфликтов, их социальная природа и роль в обществе. Структура конфликта и основные стадии его протекания. Внутриличностные конфликты: их причины, виды и

социальная роль. Социальная природа и характер межличностных конфликтов. Социально-групповые конфликты: причины, виды и социальная роль. Политические конфликты и особенности их в современной России. Теория и практика прогнозирования и предупреждения конфликтов. Процесс разрешения конфликтов. Поведение человека в конфликтной ситуации.

Тема 11. Введение в турбизнес

Основные понятия и особенности туризма. Структура индустрии туризма. Факторы и ресурсы туризма, туристическая нагрузка. Классификация видов туризма и их особенности.

5. ФОРМА АТТЕСТАЦИИ

Для аттестации слушателей на соответствие их персональных достижений требованиям программы имеется фонд оценочных средств для проведения промежуточной и итоговой аттестации.

Фонд оценочных средств промежуточной аттестации включает в себя тестовые вопросы после каждого модуля, позволяющие оценить степень сформированности компетенций слушателей. Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

Программа обучения завершается итоговой аттестацией в форме *итогового тестирования*.

Цель итоговой аттестации – проверка усвоенных в процессе обучения знаний, умений, навыков и профессиональных компетенций в рамках программы.

Итоговая аттестация слушателей по программе проводится с использованием системы дистанционного образования на базе платформы Moodle и выполняется в электронном виде (раздел «Итоговая аттестация») или с использованием иных средств и /или программного обеспечения.

Итоговая аттестация проводится на основе принципов объективности и независимости оценки качества подготовки обучающихся.

К итоговой аттестации допускается слушатель, не имеющий задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план по программе

6. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Примерный перечень вопросов к промежуточной аттестации

1. Какой нормативно-правовой документ Российской Федерации регламентирует деятельность экскурсоводов и гидов:

а Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"

б Постановление Правительства РФ от 1 октября 1998 г. № 1142 «О реализации отдельных норм Федерального закона «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию»

в Конституция Российской Федерации

г Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ)

Ответ: а

2. Вопросы, которые задает участникам экскурсии гид относятся к:

а методике проводимой экскурсии

б технике проводимой экскурсии

в специфике проводимой экскурсии

Ответ: б

3. Как классифицируются экскурсионные объекты:

а по познавательной ценности

б по популярности объектов

в по степени сохранности

Ответ: в

4. К особым методическим приемам относят:

а прием проблемной ситуации

б прием отступления

в прием обследования

Ответ б

5. Какие группы указаний выделяют экскурсоводы:

а предварительное изучение особенностей объекта

б сравнение объекта с другими объектами

в самостоятельно рассмотреть объект

Ответ: б

6. По форме проведения экскурсии классифицируются:

а комплексная экскурсия

б экскурсия – консультация

в личная экскурсия

Ответ: б

7. С какой целью используют указательный жест:

а очерчивает границы осматриваемого объекта

б переключает внимание экскурсантов с одного объекта на другой

в выделяет особенности данного экскурсионного объекта

Ответ: б

8. Каким критериям ясности должен отвечать язык экскурсовода:

а иногда

б нет

в да

Ответ: в

9. Какой из видов психических процессов относится к экскурсии:

а мышление

б познание

в сосредоточенность

Ответ: а

10. Должен ли работник, избравший профессию экскурсовода прослушивать коллег по своей трудовой отрасли:

а да

б нет

в не знаю

Ответ: а

11. Какими критериями определяется частота речи:

а доступность и доходчивость речи для аудитории

б содержанию речи мыслям экскурсовода

в логически оправданное использование языковых средств

Ответ: в

Примерный перечень вопросов к итоговой аттестации

1. 3-ий этап в истории отечественного туризма:

1. датируется периодом – начало XX – середина XX века и связан с началом становления социального туризма
2. хронологически охватывает период вплоть до начала XIX в., который связан с историей становления туризма
3. включает все XIX столетие вплоть до начала XX в.
4. связан с зарождением специализированных предприятий по производству туристских услуг

