

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор

по курируемому и дополнительному
профессиональному образованию

С.Ю. Кустов

2021 г.



ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА –
ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

«ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ
В ЭКСКУРСИОННОМ ОБСЛУЖИВАНИИ»

Объем в часах: 72 часа

Форма обучения: очно-заочная с применением дистанционных образовательных технологий

Организация обучения: 3 недели, непрерывно

г. Краснодар

2021 г.

Разработчики программы:

Беликов М.Ю., доктор географических наук, профессор, директор Института географии, геологии туризма и сервиса

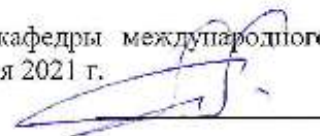
Миненкова В.В., кандидат географических наук, доцент, зав. кафедрой экономической, социальной и политической географии

Комаренцева Н.А., кандидат географических наук, доцент кафедры международного туризма и менеджмента

Кучер М.О., кандидат географических наук, доцент кафедры международного туризма и менеджмента

Чашый В.В., кандидат филологических наук, доцент кафедры общего и славяно-русского языкознания

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры международного туризма и менеджмента протокол № 2 от 15 октября 2021 г.
Заведующий кафедрой Беликов М.Ю.



Рабочая программа утверждена на заседании кафедры экономической, социальной и политической географии протокол № 3 от 19 октября 2021 г.
Заведующий кафедрой Миненкова В.В.



Утверждена на заседании учебно-методической комиссии Института географии, геологии, туризма и сервиса протокол № 9 от 22 октября 2021 г.
Председатель УМК Филобок А.А.



Руководитель
Института переподготовки
и повышения квалификации специалистов



Д.С. Ткач

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Нормативно-правовые основания разработки программы

Нормативную правовую основу разработки программы составляют:

Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Приказ Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;

Методические рекомендации-разъяснения по разработке дополнительных профессиональных программ на основе профессиональных стандартов (письмо Минобрнауки России от 22 апреля 2015 года № ВК-1032/06);

Методические рекомендации по реализации дополнительных профессиональных программ с использованием дистанционных образовательных технологий, электронного обучения и в сетевой форме (письмо Минобрнауки России от 21 апреля 2015 года № ВК-1013/06)

Методические рекомендации по итоговой аттестации слушателей (письмо Минобрнауки России от 30 марта 2015 года № АК-820/06).

Локальные акты ФГБОУ ВО «КубГУ»:

Положение о разработке и утверждении дополнительных профессиональных программ в ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» в редакции, утвержденной приказом от 7 сентября 2016 г. № 1242, с изменениями, внесенными в соответствии с приказом от 18 апреля 2019 г. № 606 на основании решения ученого совета от 5 апреля 2019 г. (протокол № 8);

Положение о порядке организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам в ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» в редакции, утвержденной решением ученого совета от 28 октября 2016 г. (протокол № 3), с дополнениями, внесенными в соответствии с приказом от 5 апреля 2019 г. (протокол № 8);

Положение о порядке организации итоговой аттестации при реализации дополнительных профессиональных программ в ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет», утвержденное решением ученого совета от 27 января 2017 г. (протокол № 6);

Положение о внутренней оценке качества дополнительных профессиональных программ и их результатов (введено в действие приказом от 18 апреля 2019 г. № 595 на основании решения ученого совета от 05 апреля 2019 г. (протокол № 8);

Положения о порядке применения электронного обучения и дистанционных образовательных технологий при реализации дополнительных профессиональных программ в ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет» (введено в действие приказом от 08 июля 2021 г. № 1181 на основании решения ученого совета от 25.06.2021 (протокол № 12).

Программа разработана на основе:

– Профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)» (утвержден Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 04.08.2014 № 539н) (6 уровень квалификации)

– Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (утвержден Приказом Минобрнауки № 516 от 08.06.2017 г. (Зарегистрирован в Минюсте России 29.06.2017 г. № 47223).

1.2. Область применения программы

Актуальность настоящей программы обусловлена требованиями рынка труда, постоянно повышающимися требованиями рынка туристских услуг, потребностями Министерства курортов, туризма и олимпийского наследия Краснодарского края, по инициативе которых она разрабатывается и реализуется. Рынок туризма претерпевает изменения, экскурсионный продукт становится востребованным не только в дестинациях, но и по месту пребывания потребителя, в связи с чем разработка экскурсионных маршрутов в виртуальном пространстве, на онлайн-сервисах стали одновременно преимуществом и необходимостью для компаний, специалистов отрасли.

Программа предназначена для специалистов сферы экскурсионного обслуживания, экскурсоводов, гидов-переводчиков, специалистов, оказывающих экскурсионные услуги на объектах туристского показа, и направлена на повышение их профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации, необходимой им для профессиональной деятельности.

1.3. Требования к слушателям (категории слушателей)

Сотрудники туристско-экскурсионных организаций и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих туристско-экскурсионную деятельность на территории Краснодарского края, а также сотрудники организаций и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих экскурсионную деятельность на объектах туристского показа Краснодарского края, имеющих среднее профессиональное образование по программам подготовки специалистов среднего звена и (или) высшее образование.

1.4. Цель, планируемые результаты обучения

1.4.1. Программа повышения квалификации «Инновационные технологии в экскурсионном обслуживании» разработана с учетом имеющихся профессиональных компетенций слушателей и направлена на их качественное изменение:

- способность разрабатывать экскурсионные маршруты;
- способность применять инновационные технологии в разработке и проведении экскурсий;
- владение навыками использования технических средств при разработке и проведении экскурсий.

1.4.2. Цель обучения: совершенствование профессиональной компетенции экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков, специалистов, оказывающих экскурсионные услуги на объектах туристского показа Краснодарского края; совершенствование деловых качеств и умений применять различные традиционные и инновационные методические приемы проведения экскурсий в соответствии с постоянно повышающимися требованиями рынка туристских услуг; изучение особенностей разработки уникальных экскурсионных программ с использованием классических и инновационных методик, технологий, в том числе разработку брендовых, межрегиональных маршрутов.

1.4.3. Программа направлена на совершенствование и(или) получение следующих профессиональных компетенций:

ПК-1 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий;

ПК-2 Способен применять современные технологии формирования и реализации экскурсионных программ.

1.4.4. Слушатель в результате освоения программы должен:

иметь практический опыт:

- составления экскурсионных программ, маршрутов с использованием инновационных технологий;

- обеспечения проведения экскурсий с привлечением инновационных технологий;

уметь:

- использовать технические средства при проведении экскурсий;

- использовать веб-картографию при разработке экскурсионных программ;

- использовать технические устройства для дополненной реальности, виртуальной реальности при проведении экскурсий;

- адаптировать материал экскурсии к аудиогиду;

- разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах;

- уметь использовать коммуникативные техники в экскурсионном обслуживании.

знать:

- современные информационные технологии в сфере туризма;

- формы и методы проведения экскурсий;

- основы психологии;

- техники публичных выступлений.

1.5. Режим занятий: не более 8 часов в день.

1.6. Документ, выдаваемый по результатам освоения программы – документ о квалификации: удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

1.7. Программа разработана на основе **модульно-компетентного подхода** и состоит из 5 профессиональных модулей:

Модуль 1 «Методические аспекты экскурсионной деятельности»;

Модуль 2 «Инновации в экскурсионной деятельности».

Модуль 3 «Речевые коммуникации в экскурсионном обслуживании»

Модуль 4 «Социально-психологические основы экскурсионного обслуживания»

Модуль 5 «Информационные технологии в экскурсионном обслуживании».

2. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование дисциплины (темы)	Трудоемкость	Аудиторные часы с применением ДОТ	в т. ч.		Консультации	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация	Итоговая аттестация	Формы текущего промежуточного и итогового контроля
				Лекции	Практические занятия					
1.	Модуль 1 «Нормативно-правовые основы и методические аспекты экскурсионной деятельности»	8	4	2	2		4			*проектная работа
1.1.	Нормативно-правовые основы деятельности экскурсовода	4	2	2			2			
1.2.	Экскурсионная методика	4	2		2		2			
2.	Модуль 2 «Иновации в экскурсионной деятельности»	14	6	2	4		6	2		**проектная работа
2.1	Иновации в экскурсионной деятельности.	8	4	2	2		2	2		
2.2.	Анимация как отдельный вид иновации в экскурсионном обслуживании	6	2		2		4			
3.	Модуль 3 «Речевые коммуникации в экскурсионном обслуживании»	14	6	2	4		8			*тестирование
3.1	Речевые коммуникации как предмет изучения	6	2	2			4			
3.2	Особенности устного выступления	8	4		4		4			
4.	Модуль 4 «Социально-психологические основы экскурсионного обслуживания»	10	4	2	2		6			*тестирование
4.1	Элементы психологии в экскурсионном обслуживании	2	2	2						
4.2	Экскурсия как форма общения. Коммуникативная компетентность	8	2		2		6			
5.	Модуль 5 «Информационные технологии в экскурсионном обслуживании»	22	10	4	6		12			*проектная работа
5.1.	Интернет-технологии в организации туризма и экскурсионного обслуживания	18	8	2	6		10			
5.2	Технологии дополненной и виртуальной реальности	4	2	2			2			
Консультации по разработке маршрутов		2				2				
Всего часов по дисциплинам:		70	30	12	18	2	36	2		
Итоговая аттестация		2							2	Проект маршрута
Итого часов по программе:		72	30	12	18	2	36	2	2	

*Примечание: *текущая аттестация, **промежуточная аттестация*

3. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Компоненты программы	Аудиторные занятия, в т.ч. итоговая аттестация			Занятия с применением ДОТ			Внеаудиторная (самостоятельная) работа		
	1 неделя	2 неделя	3 неделя	1 неделя	2 неделя	3 неделя	1 неделя	2 неделя	3 неделя
Модуль 1 «Нормативно-правовые основы и методические аспекты экскурсионной деятельности»				4			4		
Модуль 2 «Инновации в экскурсионной деятельности»				6			6		
Модуль 3 «Речевые коммуникации в экскурсионном обслуживании»				4	2		4	4	
Модуль 4 «Социально-психологические основы экскурсионного обслуживания»					4		2	4	
Модуль 5 «Информационные технологии в экскурсионном обслуживании»			4		6				12
Подготовка к итоговой аттестации (в том числе консультации, самостоятельная работа)						2			
Итоговая аттестация			2						
<i>Итого аудиторной нагрузки в неделю</i>			6	14	12	2	16	8	12
<i>Итого нагрузки с применением ДОТ в неделю</i>			6						
<i>Итого самостоятельной работы в неделю</i>							16	8	12
Всего часов			6	28			36		

4. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНЫХ МОДУЛЕЙ (ПРЕДМЕТОВ, ДИСЦИПЛИН)

Наименование дисциплин, (тем) программы	Содержание учебного материала, практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа	Объем часов	
1	2	3	
Модуль 1 «Нормативно-правовые основы и методические аспекты экскурсионной деятельности»		8	
1.1 Нормативно-правовые основы деятельности экскурсовода, гида-переводчика	Содержание	Уровень освоения	4
	Законодательные акты, регулирующие деятельность экскурсовода, гида-переводчика. Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)». Стандарты в экскурсионном обслуживании: ГОСТ Р 57807-2017, ГОСТ 32611-2014, ГОСТ Р 57807-2017.	1	
	Тематика учебных занятий		
	1. <i>Практическое занятие</i> «Правовое регулирование деятельности экскурсовода, гида-переводчика»		2
1.2. Экскурсионная методика	Содержание	Уровень освоения	4
	1. Технологии подготовки новой экскурсии, в т.ч. для аудиогuida. Маршрут экскурсии. Методическая разработка экскурсии	3	
	2. Методика проведения экскурсий. Методические приемы показа. Методические приемы рассказа. Техника ведения экскурсии.	3	
	Тематика учебных занятий		
	1. <i>Практическое занятие</i> «Методическая разработка экскурсии»		2
	Самостоятельная работа		
	Тема 1. «Сторителлинг как методический инструмент»		2
	Фонд оценочных средств – приложение № 1 к программе		
Модуль 2 «Инновации в экскурсионной деятельности»		12	
2.1. Инновация как способ популяризации экскурсионного обслуживания	Содержание	Уровень освоения	6
	1. Понятие «инновация», множество подходов к термину, свойства инновации, инновационный процесс и его свойства.	1	
	2. Популяризация экскурсионного обслуживания посредством внедрения новых форм обслуживания.	2	
	3. Анимация как новое направление туристско-экскурсионного обслуживания. Анимационный опыт в различных странах мира, популярные анимационные программы в России и за рубежом. Квест – командная игра приключенческого поискового характера..	3	

	Тематика учебных занятий		
	1. Лекция «Понятие инновации и инновационного процесса в экскурсионной деятельности. Основные тенденции применения»		2
	2. Практическое занятие «Техническое оснащение как отдельный вид инновации и способ популяризации экскурсий»		2
	Самостоятельная работа		
	Тема 1 «Запись аудиофайла для аудиогuida»		2
2.2 Анимация как отдельный вид инновации в экскурсионном обслуживании	Содержание	Уровень освоения	4
	Анимация как новое направление туристско-экскурсионного обслуживания. Анимационный опыт в различных странах мира, популярные анимационные программы в России и за рубежом. Квест – командная игра приключенческого поискового характера. Игры как способ популяризации экскурсионного обслуживания среди школьников, а также как стимул к познавательной деятельности.	3	
	Тематика учебных занятий		
	1. Практическое занятие «Квест как форма инновации»		2
	2. Практическое занятие «Опыт использования инноваций в проектировании экскурсий»		2
	Самостоятельная работа		
	Тема 1 «Формы инновации и способы популяризации экскурсионного обслуживания»		2
Фонд оценочных средств – приложение № 2 к программе			
Модуль 3 «Речевые коммуникации в экскурсионном обслуживании»			14
3.1 Речевые коммуникации как предмет изучения	Содержание	Уровень освоения	6
	Речевые коммуникации как предмет изучения. Речевые коммуникации как научная дисциплина. Речевые коммуникации: основные понятия и единицы. Проблемы и задачи коммуникации. Основные правила речевого общения.	1	
	Язык и речь, их сходство и отличие. Формы и типы речевой коммуникации. Функции языка и речи. Коммуникативные качества речи. Речевая деятельность и лингвистическая прагматика. Говорение и слушание как основные виды речевой деятельности. Вербальная и невербальная коммуникация. Экспрессия как выражение внутреннего мира человека. Межнациональные различия невербального общения.	2	
	Тематика учебных занятий		
	1. Лекция «Речевые коммуникации как предмет изучения»		2
2. Практическое занятие «Речевые коммуникации как предмет изучения»		2	

	Самостоятельная работа		
	Тема 1 «Этика речевых коммуникаций»		2
3.2 Особенности устного выступления	Содержание	Уровень освоения	8
	Нравственность речи. Целевые установки речи. Понятие нравственности речи. Принципы нравственности в речевой коммуникации. Роль вежливости в нравственной и безнравственной речи. Отличия между лестью и комплиментом.	3	
	Тематика учебных занятий		
	1. Практическое занятие «Публичное выступление как коммуникативный акт»		2
	2. Практическое занятие «Проблемные ситуации в речевых коммуникациях»		2
	Самостоятельная работа		
	Тема 1 «Способы эффективного речевого воздействия оратора»		2
Фонд оценочных средств – приложение № 3 к программе			
Модуль 4 «Социально-психологические основы экскурсионного обслуживания»			10
4.1 Элементы психологии в экскурсионном обслуживании	Содержание	Уровень освоения	2
	Понятия «психическое состояние», «ощущение», «восприятие», «мышление»: сущность, содержание в экскурсионной деятельности. Экскурсия как процесс познания. Механизмы восприятия информации. Воображение в экскурсиях. Сочетание чувственного и логического методов познания в процессе экскурсии. Первичность зрительного восприятия. Формирование представлений и образов. Особенности восприятия информации. Привлечение, концентрация и переключение внимания. Специальные приемы привлечения внимания. Кризисы внимания и способы их преодоления. Психологические приемы в экскурсионной деятельности. Контакт и работа с экскурсионной группой.	2	
	Тематика учебных занятий		
	1. Лекция «Элементы психологии в экскурсионном обслуживании»		2
4.2 Экскурсия как форма общения. Коммуникативная компетентность	Содержание	Уровень освоения	8
	Понятие «общение». Экскурсия как форма прямого общения. Правила экскурсионного общения: когнитивные и эмоциональные аспекты. Психоэмоциональный контакт между экскурсоводом и группой, методы его установления и поддержания. Активность экскурсантов как показатель эффективности экскурсии. Заинтересованность и ее	3	

	<p>проявления. Кризисы внимания и пути их преодоления. Коммуникативная компетентность и способность. Основные понятия и их содержание. Структура коммуникативного процесса. Восприятие и передача коммуникативных сигналов. Психологические сигналы при вступлении в контакт. Вербальные и невербальные формы взаимодействия. Методы и правила активного слушания. Регуляция эмоционального напряжения. Техники регуляции эмоционального напряжения. Способы управления эмоциональным состоянием. Техника калибровки в процессе экскурсионного обслуживания. Сенсорные репрезентативные системы. Использование речевых предикатов. Эффективная коммуникация: фазы и их характеристика. Подстройка по невербальным признакам. Экскурсовод как контактная профессия.</p>			
	Тематика учебных занятий			
	1. Практическое занятие «Коммуникативная компетентность. Психотипы клиентов»		4	
	2. Практическое занятие «Работа с возражениями. Общая схема и пошаговый разбор алгоритма обработки возражений»		2	
	Самостоятельная работа			
	Тема 1 «Правила экскурсионного общения: когнитивные и эмоциональные аспекты»		2	
	Фонд оценочных средств – приложение № 4 к программе			
Компонент программы Модуль 5 «Информационные технологии в экскурсионном обслуживании»			22	
5.1 Интернет-технологии в организации туризма и экскурсионного обслуживания	Содержание	Уровень освоения	14	
	Мультимедийные технологии на службе туристского и экскурсионного обслуживания. Мобильные технологии в организации туризма. Мобильные сервисы. Разработка мобильных приложений. Разработка контента для мобильных приложений и сервисов.	3		
	Тематика учебных занятий			
	1. Лекция «Интернет-технологии в организации туризма и экскурсионного обслуживания»			2
	3. Практическое занятие «Разработка экскурсионного маршрута с применением мобильного сервиса»			8
	Самостоятельная работа			
	Тема 1 Планирование экскурсионных маршрутов с применением картографических сервисов		4	
5.2 Интернет-технологии в организации	Содержание	Уровень освоения	6	
	Технологии дополненной и виртуальной реальности.	3		

туризма и экскурсионного обслуживания	Мировые тренды в использовании технологий дополненной и виртуальной реальности. Применение технологий Google и Yandex в туризме. Сценарии использования технологий виртуальной реальности в туризме и экскурсионном обслуживании (оборудование, сервисы, способы применения, подходы к внедрению).		
	<i>Тематика учебных занятий</i>		
	1. Практическое занятие «Инновационные технологии в развитии туризма. Технологии дополненной и виртуальной реальности»		6
<i>Фонд оценочных средств – приложение № 4 к программе</i>			

5. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

5.1. Кадровое обеспечение образовательного процесса.

Реализация программы осуществляется педагогическими кадрами кафедры международного туризма и менеджмента, кафедры экономической, социальной и политической географии ФГБОУ ВО «КубГУ», работающими в организации высшего образования на постоянной основе; имеющие научную степень кандидата географических (3 специалиста) и филологических наук (1 специалист) и научные публикации, посвященных Краснодарскому краю, развитию туристских ресурсов, экскурсионному делу, речевым коммуникациям, технологиям; научно-педагогический стаж работы не менее 15 лет; знающими туристский потенциал Краснодарского края; владеющие информацией о рынке экскурсионного обслуживания. К организации образовательного процесса привлечен преподаватель, работающий на договорной основе, имеющий практический опыт деятельности в сфере экскурсионного обслуживания, в т.ч. для иностранных туристов на немецком и английском языках, победитель номинации «Лучший экскурсовод» в г. Краснодаре.

Кафедрой международного туризма и менеджмента с 2015 г. реализовываются программы дополнительного профессионального образования по переподготовке в сфере экскурсионного обслуживания; совместно с кафедрой экономической, социальной и политической географии проводятся конференции, международная, всероссийские, по вопросам развития туристско-рекреационных комплексов. По результатам проведения конференций с 2005 г. ежегодно публикуются материалы конференции под редакцией сотрудников. В 2020 г. выпущена коллективная монография «Современные аспекты экскурсионного обслуживания» (Издано Кубанским государственным университетом в 2020 г., ISBN 978-5-8209-1859-9).

5.2. Материально-техническое обеспечение.

Реализация программы предполагает наличие учебных аудиторий для проведения лекционных занятий, практических занятий, самостоятельной работы и проведения промежуточной аттестации. Все аудитории укомплектованы специализированной мебелью, оснащенные демонстрационным оборудованием (презентационной техникой и соответствующим программным обеспечением: соглашение Microsoft ESS 72569510" "№73–

АЭФ/223-ФЗ/2018 06.11.2018; Мой Офис Стандартный, №02-еп/223-ФЗ/2018 от 29.01.2018; Traffic InspectorPro №13-ОК/2008-3 от 10.06.2008; Corel DRAW Graphics Suite X3, №13-ОК/2008-1 от 10.06.2008; Microsoft Office 365 Professional Plus, Microsoft Office for Mac; Microsoft Office Professional Plus Microsoft Windows 8, 10).

Все аудитории оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду университета /<https://www.kubsu.ru/>.