Ответ: 4

2. Первые туристические организации и экскурсионные бюро России возникают:

1. на Кавказе
2. в Крыму
3. в Петербурге
4. в Москве

Ответ: 1

3. Функция экскурсии, обеспечивающая расширение знаний о крае, объекте, событиях и явлениях:

1. информационная
2. этнографическая
3. познавательная
4. социально-культурная

Ответ: 3

4. По своему содержанию исторические экскурсии подразделяются на:

1. историко-театральные
2. историко-музыкальные
3. историко-биографические
4. историко-литературные

Ответ: 3

5. Пешеходные экскурсии входят в классификацию экскурсий:

1. по продолжительности форме проведения
2. по способу передвижения
3. по содержанию
4. по форме проведения

Ответ: 2

6. К стационарным сооружениям относят:

1. автоприцеп
2. палатку
3. туристское судно
4. здание гостиницы

Ответ: 4

7. Деление экскурсионных объектов на одноплановые и многоплановые, это их классификация по:

1. функциональному назначению
2. содержанию

3. сезонности
 4. степени сохранности
- Ответ: 2

8. Деление экскурсионных объектов на основные и дополнительные, это их классификация по:

1. функциональному назначению
 2. содержанию
 3. сезонности
 4. степени сохранности
- Ответ: 1

9. Какие сведения необходимо дополнительно включать в карточку на памятник архитектуры:

1. наименование объекта
 2. источники сведений о памятнике
 3. уровень сохранности памятника
 4. сведения о наличии скульптуры, изразцов, стенописи в декоративном убранстве памятника
- Ответ: 4

10. К основным правовым актам, регулирующим туристскую деятельность в России, относится:

1. Конституция РФ
 2. Гражданский кодекс РФ
 3. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"
 4. все ответы верны
- Ответ: 4

11. Кейтеринг – вид предпринимательства в туризме, связанный с:

1. организацией походных туров
 2. оказанием туристам услуг перевозки
 3. оказанием туристам услуг питания
 4. ни один из ответов не является верным
- Ответ: 3

12. Фактором внешней среды прямого воздействия является:

1. конкурентный потенциал турфирмы
 2. тип конкурентного преимущества
 3. характеристики турпродукта
 4. цели предприятия
- Ответ: 2

13. Первым этапом исследования деятельности конкурирующих предприятий является:

1. выявление сильных и слабых сторон конкурентов
 2. анализ показателей деятельности, целей и стратегии конкурентов;
 3. определение цели деятельности турфирмы
 4. выявление действующих и потенциальных конкурентов
- Ответ: 4

14. Императивный метод правового регулирования туристской деятельности предполагает:

1. наличие между субъектами туристской деятельности отношений власти и подчинения
2. равенство по отношению друг к другу участников туристских отношений
3. возможность выбора участниками туристских отношений вариантов своих действий в процессе организации туристской деятельности
4. возможность включения в договоры обязательств по взаимному усмотрению сторон

Ответ: 1

15. Приоритетным направлением государственного регулирования туристской деятельности является:

1. обеспечение права граждан на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий
2. охрана окружающей среды
3. поддержка и развитие внутреннего, въездного, социального и самодеятельного туризма
4. создание условий для деятельности, направленной на воспитание, образование и оздоровление туристов

Ответ: 3

16. Для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере выездного туризма, в Единый федеральный реестр туроператоров дополнительно включаются сведения:

1. об общем объеме денежных средств, полученных туроператором, от реализации в этой сфере туристского продукта за предыдущий год
2. об учредителях туроператора
3. о размере финансового обеспечения
4. о серии, номере и дате выдачи свидетельства о постановке на учет в налоговом органе

Ответ: 1

17. Компенсационный фонд объединения туроператоров в сфере выездного туризма формируется за счет взносов туроператоров в процентах от общей цены туристского продукта за предыдущий год, в размере:

1. два процента
2. двенадцать процентов
3. зависящем от наличия выплат из фонда за предыдущий год
4. зависящем от желания конкретного туроператора

Ответ: 3

18. К управленческим инновациям в производстве услуг относят:

1. внедрение компьютерной техники
2. внедрение новых видов услуг
3. использование более эффективных форм обслуживания
4. совершенствование внутренних и внешних связей организации

Ответ: 4

19. К основным преимуществам виртуальной экскурсии можно отнести:

1. доступность
2. зависимость от создателей
3. ограниченность впечатлений
4. невозможность задать вопрос в режиме реального времени

Ответ: 1

20. Термин «квест» получил новое содержательное наполнение (образовательные веб-квесты):

1. в начале 1980-х гг

2. в середине 1980-х гг
3. в середине 1990-х гг
4. в начале 21 века

Ответ: 3

21. Аудиогид относится к инновациям:

1. в методике проведения экскурсий
2. в маркетинге и управлении
3. экскурсионного продукта
4. в техническом обеспечении экскурсий

Ответ: 4

22. На первом этапе разработки экскурсионного маршрута осуществляется:

1. классификация экскурсионного маршрута
2. изучение отобранного материала и разработка экскурсии
3. маркетинговая проработка экскурсионного маршрута
4. экспертиза безопасности экскурсионного маршрута

Ответ: 3

23. Инструктаж экскурсантов о правилах безопасности в пути и поведения на маршруте является частью экскурсии:

1. вступление
2. основная часть
3. заключение
4. ни один из ответов не является верным

Ответ: 1

24. Произведения изобразительного, декоративно-прикладного искусства, относятся к категории объектов экскурсионного показа:

1. памятные места, связанные с историческими событиями
2. памятники искусства
3. природные объекты
4. памятники археологии

Ответ: 2

25. Условное название комплекта наглядных пособий, используемых в ходе проведения экскурсионного мероприятия:

1. «рюкзак экскурсовода»
2. «портфель экскурсовода»
3. «сумка экскурсовода»
4. «чемодан экскурсовода»

Ответ: 2

Оценочные материалы

Оценивание итоговой аттестации:

Итоговая аттестация оценивается по пятибалльной системе:

Оценка	% верных ответов
«5» - отлично	84-100
«4» - хорошо	64-83
«3» - удовлетворительно	47-63
«2» - неудовлетворительно	0-46

Оценка «отлично» ставится если слушатель знает учебный и нормативный материал, умеет свободно выполнять задания, предусмотренные программой. Отличная оценка выставляется слушателю, усвоившему взаимосвязь основных понятий курса, их значение для приобретаемой профессии, проявившему способности в понимании, изложении и использовании учебного материала, знающему точки зрения различных авторов и умеющему их анализировать.

Оценка «хорошо» выставляется слушателю, показавшему полное знание учебного материала, успешно выполняющему предусмотренные в программе задания, демонстрирующему систематический характер знаний по курсу и способный к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе своей профессиональной деятельности.

Оценка «удовлетворительно» выставляется слушателю, показавшему знание основного учебного материала в объеме, необходимом для предстоящей работе по профессии, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой. Как правило оценка «удовлетворительно» выставляется слушателю, допустившему погрешности при выполнении экзаменационных заданий, не носящие принципиального характера.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется слушателю, показавшему пробелы в знаниях основного учебного материала, допускающему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, слушатель не может приступать к профессиональной деятельности и направляется на пересдачу итоговой аттестации.

7. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Обучение проводится в соответствии с условиями, отражающими специфику организационных действий и педагогических условий, направленных на достижение целей дополнительной профессиональной программы и планируемых результатов обучения.

Учебно-методическое обеспечение

В случае необходимости слушателям возможно обеспечение доступа к ресурсам электронных библиотек.

Требования к квалификации преподавателей

Высшее профессиональное образование по направлению подготовки, соответствующей преподаваемому предмету, без предъявления требований к стажу работы, либо высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование по направлению деятельности в образовательном учреждении, стаж работы в отрасли не менее 3-х лет.