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины и оснащенность
1.	Лекционные занятия	Лекционные аудитории (И207, И211, И218, И219) оснащены необходимыми техническими средствами обучения: компьютером, стереосистемой, интерактивной трибуной, мультимедийным проектором и соответствующим программным обеспечением (ПО) (Windows Media Player, Microsoft Office 2010), с выходом в Интернет. Все аудитории оснащены учебными досками, комплектом учебной мебели
2.	Практические (семинарские) занятия	Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (И200, И201, И205, И208) оснащены учебной доской, проектором, экраном
3.	Групповые (индивидуальные) консультации	Кабинеты для групповых (индивидуальных) консультаций (И206, И214, И217) оснащены персональными компьютерами с выходом в Интернет, МФУ, учебниками, учебными и учебно-методическими пособиями, проектором для демонстрации слайдов, мобильным экраном для проектора
4.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа (И200, И201, И205, И207, И208, И211, И218, И219) оснащены необходимыми техническими средствами обучения

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И218	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели - 52 шт.; доска учебная; Система компьютеризированная отображения аудиовизуальной информации; проектор Sharp PG-D2500X; экран;	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И200	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 20 столов + 40 стульев; доска учебная.; проектор Mitsubishi XD500U; экран; преподавательская трибуна; ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7 HB/15,6 HD	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.

* согласно справке о материально-техническом обеспечении

5.3. Информационное и учебно-методическое обеспечение

Перечень используемых учебных изданий, дополнительной литературы, Интернет-ресурсов

Основные источники:

1. Афанасьев, О. Инновации в экскурсионной работе: концепции, технологии, практика / О. Афанасьев, К. Агнаева, К. Лебедев, О. Лебедева, Д. Житиневич – Москва:

Издательство: Директ-Медиа, 2021. – 593 с. - ISBN: 978-5-4499-1485-9 (ч. 1). - ISBN 978-5-4499-1484

2.Афанасьев, О. Инновации в экскурсионной работе: концепции, технологии, практика / О. Афанасьев, К. Агнаева, К. Лебедев, О. Лебедева, Д. Житиневич – Москва: Издательство: Директ-Медиа, 2021. – 497 с. - ISBN: 978-5-4499-1486-6 (ч. 2). - ISBN 978-5-4499-1484-2

3.Восколович, Н. А. Маркетинг туристских услуг : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 191 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08265-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469332> (дата обращения: 29.10.2021).

4.Данилов А.Ю. Теория и практика экскурсионной деятельности : учебно-методическое пособие. – Ярославль, 2016.

5.Добринина, Н.А. Экскурсоведение: учебное пособие / Н.А. Добринина. – 4-е изд., стер. – М.: ФЛИНТА, 2019. – 288 с. // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/119333>.

6.Емельянов, Б.В. Экскурсоведение: учебник / Б.В. Емельянов. – М.: Советский спорт, 2009. – 213 с. // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/53255>.

7.Жираткова, Ж.В. Организация экскурсионной деятельности: учебник и практикум для вузов / Ж.В. Жираткова, Т.В. Рассохина, Х.Ф. Очилова. – М.: Издательство Юрайт, 2021. — 189 с. // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476412>Савина Н.В. Экскурсоведение. – Минск: БГЭУ, 2009.

8.Матюхина Ю.А. Экскурсионная деятельность [Электронный ресурс]: учебн. пос. для СПО / Ю.А. Матюхина, Е.Ю. Минунова. – М.: КНОРУС, 2018. – 224 с. – Режим доступа: <https://www.book.ru/book/927917/>

9.Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. — СПб.: Речь, 2008.

10. Скобельцына, А. С. Технологии и организация экскурсионных услуг : учебник для вузов / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14348-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477351> (дата обращения: 29.10.2021).

11. Скобельцына, А. С. Технология и организация информационно-экскурсионной деятельности : учебник для среднего профессионального образования / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14848-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474140> (дата обращения: 29.10.2021).

12. Современные аспекты экскурсионного обслуживания: монография / М.Ю. Беликов, Н.А. Комаревцева, В.В. Миненкова [и др.]. – Краснодар: Кубанский гос. ун-т, 2020. – 170 с.

Нормативно-правовые источники:

1.ГОСТР 57807-2017 Туристские услуги. Требования к экскурсоводам (гидам) (утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 20 октября 2017 г. N 1468-ст). URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200157121>

2.Приказ Минтруда России от 04.08.2014 N 539н (ред. от 12.12.2016) "Об утверждении профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)» (Зарегистрировано в

Минюсте России 01.09.2014 N 33924). URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_168906/229dc8f4a84a494b28a662153fbd5a56bab2f062/.

3. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция) URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/.

4. Федеральный закон РФ от 20.04.2021 г. № 93-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» в части правового регулирования деятельности экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_382527/.

Дополнительные источники:

1. Коновалова А.В., Кучер М.О. Новые направления сельского гастрономического туризма на территории Краснодарского края // Актуальные аспекты развития сельского (аграрного) туризма в России. материалы IV Всероссийской научно-практической конференции. Краснодар, 2020. С. 43-48.

2. Кучер М.О., Аравин А.В., Коваленко Л.М. Опыт разработки программных продуктов на основе технологии виртуальной реальности в сфере образования // Региональные географические исследования: сборник научных трудов. Краснодар, 2020. С. 404-408.

3. Кучер М.О., Миненкова В.В. Возможности использования технологии виртуальной реальности в географическом образовании // Региональные географические исследования: сборник научных трудов. Краснодар, 2020. С. 398-403.

4. Кучер М.О., Миненкова В.В. Опыт внедрения технологий виртуальной реальности в географическом образовании в школе и ВУЗе // Цифровая География: материалы Всероссийской научно-практической конференции с международным участием. В 2-х томах. Пермь, 2020. С. 50-53.

5. Кучер М.О., Филобок М.А. Планирование экскурсионный маршрутов с применением картографических онлайн-сервисов // Туристско-рекреационный комплекс в системе регионального развития: материалы VII Международной научно-практической конференции 2019. С. 297-301.

6. Мамонова А.В., Кучер М.О. Виртуальный туризм как инновационное направление туристской индустрии // Туристско-рекреационный комплекс в системе регионального развития. Материалы IX Международной научно-практической конференции. Краснодар, 2021. С. 260-264.

7. Методических рекомендаций по подготовке (переподготовке), повышению квалификации инструкторов-проводников, гидов-переводчиков, экскурсоводов.

Учебный процесс обеспечен учебной и учебно-методической литературой, нормативной документацией, презентационными материалами, раздаточным материалом, рабочей тетрадью.

Слушатели имеют доступ к фондам научной библиотеки КубГУ, включающим в себя учебную и научную литературу, фондам периодических изданий, а также к электронным ресурсам:

<http://kubsu.ru/University/library/resources/Poisk2.php> – электронный каталог Научной библиотеки КубГУ;

Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Электронно-библиотечные системы (ЭБС):

1. ЭБС «ЮРАЙТ» <https://urait.ru/>

2. ЭБС «УНИВЕРСИТЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА ОНЛАЙН» www.biblioclub.ru
3. ЭБС «BOOK.ru» <https://www.book.ru>
4. ЭБС «ZNANIUM.COM» www.znanium.com
5. ЭБС «ЛАНЬ» <https://e.lanbook.com>

Профессиональные базы данных:

1. Web of Science (WoS) <http://webofscience.com/>
2. Scopus <http://www.scopus.com/>
3. ScienceDirect www.sciencedirect.com
4. Журналы издательства Wiley <https://onlinelibrary.wiley.com/>
5. Научная электронная библиотека (НЭБ) <http://www.elibrary.ru/>
6. Полнотекстовые архивы ведущих западных научных журналов на Российской платформе научных журналов НЭИКОН <http://archive.neicon.ru>
7. Национальная электронная библиотека (доступ к Электронной библиотеке диссертаций Российской государственной библиотеки (РГБ) <https://rusneb.ru/>
8. Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина <https://www.prlib.ru/>
9. Электронная коллекция Оксфордского Российского Фонда <https://ebookcentral.proquest.com/lib/kubanstate/home.action>
10. Springer Journals <https://link.springer.com/>
11. Nature Journals <https://www.nature.com/siteindex/index.html>
12. Springer Nature Protocols and Methods <https://experiments.springernature.com/sources/springer-protocols>
13. Springer Materials <http://materials.springer.com/>
14. zbMath <https://zbmath.org/>
15. Nano Database <https://nano.nature.com/>
16. Springer eBooks: <https://link.springer.com/>
17. "Лекториум ТВ" <http://www.lektorium.tv/>
18. Университетская информационная система РОССИЯ <http://uisrussia.msu.ru>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс - справочная правовая система (доступ по локальной сети с компьютеров библиотеки)

Ресурсы свободного доступа:

1. Американская патентная база данных <http://www.uspto.gov/patft/>
2. Полные тексты канадских диссертаций <http://www.nlc-bnc.ca/thesescanada/>
3. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru/>);
4. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации <https://www.minobrnauki.gov.ru/>;
5. Федеральный портал "Российское образование" <http://www.edu.ru/>;
6. Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" <http://window.edu.ru/>;
7. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов <http://school-collection.edu.ru/> .
8. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (<http://fcior.edu.ru/>);
9. Проект Государственного института русского языка имени А.С. Пушкина "Образование на русском" <https://pushkininstitute.ru/>;
10. Справочно-информационный портал "Русский язык" <http://gramota.ru/>;
11. Служба тематических толковых словарей <http://www.glossary.ru/>;
12. Словари и энциклопедии <http://dic.academic.ru/>;
13. Образовательный портал "Учеба" <http://www.ucheba.com/>;
14. Законопроект "Об образовании в Российской Федерации". Вопросы и ответы http://xn--273--84d1f.xn--plai/voprosy_i_otvety

Собственные электронные образовательные и информационные ресурсы КубГУ:

1. Среда модульного динамического обучения <http://moodle.kubsu.ru>
2. База учебных планов, учебно-методических комплексов, публикаций и конференций <http://mschool.kubsu.ru/>
3. Библиотека информационных ресурсов кафедры информационных образовательных технологий <http://mschool.kubsu.ru;>
4. Электронный архив документов КубГУ <http://docspace.kubsu.ru/>
5. Электронные образовательные ресурсы кафедры информационных систем и технологий в образовании КубГУ и научно-методического журнала "ШКОЛЬНЫЕ ГОДЫ" <http://icdau.kubsu.ru/>

5.4. Организация образовательного процесса.

Программа реализуется по очно-заочной форме в течение 3 недель, одновременно. Режим занятий – не более 8 часов в день.

В соответствии с методическими рекомендациями по подготовке (переподготовке), повышению квалификации инструкторов-проводников, гидов-переводчиков, экскурсоводов реализация компетентного подхода на практических занятиях предусматривает использование в учебном процессе активных (деловые игры, круглый стол) и интерактивных (презентации) форм проведения занятий. Изучение дисциплин предусматривает использование различных форм самостоятельной работы, выводя слушателей на более глубокий уровень понимания рассматриваемых проблем. Задания для самостоятельной работы, составляющиеся на основе обязательной части дисциплин, выдаются в начале курса, определяются предельные сроки их выполнения и сдачи.

Проектная работа положена в основу ряда модулей, как форма организации учебного процесса через реализацию проектов, направленная на комплексное развитие компетенций. На первом этапе формируется проект маршрута экскурсии, разработка которого основана на классических методических подходах. На втором этапе разрабатывается анимационный элемент для одного объекта на маршруте. На третьем этапе маршрут перекладывается на онлайн сервисы в формате аудиогuida.

Круглый стол, дискуссия – один из наиболее эффективных способов для обсуждения острых, сложных и актуальных на текущий момент вопросов в любой профессиональной сфере, обмена опытом и творческих инициатив, поиска новых решений для рынка экскурсионных услуг. Такая форма общения позволяет лучше усвоить материал, найти необходимые решения в процессе эффективного диалога.