Материально-техническое обеспечение

Обучение в очной и очно-заочной форме подготовки по программе: «Туризм и экскурсионное обслуживание» проходит в учебных аудиториях ООО «ЕЦ ДПО», оборудованных всем необходимым для организации учебного процесса инвентарем:

- учебной мебелью;
- компьютерами;
- мультимедийным проектором;
- флипчартами.

Наименование специализированных аудиторий, кабинетов, лабораторий	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Учебная аудитория	Консультации,	Компьютеры, мультимедийный

	промежуточная и итоговая аттестации	проектор, экран, доска, МФУ, ученическая мебель, лицензионные офисные приложения.
Рабочее место слушателя (в рабочих или домашних условиях)	Самостоятельная работа	Персональный компьютер / планшет. Офисные приложения

8. СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература

Нормативно-правовые документы

1. Указ Президента РФ от 18 ноября 2004 г. N 1453 "О Федеральном агентстве по туризму и Федеральном агентстве по физической культуре и спорту"
<http://www.garant.ru/hotlaw/federal/111139/#ixzz6ciJlgwJG>
2. Санитарные правила СП 1.1.1058-01 Организация и проведение производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий
<http://39.rospotrebnadzor.ru/content/sanitarnye-pravila-sp-111058-01-organizaciya-i-provedenie-proizvodstvennogo-kontrolya-za>
3. Конституция Российской Федерации <http://www.constitution.ru/>
4. Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ) <http://base.garant.ru/10164072/>
5. Закон Российской Федерации О защите прав потребителей
https://www.rospotrebnadzor.ru/deyatelnost/zpp/?ELEMENT_ID=3926
6. Федеральный закон от 30 марта 1999 г. N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" (с изменениями и дополнениями)
<http://base.garant.ru/12115118/#ixzz6ciL2Gi9e>
7. Федеральный закон от 24 ноября 1996г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями)
<http://base.garant.ru/12115118/>
8. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 4 августа 2014 г. N 539н "Об утверждении профессионального стандарта "Экскурсовод (гид)" (с изменениями и дополнениями) <http://base.garant.ru/70737152/#ixzz6ciLaKInS>
9. Постановление Правительства РФ от 18 июля 2007 г. N 452 "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта" (с изменениями и дополнениями) <http://base.garant.ru/12154713/#ixzz6ciLnBwcl>
10. Постановление Правительства РФ от 29 мая 2008 г. № 408 "О Министерстве спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации"
<http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/93352/#ixzz6ciM5e3yB>
11. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 53522-2009 "Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения" (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 15 декабря 2009 г. N 772-ст)
<http://base.garant.ru/70221022/#ixzz6ciMmZABo>
12. ГОСТ Р 50644-94 Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов
<https://docplan.ru/Index2/1/4293820/4293820535.htm>

13. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 51185-2008 "Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования"(утв. и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 18 декабря 2008 г. N 518-ст) <http://base.garant.ru/195596/#ixzz6ciNIrqv9>
14. ГОСТ Р 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования
<http://docs.cntd.ru/document/1200025205>
15. Рекомендательный законодательный акт "Об основных принципах сотрудничества государств-участников СНГ в области туризма" (принят постановлением Межпарламентской Ассамблеи государств - участников Содружества Независимых Государств) (Санкт-Петербург, 29 октября 1994 г.)
<http://base.garant.ru/2568927/#ixzz6ciOCq4Rw>

Дополнительная литература

1. Постановление Правительства РФ от 18 июля 2007 г. N 452 "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта" (с изменениями и дополнениями) <http://base.garant.ru/12154713/#ixzz6ciPYGEXE>

ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. Научная электронная библиотека: elibrary.ru
2. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека: <https://www.rospotrebnadzor.ru/>
3. Законодательство РФ кодексы и законы в последней редакции:
<http://www.consultant.ru/>
4. Профессии в сфере туризма: <https://vplate.ru/professii/v-sfere-turizma/>