Используемые критерии оценки устных и письменных ответов:

1. Полнота и конкретность ответа.
2. Логичность и последовательность в изложении материала.
3. Связь теоретических положений с практикой.
4. Обоснованность и доказательность излагаемых положений.
5. Наличие иллюстраций к рефератам, презентациям.
6. Степень самостоятельности при выполнении работы.
7. Грамотное использование специальных терминов и понятий.
8. Уровень культуры речи.

Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях. В соответствии с целями рабочей учебной программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием дисциплин количество занятий, проводимых в интерактивных формах.

Предусмотрена реализация подхода, которая предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков слушателей.

Лекционные и практические занятия проводятся с использованием дистанционных образовательных технологий на платформах Microsoft Teams для синхронного взаимодействия и Moodle для асинхронной работы. Предусмотрено проведение аудиторных занятий в части практической работы по теме «Технологии дополненной и виртуальной реальности». Так же слушатели работают самостоятельно с учебно-методическими материалами, размещенными в электронной информационно-образовательной среде вуза, доступ к которой получают посредством персональных логинов и паролей. В процессе реализации программы используются различные формы организации учебного процесса и образовательные технологии. В качестве основных форм выступают лекции и практические занятия, которые включают в себя активные и интерактивные методы обучения: - мультимедийные лекции с элементами дискуссии, семинары-дискуссии. В ходе лекций раскрываются основные вопросы в рамках рассматриваемой темы, делаются акценты на технологии экскурсионного обслуживания, которые должны быть приняты слушателями во внимание. Материалы лекций являются основой для подготовки слушателей к практическим занятиям. Основной целью практических занятий является совершенствование компетенций, контроль степени усвоения пройденного материала, хода выполнения обучающимися самостоятельной работы и рассмотрение наиболее сложных и спорных вопросов в рамках темы практического занятия. На практических занятиях разбирается методика решения типовых ситуаций, проектирование экскурсий, в т.ч. на мобильных сервисах.

Самостоятельная работа слушателей программы понимается как многообразная индивидуальная и коллективная деятельность, осуществляемая под руководством, но без непосредственного участия преподавателя в специально отведенное для этого внеаудиторное время. Целью самостоятельной работы слушателей является углубление и закрепление знаний, развитие аналитических, исследовательских и технологических навыков по направлениям курса повышения квалификации, изучение технологий подготовки и проведения экскурсий с использованием технических средств. Обучение по программе завершается обязательной итоговой аттестацией в форме круглого стола.

Результаты научных исследований и апробированные методики и технологии отражены в научных статьях, учебно-методических пособиях авторского коллектива программы. Методические рекомендации для слушателей по освоению программы (модуля). По темам программы предусмотрено проведение лекционных занятий, на которых дается основной систематизированный материал. Предназначение лекций по программе заключается в следующем:

- изложение важнейшей информации по теме;
- предоставление перечня источников, регулирующих вопросы строительной деятельности; - помощь в освоении проблемных аспектов темы;
- изложение современных тенденций развития законодательства и практики, а также научных подходов к изучаемой проблеме.

Практические занятия предназначены для углубленного изучения темы, овладения методологией, применительно к особенностям дополнительного образования. Дидактические цели практического занятия:

- расширение, систематизация и углубление знаний по темам и разделам программы;
- совершенствование способности аргументации в ходе дискуссии,
- совершенствование навыков разработки экскурсионных программ.

Вид (форма) практического занятия определяется содержанием темы и профилем профессиональной деятельности слушателей. Практические занятия с элементами

проектного обучения призвано способствовать наиболее полному раскрытию содержания и структуры обсуждаемой темы, обеспечить интерактивное взаимодействие всех субъектов образовательного процесса.

Самостоятельная работа слушателей основывается на деятельностном подходе, т.е. цели обучения ориентированы на формирование умений решать типовые и нетиповые ситуации при организации экскурсионного обслуживания. Самостоятельная работа основывается на изучении учебной и научной литературы, нормативно-правовой базы по модулям.

5.5. Контроль и оценка результатов освоения дополнительной профессиональной программы

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата		
	Практический опыт	Умения	Знания
ПК-1 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий;	<ul style="list-style-type: none"> - отбора объектов для раскрытия темы; - наполнения текстов для аудиогuida соответственно теме и целевой аудитории; - применения речевых, психологических коммуникативных навыков 	<ul style="list-style-type: none"> - выбирать наиболее эффективные методические приемы показа и рассказа для аудиогuida; - определять технику ведения экскурсии; - составлять экскурсионный маршрут; - применять психологические приемы в экскурсионном обслуживании; 	<ul style="list-style-type: none"> - нормативно-правовых основ деятельности экскурсовода - принципы организации и методики проведения экскурсий с использованием технических средств, аудиогuida; - формы и принципы эффективной коммуникации; - инновации, инновационные технологии в практике экскурсионного обслуживания
ПК-2 Способен применять современные технологии формирования и реализации экскурсионных программ.	<ul style="list-style-type: none"> - формирование маршрута с использованием веб-картографии; - работы с аудиофайлами для аудиогuida; - разработка экскурсии на мобильных сервисах 	<ul style="list-style-type: none"> - выбирать точки показа для аудиогuida; - наполнять информацией маршрут, точки локации; 	<ul style="list-style-type: none"> - методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров.

Итоговая аттестация в форме круглого стола. **Фонд оценочных средств итоговой аттестации – Приложение № 6 к программе.**

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО МОДУЛЮ 1**«Нормативно-правовые основы и методические аспекты экскурсионной деятельности»****Паспорт фонда оценочных средств**

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений слушателями, освоивших программу модуля 1 дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «**Инновационные технологии в экскурсионном обслуживании**».

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ**по теме «Нормативно-правовые основы деятельности экскурсовода»**

Слушатель на основе предложенных материалов и собственных информационных ресурсов формирует ответ на предложенные вопросы. В результате опроса, дискуссии будут достигнуты цели, как сбор и упорядочение информации, поиск альтернатив, их теоретическая интерпретация и методологическое обоснование.

Вопросы опроса (дискуссии)

1. Определение экскурсовода, гида-переводчика в каком источнике информации считаете более точным?
2. Какой документ определяет трудовые функции экскурсоводов, гидов-переводчиков?
3. Какой документ регулирует / будет регулировать порядок аттестации экскурсоводов, гидов-переводчиков?
4. Каким нормативным документом руководствуются при проектировании экскурсии?
5. Какие вопросы безопасности требуют детализации в существующих нормах?
6. Зачем разрабатываются и принимаются профессиональные стандарты?
4. Подлежат ли профессиональные стандарты изменениям?
5. Где можно ознакомиться с содержанием профессиональных стандартов?
6. Если квалификационный справочник и профессиональный стандарт по аналогичным профессиям (должностям) содержат различные требования к квалификации, то какими документами должен пользоваться работодатель?
7. В каких случаях применение профессиональных стандартов является обязательным?
8. Распространяется обязательность применения требований профессиональных стандартов на всех работодателей или только на государственные и муниципальные организации?
9. Требования профессионального стандарта должны быть прописаны в трудовом договоре/должностной инструкции работника в полном объеме или могут быть какие-либо допущения?
10. Может ли быть расторгнут трудовой договор с работником, если его уровень образования или стаж работы не соответствует указанным в профессиональном стандарте?
11. Если выполняемые работником обязанности шире, чем содержащиеся в профессиональном стандарте трудовые функции и трудовые действия, имеет ли он право требовать доплату за совмещение профессий?
12. Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)» в полной мере отражает перечень знаний, умений, навыков экскурсовода?

Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если показано умение работать с нормативными документами, продемонстрировано усвоение и возможность практического применения;
- оценка «не зачтено» выставляется при отсутствии ответов.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ по теме «Экскурсионная методика»

Проектная работа

1. Подготовить элементы методической разработки части экскурсии (по выбору слушателя) из 3 объектов:

- аннотация к экскурсии: тема, название, объекты, цель, целевая аудитория.
- текст экскурсии к объектам;
- фотографии трех основных объектов: а) панорамный обзор объекта, б) объект в фокусе, в) деталь объекта.

Предлагается разместить индивидуальный текст в шаблоне или использовать свой.

№	Название объекта показа	Содержание рассказа	Методические указания	Время на осмотр
	Вступительная беседа			
1	Объект 1			
2	Объект 2			
3	Объект 3			
	Заключительная беседа			

В результате составленной разработки слушатель готов к адаптивированию маршрута для онлайн сервисов и применения инновационных технологий экскурсионного обслуживания. Работа считается *выполненной*, если представлены необходимые элементы: аннотация, текст, фотографии

Тест для самоконтроля

1. Экскурсионная методика – это:

- а) совокупность управленческо-организационных мероприятий и производственно-обслуживающей деятельности с целью формирования, продвижения, продажи и предоставления услуг населению для удовлетворения его потребности в экскурсионном обслуживании
- б) это комплекс определенных взглядов, идей и положений, лежащих в основе экскурсионного дела, характерного для той или иной страны
- в) учебная дисциплина, занимающаяся изучением истории, теории и практики, методики и методологии экскурсионного дела
- г) **совокупность способов и приемов ведения экскурсионной работы**

2. Экскурсионная деятельность – это:

- а) **совокупность управленческо-организационных мероприятий и производственно-обслуживающей деятельности с целью формирования, продвижения, продажи и предоставления услуг населению для удовлетворения его потребности в экскурсионном обслуживании**
- б) это комплекс определенных взглядов, идей и положений, лежащих в основе экскурсионного дела, характерного для той или иной страны

- в) учебная дисциплина, занимающаяся изучением истории, теории и практики, методики и методологии экскурсионного дела
- г) совокупность способов и приемов ведения экскурсионной работы

3. При подготовке новой экскурсии какая из активностей относится к этапу предварительной работы:

- а) отбор объектов экскурсии**
- б) утверждение экскурсии руководителем
- в) выбор наиболее эффективных методических приемов
- г) написание контрольного текста экскурсии

4. Контрольный текст экскурсии - это

- а) сведения, характеризующие экскурсионный объект
- б) подобранный и выверенный по источникам материал, раскрывающий тему**
- в) рекомендации по проведению экскурсии

5. Контрольный текст составляется в:

- а) хронологическом изложении материала**
- б) тематическом изложении материала
- в) географическом изложении материала

6. Прием зрительного монтажа является разновидностью

- а) приема зрительного монтажа**
- б) приема панорамного показа
- в) приема локализации событий

7. Вопросы, задаваемые участниками экскурсии по теме, имеют отношение

- а) к методике проведения экскурсии**
- б) к технике проведения экскурсии**
- в) среди перечисленных вариантов нет верных

8. Экскурсионные объекты классифицируются

- а) по степени сохранности**
- б) по дате исследования
- в) по познавательной ценности

9. Задача приема новизны материала

- а) помочь экскурсантам стать участниками того события, которому посвящена экскурсия
- б) сделать восприятие наблюдаемого более эффективным**
- в) дать возможность воссоздать картину событий

10. Осмотр в отличие от показа

- а) многоплановый процесс извлечения зрительной информации из объектов
- б) может быть определен как поверхностное внеплановое знакомство с памятниками**
- в) характеризуется пассивным восприятием

11. Прием зрительной аналогии также называют:

- а) прием зрительного сравнения
- б) прием интеграции

- в) прием ассоциации**
- г) прием абстрагирования

12. К особым методическим приемам относится

- а) прием отступления
- б) прием исследования**
- в) прием проблемной ситуации

13. Жесты, которые помогают экскурсантам мысленно представить внешний вид утраченного здания, называются

- а) указательные
- б) пространственные
- в) реконструирующие**

14. В карточку объектов вносятся данные

- а) историческое событие, с которым связан памятник**
- б) Только современное название объекта
- в) Только первоначальное название объекта

15. Среди групп указаний экскурсовода выделяют

- а) Предлагающие предварительно изучить особенности объекта
- б) Рекомендующие сравнить данный объект с каким-либо другим**
- в) Предлагающие самостоятельно рассмотреть объект

Критерии оценки

- оценка «зачтено» выставляется при ответе на 60% вопросов и более;
- оценка «не зачтено» – при ответе на 40% вопросов и менее.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО МОДУЛЮ 2
«Инновации в экскурсионной деятельности»**

Паспорт фонда оценочных средств

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений слушателями, освоивших программу модуля 2 дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «**Инновационные технологии в экскурсионном обслуживании**».

**ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ
по теме «Инновации в экскурсионной деятельности»**

Проектная работа

Слушателю необходимо записать аудиогид (аудиофайл) к одному из объектов экскурсии выбранных в предыдущем модуле, учитывая требования:

1. Формат mp3, wav;
2. Время записи: 1-3,5 минуты;
3. Отсутствие на записи посторонних шумов;
4. Голосовое описание экскурсионного объекта;
5. Построение фраз и описание объекта специфическое для цифрового аудиоформата материала;
6. Допускается как прямое описание автором разработки, так и посредством диалога персонажей или иных форм передачи информации голосом;
7. На записи допустимо присутствие звуков и голосов (помимо голоса создающего запись экскурсовода), если они помогают раскрыть выбранную тему.

Критерии оценки: соответствие требованиям 4, 5.

Оценка: зачтено/не зачтено.

**ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ
по теме «Анимация как отдельный вид инновации в экскурсионном обслуживании»**

Проектная работа

Слушатель предлагает к реализации на выбранном ранее участке маршрута идею для введения квестового элемента. Сценарий экскурсии и место квестового элемента в ней отражается в таблице заполнением шаблона:

- 1) столбец 1 – место действия,
- 2) столбец 2 – последовательность действий и реплики персонажа,
- 3) столбец 3 – материал, который необходимо подготовить для квеста.

К заполнению обязательно не каждое поле. Заполняется индивидуально, в зависимости от разработки. При необходимости добавляются аудио- или фотоматериалы.

Место	Персонаж: Реплики персонажа: Действия персонажа:	Предметы: Рисунки:

Критерий оценки: разработка должна быть реалистичной, целостной, чтобы воспроизвести элемент без дополнительных действий. Оценка: зачтено/не зачтено.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО МОДУЛЮ 2

Работа над *эссе* предполагает повторение и анализ материала, пройденного ранее на занятии, изложение собственной позиции и сопоставление имеющегося опыта и новых знаний. Слушателям предлагается самостоятельно проанализировать их личный экскурсионный опыт в контексте привнесения в него инновационного подхода.

Эссе пишется на одну общую тему и вписывается в специальное поле в рабочей тетради.

Требования к работе. Эссе должно выявить знания слушателей теме дисциплины, показать её понимание.

Содержание работы:

1. *Приведите примеры каждого вида инноваций?*
 - a) • инновации экскурсионного продукта;
 - b) • нововведения в технологии разработки и проведения экскурсии;
 - c) • технические нововведения в экскурсии;
 - d) • инновации в управлении и маркетинге;
 - e) • персональные инновации (стиль, внешний вид экскурсовода и др.)
2. *Какой вид инноваций в Вашей деятельности считаете наиболее перспективным?*
3. *Каким образом он может быть реализован/реализуется?*
4. *Аргументируйте свою точку зрения.*
5. *В чём Вы видите плюсы и минусы данного вида или его отдельных элементов реализации?*

Требования к оформлению эссе:

1. Эссе должно содержать аргументированные ответы на поставленные вопросы;
2. Общий объём – 150–180 слов основного текста (12 кеглем, через 1 интервал).
3. В процессе написания работы слушатель имеет право обратиться за консультацией к преподавателю.
4. В основной части работы большое внимание следует уделить глубокому теоретическому освещению основных вопросов темы, правильно увязать теоретические положения с практикой, конкретным фактическим и цифровым материалом. Качество эссе оценивается по полноте раскрытия содержание темы, логичности и последовательности изложения, достаточной аргументации. Эссе должно отражать точку зрения автора на данную проблему.

Результаты выполнения эссе слушателя оцениваются в баллах, которые в соответствии со шкалой оценивания переводятся в отметку: «зачтено», «не зачтено».

Критериями оценки являются следующие показатели:

- тема эссе раскрыта полно;
- соответствие эссе требованиям;
- логичное и последовательное описание основных положений рассматриваемого вопроса по теме эссе;
- высказывание собственного или типового суждения по теме эссе.

Отметка «зачтено» выставляется слушателю, показавшему *базовый/ продвинутой/высокий* уровень освоения планируемых результатов (знаний, умений, компетенций), предусмотренных программой.

ОЦЕНКА ПОДГОТОВКИ ЭССЕ		
Предмет(ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки
Уровень овладения профессиональными компетенциями, необходимыми для осуществления экскурсоводческой деятельности	- содержание тема эссе раскрыта полно; - соответствие эссе требованиям; - логичный, последовательный и аргументированный ответ на все поставленные вопросы; - высказывание собственного суждения по теме эссе;	Соответствует (5 баллов)
	- содержание тема эссе раскрыта достаточно полно; - соответствие эссе требованиям; - логичный, последовательный и аргументированный ответ на 4 поставленных вопроса; - или фрагментарный ответ на 2 и полный на остальные вопросы;	Соответствует (4 балла)
	- тема эссе раскрыта фрагментарно; соответствие эссе требованиям; логичный, последовательный и аргументированный ответ на 3 поставленных вопроса.	Соответствует (3 балла)
ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ		
Баллы	Отметка	Уровень сформированности компетенций
5 баллов	зачтено	высокий
4 балла	зачтено	продвинутый
3 балла	зачтено	базовый

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО МОДУЛЮ 3
«Речевые коммуникации в экскурсионном обслуживании»**

Паспорт фонда оценочных средств

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений слушателями, освоивших программу модуля 3 дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «**Инновационные технологии в экскурсионном обслуживании**».

**ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ
по теме «Речевые коммуникации как предмет изучения»**

Практическая работа

1. Нapiшите все определения для речи, какие вы сможете вспомнить. Сравните их с нижеприведённым списком (некоторые определения могут подойти как для характеристики голоса и тона, так и для характеристики речи).

Сбивчивая, ясная, отрывистая, бессвязная, логичная, нудная, чёткая, хитрая, ласковая, нежная, суровая, резкая, грубая, хамская, изысканная, интеллигентная, культурная, малограмотная, малокультурная, спокойная, уверенная, убедительная, грамотная, неграмотная, заискивающая, начальственная, самоуверенная, невнятная, заносчивая, запальчивая, скоропалительная, взвешенная, зажигательная, пламенная, невразумительная, доходчивая, понятная, непонятная, заумная, спонтанная, краткая, затянутая, вдохновляющая, скучная, остроумная, строгая, неуверенная, вымученная, блестящая, блистательная, ёрническая, шутливая, язвительная, обличительная, оправдательная, клеветническая, импровизированная, вдохновенная, коварная, льстивая, язвительная, саркастическая.

2. Проанализируйте, какую информацию несут в себе такие определения голоса и тона, как:

- насмешливый,
- заискивающий,
- ломающийся,
- сонный,
- визгливый,
- строгий,
- истеричный,
- наглый,
- язвительный,
- дружелюбный,
- детский.

3. Составьте максимальное количество определений к речи собеседников в следующих ситуациях:

- а) на экзамене;
- б) на параде;
- в) в суде (истец, ответчик, судья);
- г) у нищего;
- д) у матери;
- е) в офисе;

4. Научитесь чётко и быстро читать:

- силы безопасности задержали покушавшегося;
- прекращена торговля скоропортящимися продуктами;
- принята резолюция, осуждающая продолжающуюся дискриминацию.

5. *Расскажите (1-2 минуты) историю из вашей или чьей-то чужой жизни:*

- а) самую смешную,
- б) самую грустную,
- в) самую трогательную,
- г) самую банальную,
- д) самую поучительную.

Тест

Цель выполнения (выбор ответов к тестовым заданиям) работы – проверить уровень собственных коммуникативных навыков; определить личностный потенциал к стремлению овладеть технологией вербального и невербального общения; развить умение проводить коррекцию своего поведения в конкретной коммуникативной ситуации.

1. ***Один из главных принципов ораторского искусства повествует о том, что говорить обычно нужно:***
 - а) громко;
 - б) настойчиво, требовательно;
 - в) доброжелательно.

2. ***Для чего нужен интеллектуальный труд по анализу человеческой личности в преддверии речи:***
 - а) чтобы выбрать правильный стиль разговора;
 - б) чтобы решить, приятен нам собеседник или нет.

3. ***Что нужно сделать, если вам предстоит деловая встреча, а вы испытываете сильнейшие эмоциональные переживания, с ней не связанные:***
 - а) рассказать собеседникам о вашем состоянии;
 - б) постараться скрыть его;
 - в) по возможности перенести встречу.

4. ***Чтобы убедить аудиторию в своей точке зрения, нужно говорить:***
 - а) о том, что вас интересует и тревожит;
 - б) о последних политических событиях;
 - в) о том, что волнует аудиторию.

5. ***Слушать труднее, чем говорить, потому что слушать:***
 - а) неинтересно;
 - б) бесполезно, всё равно ничего нового не скажут;
 - в) нет навыка;
 - г) нет смысла сосредотачиваться на чужих проблемах, когда волнуют свои; .

6. ***Ошибки в речи:***
 - а) можно допускать, потому что главное не то, *как* ты говоришь, а то, *что* именно говоришь;
 - б) недопустимы, поскольку мешают общению, могут привести к непониманию и насмешкам со стороны окружающих.

7. ***Существуют следующие основные виды мышления:***
 - а) речевое;
 - б) образное;
 - в) сенсорное;

- г) обонятельное;
- д) ситуативное;
- е) избирательное.

8. Акт провокации в речевой ситуации состоит в том, чтобы:

- а) обмануть собеседника;
- б) заставить его выдать свои секреты;
- в) помочь догадаться о чем-либо;
- г) активизировать его мыслительные способности.

9. Среди основных приёмов в акте провокации собеседника:

- а) громкий голос, повышенный темп речи;
- б) риторические вопросы и высказывания;
- в) угроза;
- г) высмеивание собеседника;
- д) яркая одежда;
- е) сказать что-то уверенным тоном, что не соответствует здравому смыслу;
- ж) прервать собеседника.

10. Основные достоинства хорошего оратора:

- а) умение убеждать точными доводами;
- б) умение воздействовать на эмоции и чувства людей.

11. Для того, чтобы получить риторическое право доказывать что-либо, нужно сначала:

- а) доказать какой-то тезис самому себе, поверить в него;
- б) послушать, что об этом думает тот, кого мы хотим убедить.

12. Чтобы научиться свободно владеть речью, нужно:

- а) почаще перебивать собеседников и высказывать свою точку зрения;
- б) прислушиваться к речи других людей;
- в) занимать выжидательную позицию в дискуссии, предоставив другим возможность высказываться, может быть, они скажут и то, о чем бы вы хотели сказать;
- г) стремиться общаться с хорошо и правильно говорящими людьми, чтобы и самому получить подобные навыки.

13. Доказывая кому-то свою правоту, нужно:

- а) подчеркнуть, что собеседник не прав;
- б) не подчеркивать своего превосходства;
- в) никогда и ни при каких обстоятельствах не признаваться, что вы сами были не правы.

14. Выслушивая собеседника, нужно:

- а) показывать жестахми, взглядами, словами, что вы следите за ходом его рассуждений;
- б) дать понять ему, что вы уже всё поняли и не нужно дальше объяснять так обстоятельно.

15. Если вы общаетесь с собеседником, обладающим низкой способностью понимания и имеющим более низкий уровень развития, чем ваш, нужно с вашей стороны:

- а) компенсировать это высокой способностью доходчиво и доступно объяснить обсуждаемое положение;

- б) прекратить общение, зная, что все равно вы не сможете ничего объяснить такому человеку или он не сможет ничего понять;
- в) начать говорить громче, быстрее и с большим напором.

16. Основные принципы взаимопонимания в общении обусловлены:

- а) одинаковым возрастом партнеров;
- б) владением профессиональным языком;
- в) полнотой информации;
- г) логичностью изложения и последовательностью обоснования;
- д) сконцентрированностью внимания;
- е) привлекательностью лица и фигуры собеседника.

Назидательный тон вашей речи:

- а) способствует успешному общению;
- б) препятствует успешному общению.

17. Утверждение о том, что проще и выгоднее заставить собеседника выполнить ваш приказ, чем убедить его прийти к этому же решению:

- а) верно;
- б) неверно.

18. Убеждение – категория постоянная, а страх – временная. Вы:

- а) согласны с этим;
- б) считаете, что наоборот.

19. Какие действия являются необходимыми при убеждении вами кого-либо:

- а) набрать достаточное количество аргументов;
- б) доказать несостоятельность точки зрения оппонента, вытеснить, разрушить его убеждения;
- в) заместить уже пустующее место в сознании человека своей концепцией;
- г) на всем протяжении беседы помнить об избранной теме для обсуждения;
- д) на каждом логическом этапе задавать оппоненту вопрос: «вы с этим согласны?»

20. Если при обсуждении какого-то вопроса вы чувствуете, что ситуация выходит из-под контроля и становится сложной, вы:

- а) начинаете нервничать и подозревать собеседника в хитрости и некомпетентности;
- б) испытываете растерянность и начинаете сомневаться в своей собственной компетентности;
- в) попросите собеседника уточнить выработанные соглашения и чётко наметить план дальнейшего ведения беседы.

21. Убеждая своего начальника повысить вам зарплату, вы:

- а) расскажете ему о своих семейных проблемах;
- б) решительно потребуете того, что вам давно причитается;
- в) пригрозите увольнением в случае отказа;
- г) приведёте большое количество фактов, однозначно свидетельствующих о вашем огромном вкладе в процветание предприятия;
- д) начнете угрожать;

22. Штампы и клише речи:

- а) всегда вредны;
- б) всегда полезны;
- в) полезны только в определенных речевых ситуациях, как, например, поздравление, приглашение, выражение соболезнования.

23. Хорошая речь:

- а) дается человеку от рождения;
- б) явление для многих людей совершенно недостижимое;
- в) может быть выработана, если прилагать к этому определенные усилия.

24. Нецензурные слова:

- а) необходимы в каких-то ситуациях, т.к. они делают речь понятнее и доходчивее для окружающих
- б) недопустимы ни при каких обстоятельствах, так как унижают собеседника и самого говорящего.

25. Речевые нормы:

- а) должны строго соблюдаться в любых обстоятельствах общения;
- б) могут соблюдаться в каких-то обстоятельствах общения, а в каких-то нет;
- в) вообще не нужны, т.к. деньги можно легко заработать и без этого.

26. Подготовка к публичному выступлению:

- а) вообще не нужна, экспромт всегда лучше;
- б) заключается в написании полного текста выступления;
- в) заключается в продумывании аргументов и логики выступления, подборе необходимых цитат;
- г) заключается в составлении плана выступления и записи на бумаге его тезисов.

27. Для достижения взаимопонимания в диалоге:

- а) необходимо уметь выслушивать собеседника;
- б) необходимо говорить громче и дольше собеседника;
- в) уметь отказываться от своей точки зрения, т.к. это и есть проявление гибкости в общении;
- г) чтобы последнее слово всегда оставалось за вами, чего бы это ни стоило.

30. Если я на работе должен срочно обсудить с приятелями личные дела, а в это время ко мне приходит посетитель:

- а) я буду продолжать обсуждение, не обращая внимания на посетителя, т.к. его это не касается;
- б) скажу посетителю прийти позже, т.к. всё равно сейчас мне не до него;
- в) вовлеку и посетителя в обсуждение своих дел, вдруг его совет может оказаться мне полезным;
- г) извинюсь перед приятелями и займусь посетителем.

31. Обманывать нельзя, потому что:

- а) все равно обман раскроется и можно потерять доверие;
- б) когда мы говорим неправду, мозг попадает в состояние стресса, и мы начинаем ненавидеть того, кого обманываем;
- в) обманывать нужно уметь;
- г) обманывая человека, мы тем самым унижаем его достоинство и заранее считаем его глупым, неспособным раскрыть обман;

д) а кто сказал, что нельзя обманывать?

Критерии оценки

- оценка «зачтено» выставляется при ответе на 60% вопросов и более;
- оценка «не зачтено» – при ответе на 40% вопросов и менее.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ по теме «Особенности устного выступления»

Практическая работа

ЗАДАНИЯ.

1. Придумайте примеры или вспомните известные вам случаи, когда использование нижеперечисленных конфликтогенов (слов и фраз, провоцирующих ответную агрессию и ведущих к обострению человеческих взаимоотношений) привело к конфликту:

- незаслуженные и унижительные упрёки;
- негативные обобщения, «навешивание ярлыков»;
- настойчивые советы, предписания по поводу того, как другому человеку следует себя вести;
- указания на факты, которые не имеют отношения к теме разговора или изменить которые собеседник не в состоянии;
- решительное установление границ разговора, «закрытие» определённых тем для обсуждения;
- неуместная ирония, сарказм;
- ругательства, проклятия, оскорбительные высказывания, имеющие целью «выпустить пар».

2. Запомните: в общении с человеком необходимо иметь в виду, что на возникновение НЕДОВЕРИЯ могут повлиять следующие факторы:

- негативный эгоцентризм (речь о своих сугубо личных и интимных делах, будь то болезни или неприятности на работе);
- банальность (разговор об известных всем вещах, повторение избитых шуток и афоризмов);
- пассивность (поддакивание собеседнику и нежелание высказывать обдуманное мнение);
- самоуглублённость (сосредоточенность лишь на своих успехах и проблемах);
- низкая эмоциональность (неизменяемое выражение лица, однообразный голос, стремление не смотреть партнёру в глаза);
- угрюмость (подчёркнутое отсутствие улыбки и принятие всего всерьёз);
- льстивость (заискивающий тон, искусственная весёлость и показное дружелюбие);
- отсутствие тактичности и скоропалительные выводы (излишние требования собеседника и субъективные оценки по первому же впечатлению; всё это заставляет визави принять оборонительную позицию, препятствующую нормальному общению);
- повышенная отвлекаемость (увеличение от рассматриваемой проблемы по любому поводу, использование в разговоре сленга);
- притворство (разыгрывание заинтересованности или сопереживания; отсутствие какого-либо интереса и скука отлично вычисляются по выражению лица, как бы его владелец ни изощрялся, а это иной раз воспринимается как оскорбление);
- высокомерие (надменность и пренебрежение к собеседнику, «процеживание» слов сквозь зубы);
- грубость;
- болтливость («владение разговором как личной вотчиной»);

- непрошенные советы (давание советов, когда об этом совершенно не просят, особенно если советуемый не очень-то разбирается в затрагиваемом вопросе);
- решительность утверждений (безапелляционные замечания с небрежным «отметанием» чужого мнения; такое отношение вызывает подсознательный протест и может привести к ссоре);
- закрытые вопросы (т.е. вопросы, требующие однозначного ответа – «да» или «нет»; они ведут к созданию напряжённости в беседе, поскольку ограничивают у партнёра пространство для манёвра, и он может почувствовать себя как на допросе).
- нечётко сформулированный вопрос нередко настораживает собеседника;
- люди болезненно относятся к напоминаниям о тех ошибках, которые они уже не совершают;
- не следует воспринимать молчание как внимание: нередко это может быть лишь погружённость человека в свои мысли;
- нечёткий и невыразительный конец беседы способен развеять благоприятное впечатление от всех ваших высказываний;
- необходимо уметь вовремя остановиться, иначе эффективность проведённого контакта значительно понизится.

3. Ниже приводятся критические реплики (неясные претензии). Представьте, что они звучат в ваш адрес. Придумайте вопросы, с помощью которых вы могли бы лучше разобраться, в чём вас обвиняют.

- «У вас пугающий взгляд».
- «Вам на всех наплевать».
- «Вы слишком агрессивны».
- «Какой вы неловкий!».
- «Вы выражаетесь загадками».
- «Вы меня обижаете».
- «Вы всех перебиваете».
- «Выражайтесь понятнее!».
- «Когда вы на меня так смотрите, я пугаюсь».
- «Мне кажется, я вам безразличен».
- «Вы чёрствый и бесчувственный человек!».
- «Вы ведёте себя, как маленький ребёнок».
- «Вам нет дела до других».
- «Почему вы такой упрямый?».
- «Вам следует быть повнимательнее к собеседнику».
- «Нельзя быть таким бесчувственным».
- «За кого вы меня принимаете?».
- «Вы слишком умничаете».
- «Нельзя быть таким ленивым».
- «Больно уж вы неприступный».
- «Ваша самоуверенность до добра не доведёт».
- «Вы никогда никому не даёте вставить слово».
- «Вы много на себя берёте!».

В процессе подготовки к практическому занятию учащийся должен осознать специфику использования теоретических основ и технологий разных речевых коммуникаций; приобрести понимание возможностей практического приложения полученных в русле изучения дисциплины знаний, умений и навыков. По итогам работы слушатель получает оценку «зачтено».

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО МОДУЛЮ 4
«Социально-психологические основы экскурсионного обслуживания»

Паспорт фонда оценочных средств

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений слушателями, освоивших программу модуля 4 дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «**Инновационные технологии в экскурсионном обслуживании**».

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ
по теме «Речевые коммуникации как предмет изучения»

Практическое задание

Дайте характеристику и опишите модель взаимодействия со следующими типами экскурсантов.

Тип экскурсанта	Характеристика	Модель взаимодействия
Доминатор		
Миссионер		
Антагонист		
Уточнитель		
Весельчак		
Говорун		
Аналитик		

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ
по теме «Экскурсия как форма общения. Коммуникативная компетентность»

Практическое задание

Перечислите методические способы привлечения и поддержания внимания. Дайте характеристику, Приведите примеры из практической деятельности экскурсовода.

Тест «Коммуникативная компетентность. Коммуникативный процесс»

1. *Коммуникативная компетентность – это:*

- а) *совокупность навыков и умений, необходимых для эффективного общения;
- б) знание о том, что такое общение, каковы его виды, фазы, закономерности развития;
- в) природная одаренность человека в общении;
- г) отношение к собеседнику как к равному, имеющему право быть таким, как он есть.

2. *Коммуникационный процесс – это...*

- а) *обмен информацией между двумя и более людьми
- б) главная форма взаимодействия людей
- в) обсуждение с целью заключения соглашения между кем-либо по какому-либо вопросу
- г) процесс передачи идей, мыслей и чувств, доведением их до понимания другим людям с целью принятия общего решения

3. *Результат коммуникации обычно выражается следующим образом:*

- а) изменением базовых принципов построения межличностной коммуникации между собеседниками
- б) убеждением в собственной правоте
- в) развитием коммуникационных процессов на других уровнях;
- г) *изменением в знаниях получателя информации.

4. *Элементы процесса коммуникации (выберите один неверный вариант ответа):*

- а) отправитель
- б) сообщение (информация, закодированная с помощью символов)
- в) *передача
- г) получатель

5. *Этапы коммуникационного процесса (выберите один неверный вариант ответа):*

- а) *источник
- б) кодирование и выбор канала
- в) передача
- г) декодирование

6. *Источник коммуникации – это:*

- а) причина, повод для коммуникационного процесса;
- б) *лицо (или группа лиц), генерирующее сообщение;
- в) канал получения информации (ТВ, телефон, интернет, письмо и т.д.);
- г) информация, предназначенная для обсуждения в процессе коммуникации.

7. *Кодирование в коммуникационном процессе – это:*

- а) применение математических методов для сокрытия истинного смысла сообщения;
- б) вербализация сообщения;
- в) смысл сообщения с точки зрения собеседника (получателя информации);
- г) *представление идеи, которое стремится донести до получателя источник в кодах или символах

8. *Декодирование сообщения в коммуникационном процессе – это:*

- а) расшифровка сообщения с применением математических методов;
- б) вербализация сообщения;
- в) *перевод сообщения на язык получателя информации;
- г) смысл сообщения с точки зрения собеседника (источника информации)

9. *Что такое обратная связь в коммуникационном процессе?*

- а) *ответная реакция на какое-либо действие, событие, информацию;
- б) процесс, приводящий к тому, что результат функционирования какой-либо системы влияет на параметры, от которых зависит функционирование этой системы;
- в) ответ на поставленный вопрос;
- г) сбор пожеланий, отзывов, жалоб потребителей услуг.

10. *Коммуникативная ситуация – это:*

- а) процесс общения не более двух людей;
- б) социальные характеристики собеседников (их статус, уровень образования, доходов, профессия, религиозные убеждения, принимаемые концепции миропонимания и т.д.);

- в) * совокупность обстоятельств, положение и обстановка, в которых совершается коммуникативный процесс;
- г) контактная зона сервисного предприятия.

Тест по теме «Основы конфликтологии»

1. Противоречие, являющееся основой конфликта – это

- а) * предмет конфликта
- б) материальная ценность
- в) субъект конфликта

2. Наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе содействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и сопровождающийся негативными эмоциями – это

- а) * конфликт
- б) предконфликтная ситуация
- в) дискуссия

3. Процесс перехода от предконфликтной ситуации к конфликту и его разрешению отражает

- а) объект конфликта
- б) темперамент участников конфликта
- в) * динамика конфликта

4. Создание объективных условий и субъективных предпосылок, способствующих разрешению предконфликтных ситуаций неконфликтными способами – это

- а) * предупреждение конфликта
- б) разрешение конфликта
- в) деструктивные последствия

5. Острое негативное переживание, вызванное затянувшейся борьбой структур внутреннего мира личности, отражающее противоречивые связи с социальной средой и задерживающее принятие решения – это

- а) * внутриличностный конфликт
- б) межличностный конфликт
- в) признак экстравертности

6. Совместная деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и разрешение проблемы – это ...

- а) * разрешение конфликта
- б) затухание конфликта
- в) манипуляторство

7. Какие из перечисленных конфликтов относятся к социальным?

- а) конфликт между преподавателем и студентом
- б) * конфликт между болельщиками разных команд
- в) конфликт между руководителем и подчиненным

8. Способ разрешения конфликта, заключающийся в использовании ненасильственных средств и приемов для разрешения проблемы – это:

- а) *переговоры
- б) рефлексия
- в) эмпатия

9. Признаки конфликта:

- а) *словесное несогласие, напряженная мимика
- б) *напряженная атмосфера, закрытые позы
- в) распределение ресурсов, взаимозависимость задач

10. Признаки конфликта:

- а) *словесное несогласие, напряженная мимика
- б) *напряженная атмосфера, закрытые позы
- в) распределение ресурсов, взаимозависимость задач

Критерии оценки

- оценка «зачтено» выставляется при ответе на 60% вопросов и более;
- оценка «не зачтено» – при ответе на 40% вопросов и менее.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО МОДУЛЮ 5
«Информационные технологии в экскурсионном обслуживании»**

Паспорт фонда оценочных средств

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений слушателями, освоивших программу модуля 5 дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «**Инновационные технологии в экскурсионном обслуживании**».

**ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ
по теме «Интернет-технологии в организации туризма и экскурсионного
обслуживания»**

Цель практических занятий: разработка проекта экскурсионного маршрута с применением онлайн-сервисов аудиогидов. Задачи и ход работы: разработка экскурсионного маршрута с применением мобильных сервисов. Выбор объектов соответственно теме экскурсии. Планирование экскурсионных маршрутов и объектов показа проводим с применением картографических онлайн сервисов. Необходимо отобрать три точки (объекта показа), соответствующих теме. Важно обеспечить информативность фотоматериала. Для этого отбирается по три фотографии каждой точки для наиболее полного восприятия объекта показа (панорамный обзор объекта, объект в фокусе, деталь объекта). В соответствии с отобранными объектами показа и подобранными фотоматериалами разрабатывается структура текста в соответствии с методикой показа, рассказа. Описание объекта должно соответствовать схеме показа. На следующем этапе необходимо проработать и соблюсти хронометраж материала. Текст должен быть выдержан в заданных временных параметрах. Все материалы необходимо проверять на полное техническое соответствие материалов аудиогuida платформам онлайн сервисов, в противном случае система не даст возможности загрузить материалы. Файлы фотографий должны соответствовать требованиям платформы. Текстовые файлы, размещаемые в описании к точкам показа, должны соответствовать озвучиваемым фрагментам. При этом они могут дополнять аудиодорожку, расширять содержание, но соответствовать общей теме.

В процессе работы над проектом в рамках практической работы (в том числе самостоятельной) осуществляется текущая аттестация работы (проекта) по следующим критериям.

Модуль 5 «Информационные технологии в экскурсионном обслуживании»		
ТЕКУЩАЯ ОЦЕНКА РАБОТЫ (ПРОЕКТА) (ВКЛЮЧАЯ СТРУКТУРУ И ОФОРМЛЕНИЕ)		
Предмет(ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки
Регистрация на сервисе создания аудиогидов	Зарегистрирован на двух и более сервисах	Соответствует (1 балл) Не соответствует (0 баллов)
Регистрация на картографических онлайн сервисах	Зарегистрирован на двух и более сервисах	Соответствует (1 балл) Не соответствует (0 баллов)
Получен доступ к онлайн-сервисам распространения фотографий (либо имеются)	Найдены и зарегистрированы один и более сервисов	Соответствует (1 балл) Не соответствует (0 баллов)

авторские фото)	распространения фотографий (либо имеются авторские фото)	
Выбор объектов показа осуществлялся с помощью картографических онлайн-сервисов	Использованы 2 и более картографических онлайн-сервиса	Соответствует (1 балл) Не соответствует (0 баллов)
Выбор объектов соответственно теме экскурсии	Выбраны три точки (объекта), соответствующих теме	Соответствует (1 балл) Не соответствует (0 баллов)
Информативность фотоматериала	Три фотографии каждой точки для наиболее полного восприятия объекта показа (панорамный обзор объекта, объект в фокусе, деталь объекта)	Соответствует (1 балл) Не соответствует (0 баллов)
Структура текста соответственно методике показа, рассказа	Описание объекта соответственно схеме показа	Соответствует (1 балл) Не соответствует (0 баллов)
Хронометраж материала	Текст выдержан в заданных временных параметрах	Соответствует (1 балл) Не соответствует (0 баллов)
Техническое соответствие материалов аудиогuida платформам	Файлы фотографий соответствуют требованиям платформы. Озвучивание соответствуют тексту	Соответствует (1 балл) Не соответствует (0 баллов)
Работа в виртуальной среде	Получен личный опыт погружения в виртуальную (иммерсивную) среду	Соответствует (1 балл) Не соответствует (0 баллов)
Работа с дополненной реальностью	Создана метка дополненной реальности с привязанным загружаемым контентом	Соответствует (1 балл) Не соответствует (0 баллов)
Работа с контентом виртуальной реальности без погружения в иммерсивную среду	Использует объекты виртуальной и дополненной реальности с помощью мобильных устройств или ПК	Соответствует (1 балл) Не соответствует (0 баллов)

Максимально возможное количество баллов 12, что соответствует оценке 5 (отлично), 11-10 баллов – оценка 4 (хорошо), 8-9 баллов оценка 3 (удовлетворительно), 7 и менее баллов оценка 2 (неудовлетворительно).

Тест

1. *Аудиогид* — это

- а) фонограмма, используемая для самостоятельного знакомства с экспозицией музея, выставки, местностью, а также устройство для её воспроизведения
- б) электронное устройство способное воспроизводить мультимедийную информацию
- в) любой носитель информации с записанной фонограммой по какому-либо объекту.

2. *Онлайн-сервис* – это

- а) это программа выполняющая определенные действия по запросам пользователей через интернет, без необходимости скачивания и установки на локальный компьютер
- б) интернет-портал, посвященный работе какого-либо предприятия или отрасли
- в) организация, занимающаяся продвижением товаров и услуг в информационной сети Интернет

3. *Мобильный сервис* – это

- а) чаще всего кроссплатформенный онлайн-сервис, позволяющий получать предлагаемую услугу с любого электронного устройства с выходом в интернет
- б) ускоренная версия популярного сайта
- в) упрощенная версия традиционного приложения для ПК

4. *Мобильное приложение* – это

- а) программное обеспечение небольшого объема занимаемой памяти на любой платформе
- б) специально разработанное под функциональные возможности гаджетов программное обеспечение
- в) главная продающая страница сайта.

5. *Объекты показа выбираются в соответствии с:*

- а) предпочтениями экскурсовода
- б) темой экскурсии
- в) доступностью информации по объекту

6. *Картографический онлайн-сервис* – это

- а) способ предоставления веб-доступа к электронным картам
- б) электронный каталог картографической продукции
- в) любая электронная карта

7. *Какое количество фотографий необходимо отобрать для каждой точки показа в вашем учебном проекте?*

- а) 3
- б) 1
- в) 5

8. *Какой из видов фотографии должен быть обязательным для каждого объекта показа?*

- а) панорамный обзор объекта
- б) цветное фото
- в) наиболее свежее по времени фото

9. Сколько минут отводится на каждую фонограмму к объекту показа?

- а) не регламентировано
- б) до 7
- в) до 3

10. Чем регулируются требования к размеру фотографий в мегабайтах?

- а) требованиями платформы
- б) скоростью интернета
- в) пожеланиями клиента

Критерии оценки

- оценка «зачтено» выставляется при ответе на 60% вопросов и более;
- оценка «не зачтено» – при ответе на 40% вопросов и менее.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ по теме «Технологии дополненной и виртуальной реальности»

Практические занятия

Работа с оборудованием в очном взаимодействии, создающим и воспроизводящим виртуальные среды (миры). Практическое изучение базовых свойств технологий VR/AR. Виды оборудования виртуальной реальности. Требования рабочего места к эргономике, безопасности, гигиене. Подготовка к включению оборудования, запуск системы, установка специального программного обеспечения, установка прикладного программного обеспечения, онлайн/офлайн работа с системой. Выбор программного обеспечения для работы в сфере туризма. Отработка навигационных навыков в виртуальной среде. Использование виртуальной среды для разработки реальных туров. Использование виртуальной среды для виртуальных туров. Реальные модели в виртуальной среде. Работа с 3D моделями, работа с панорамными изображениями, работа с моделями Земли, местности, отдельными локациями. Разработка тура с применением технологий виртуальной реальности. Технология сбора материалов, технология их обработки и размещения в специализированных информационных базах. Технологии дополненной реальности, создание контента, применение на практике. Обзор мобильных приложений – экскурсионных продуктов, разработка методики/сценария их применения для собственной практики.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по программе повышения квалификации
«Информационные технологии в экскурсионном обслуживании»
для проведения итоговой аттестации

Паспорт фонда оценочных средств

Оценочные средства предназначены для итогового контроля и оценки образовательных достижений слушателями, освоивших дополнительную профессиональную программу повышения квалификации «**Инновационные технологии в экскурсионном обслуживании**» в форме круглого стола с презентацией проекта экскурсионного маршрута для аудиогuida.

ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ОЦЕНКА ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИОННОЙ РАБОТЫ (ПРОЕКТА) (ВКЛЮЧАЯ СТРУКТУРУ И ОФОРМЛЕНИЕ)		
Предметы оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки
1. Актуальность, структура и содержание итоговой аттестационной работы	Тема экскурсии актуальна	Соответствует (1 балл) Не соответствует (0 баллов)
	Соответствие структуры и содержания проекта предъявляемым требованиям и овладение компетенциями	Соответствует (1 балл) Не соответствует (0 баллов)
2. Оригинальность и новизна маршрута, соответствие используемой методологии поставленной цели	Самостоятельность подхода к раскрытию темы, наличие собственной точки зрения	Полное (1 балл) Неполное (0 баллов)
	Используемая методология способствовала полноте раскрытия темы проекта	Наличие (1 балла) Отсутствие (0 баллов)
3. Практическая направленность работы	Прикладной характер работы, возможность использования ее результатов в дальнейшей профессиональной деятельности	Да (1 балла) Нет (0 баллов)
7. Оформление итоговой аттестационной работы	Соответствие оформления проекта предъявляемым требованиям	Соответствует (1 балл) Не соответствует (0 баллов)
8. Объем итоговой аттестационной работы	Соответствие объема проета предъявляемым требованиям	Соответствует (1 балл) Не соответствует (0 баллов)

Описание организации оценивания и правил определения результатов оценивания

Учебным планом программы предусмотрена итоговая аттестация в форме круглого стола. Для проведения итоговой аттестации формируется аттестационная комиссия численностью 3-5 человек, возглавляемая председателем, который организует и

контролирует ее деятельность, обеспечивает единство требований, предъявляемым к слушателям. Председателем аттестационной комиссии является лицо, не работающее в Кубанском государственном университете, имеющее практический опыт в сфере экскурсионного обслуживания. Кандидатура председателя аттестационной комиссии утверждается решением ученого совета университета.

организация оценивания: Круглый стол представляют собой методы активного обучения и позволяют оценить способность слушателей презентовать свою разработку, осуществлять поиск решения той или иной ситуации на основе ее публичного обсуждения, сопоставления различных точек зрения, обмена информацией в малых группах. Круглый стол, кроме того, позволяют выявить знания слушателей по соответствующей теме, оценить умение формулировать оценочные суждения по теме, осуществлять конструктивную критику существующих подходов к решению поставленных задач; владение культурой публичных выступлений и т. д.

КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ В ФОРМАТЕ КРУГЛОГО СТОЛА С ПРЕЗЕНТАЦИЕЙ ПРОЕКТА ЭКСКУРСИОННОГО МАРШРУТА ДЛЯ АУДИОГИДА

1. Примерная тематика: *«Экскурсионный маршрут «Название» в формате мультимедийного аудиогuida»*

2. Требования к структуре и оформлению работы:

По результатам обучения слушатели представляют проект в формате мультимедийного аудиогuida, размещенного в закрытом доступе в бесплатном режиме на сервисах. На круглом столе из личного кабинета на сервисе демонстрируют результат работы.

Итоговый проект должен включать:

1. Разработанный маршрут пешей экскурсии в конкретной локации
2. Маршрут должен иметь три точки показа, соответствующие тематике экскурсии и наиболее полно раскрывающие содержание экскурсии.

3. Каждая точка показа должна сопровождаться тремя фотографиями объекта, а выбранные фотографии должны соответствовать следующим критериям: 1) панорама объекта на которой отображено его место в окружающей среде (например, конкретное здание – объект показа – в общем виде улицы); 2) общий вид объекта крупным планом, на котором основной фокус сделан объекте показа (фото сделано таким образом или выбран такой ракурс, что невозможно перепутать объект показа с другими объектами); 3) важнейшая часть объекта показа, та которая делает объект максимально привлекательным, имеет важное свойство, либо о нем идет речь в рассказе экскурсовода (например, лестница входной группы, входные двери в специфическом стиле)

4. Текст на точках показа должен соответствовать тематике экскурсии и отражать ее суть, соответствовать структуре изложения материала с соблюдением хронометража, стилистике.

5. Проектная работа должна быть изложена в печатном виде и выдержана в определенной структуре: введение – идея экскурсии, общее описание, обоснование выбора темы и ее привлекательности для экскурсантов, указание онлайн-платформы, на которой будет размещен проект мультимедийного аудиогuida, краткое описание хода выполнения проекта, задействованных средств, картографических онлайн-сервисов и т.д.; описание работ по каждой их трех точек показа – процесс отбора объектов на точках показа, создания фото или их выбора на специализированных интернет-сервисах (банки фото), пояснения к выбору этих фото, процесс создания текста, информационные источники, где были собраны материалы; описание алгоритма действий на сервисах размещения аудиогидов, четкая

последовательность действий: начало создания нового проекта, добавление экскурсионных точек, добавление фото, текста, озвучка текста, проверка проекта и его размещение в общий доступ; Заключение: общие выводы о проделанной работе, указание положительных и негативных сторона использования предлагаемых технологий. Мнение о перспективах использования технологий и том, как они могут помочь в работе экскурсовода. Возможные альтернативные технологические или методические приемы.

6. Представление экзаменатору ссылки на готовый проект мультимедийного аудиогuida и его совместный просмотр на совместимом устройстве (смартфон, планшет, ПК).

Сценарий проведения дискуссии и круглого стола.

1. Характеристика экскурсионного маршрута, материалов, презентация аудиогuida.
2. Участники: ведущий (преподаватель) и слушатели программы. Возможно приглашение эксперта из числа других преподавателей кафедры или работодателей.
3. Непосредственное обсуждение темы.
4. Подведения итогов по проекту маршрута.

Этапы подготовки и проведения дискуссии и круглого стола.

Первый этап: Обоснование выбора объектов маршрута. Презентация работы созданного аудиогuida.

Второй этап. Определение участников.

Обязательным участником является ведущий. Ведущий изучает интересы и возможности аудитории, определяет границы проблемного поля, в пределах которого может развертываться обсуждение; определяет будущий регламент работы и определяет задачи, которые должны быть решены участниками; регламентирует работу участников, осуществляет управление их когнитивной, коммуникативной и эмоциональной активностью; стимулирует развитие элементов коммуникативной компетентности участников; контролирует правила ведения дискуссии; занимается превенцией конфликтных ситуаций, возникающих по ходу обсуждения, при необходимости использует директивные приемы воздействия; мысленно фиксирует основные положения, высказанные участниками, отмечает поворотные моменты, выводящие обсуждение на новый уровень; резюмирует и подводит итоги обсуждения.

Вместе с тем позиция ведущего остается нейтральной. Он не имеет права высказывать свою точку зрения по обсуждаемой проблеме, выражать пристрастное отношение к кому-либо из участников, принимать чью-либо сторону, оказывая давление на присутствующих.

Непосредственными участниками обсуждения (оппонентами) являются слушатели программы. Обучающиеся при подготовке выступления должны сформулировать собственные выводы и подходы к разработке проекта, ввиду чего могут высказывать свое мнение о качестве подготовленных материалов.

Третий этап. Ход обсуждения.

Введение в дискуссию. Дискуссию начинает ведущий, оглашает основные правила ведения дискуссии, предоставляет слово выступающим.

Правила обсуждения: выступления должны проходить организованно, каждый участник может выступать только с разрешения председательствующего (ведущего), каждое высказывание должно быть подкреплено фактами; в обсуждении следует предоставить участникам возможность высказаться.

Четвертый этап. Подведение итогов. В завершении ведущий подводит итоги, делает общие выводы о направлениях решения обсужденных вопросов, дает оценку выступлению каждого из слушателей программы.

Процедура определения результатов оценивания:

Результаты участия каждого слушателя в работе круглого стола оцениваются в баллах, которые в соответствии со шкалой оценивания переводятся в отметку: «зачтено», «не зачтено». При оценке выступления учитываются:

- знание теоретических аспектов формирования экскурсии;
- знание практического материала;
- правильное использование специальной терминологии;
- умение применять технологии в разработке и проведении экскурсии.

При обсуждении результатов круглого стола заслушивается мнение каждого члена комиссии, коллегиально определяется уровень сформированности компетенций слушателя и выставляется отметка.

Отметка «зачтено» выставляется слушателю, показавшему высокий/хороший/достаточный уровень освоения планируемых результатов (знаний, умений, компетенций), предусмотренных программой.

Отметка «не зачтено» выставляется слушателю, показавшему недостаточный уровень освоения планируемых результатов (знаний, умений, компетенций), предусмотренных программой.

Результаты итоговой аттестации объявляются слушателям после оформления и подписания протокола заседания аттестационной комиссии.