

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»**

УТВЕРЖДАЮ

Ректор

С.Е. Шиянов
«11» апреля 2025 г.

ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ
(программа профессиональной подготовки по должности служащего)
«Ассистент экскурсовода (гида)»

Форма обучения: очная

Рассмотрена
на заседании кафедры СТ
от «07» февраля 2025 г.
протокол № 7
Зав. кафедрой
_____ Т.В. Вергун

Согласована
Начальник УМУ
_____ Д.В. Гришин

Одобрена
на заседании учебно-методической
комиссии СПФ
от «19» февраля 2025 г.
протокол № 14
председатель УМК
_____ Т.В. Поштарева

Принята Ученым советом
протокол № ____
от _____

Ставрополь, 2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цель программы	3
2. Планируемые результаты освоения программы	3
3. Трудоемкость, форма обучения, срок освоения программы, язык обучения	3
4. Нормативные документы, использованные при разработке программы	3
5. Категория обучающихся и требования к уровню их подготовки	4
6. Квалификационная характеристика лиц, прошедших профессиональное обучение	4
7. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация	4
8. Итоговая аттестация	4
9. Практическая подготовка обучающихся	5
10. Организационно-педагогические условия	6
11. Календарный учебный график.	7
12. Учебный план	7
13. Рабочие программы дисциплин (модулей), программы практик.	7
14. Фонды оценочных средств	7

1. Цель программы

Цель программы профессиональной подготовки по должности служащего «Ассистент экскурсовода (гида)» – профессиональная подготовка лиц, ранее не имевших профессии рабочего или должности служащего в целях приобретения лицами с уровнем образования не ниже основного общего образования профессиональной компетенции.

Обучающийся по программе профессиональной подготовки по должности служащего «Ассистент экскурсовода (гида)» будет готов к выполнению вспомогательной деятельности по сопровождению туристов при оказании экскурсионных услуг.

2. Планируемые результаты освоения программы

Таблица – Результаты освоения программы профессионального обучения

Результаты (профессиональные компетенции или трудовые функции)	Должен уметь	Должен знать
ПК1 – Информационная и организационная поддержка экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг ПК2 – Оказание помощи экскурсоводу (гиду) в процессе экскурсионного обслуживания	- Использовать документы информационно-справочного характера, необходимые для оказания экскурсионных услуг. - Налаживать взаимодействие с туристами (экскурсантами), со структурными подразделениями экскурсионных бюро. - Соблюдать правила безопасности на маршруте экскурсии. - Выполнять типовые задания экскурсовода (гида) при сопровождении туристов (экскурсантов).	- Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела. - Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские). - Туристский потенциал населенного пункта (района). - Теоретические основы экскурсионной деятельности. - Этику и культуру межличностного общения. - Правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации.

3. Трудоемкость, форма обучения, срок освоения программы, язык обучения

Трудоемкость ОППО составляет 366 ч. и включает в себя трудоемкость всех видов учебных занятий, самостоятельной работы, промежуточной и итоговой аттестации.

Срок обучения по программе при очной форме обучения составляет три месяца. Возможно обучение по индивидуальному учебному плану, в том числе ускоренное обучение, в пределах осваиваемой программы профессионального обучения.

Обучение по ОППО осуществляется в очной форме.

Обучение по программе осуществляется на государственном языке РФ – русском языке.

4. Нормативные документы, использованные при разработке программы

Нормативную правовую базу разработки ОППО составляют:

– Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

– Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения, утвержденный Приказом Минпросвещения России от 26.08.2020 № 438;

– Перечень профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение, утвержденный приказом Минпросвещения России от 14.07.2023 № 534;

– «Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих» (утв. Постановлением Минтруда России от 21.08.1998 № 37);

– Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.12.2021 № 913н.

– устав СКСИ и локальные нормативные акты Института.

5. Категория обучающихся и требования к уровню их подготовки

Профессиональная подготовка по должности служащего «Ассистент экскурсовода (гида)» проводится для слушателей с уровнем образования не ниже основного общего образования, не имеющих должности служащего.

6. Квалификационная характеристика лиц, прошедших профессиональное обучение

Лицам, освоившим ОППО и прошедшим итоговую аттестацию, разряд, категория или класс не присваиваются.

7. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация

Текущий контроль успеваемости осуществляется по результатам учебных занятий (группы учебных занятий) лекционного типа и по результатам занятий семинарского типа (практических занятий, лабораторных работ).

Формами контроля теоретических знаний являются: тестирование; собеседование; устный ответ по вопросам; письменная работа, иное.

Формами контроля практических знаний являются: выполнение индивидуального или коллективного практического задания; выполнение производственных профессиональных заданий; индивидуальный или групповой проект, иное.

Промежуточная аттестация проводится с целью проверки результатов освоения обучающимися дисциплин (модулей).

Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета (зачета с оценкой). Используется пятибалльная шкала оценок. Критерии и процедура оценивания указаны в рабочих программах дисциплин.

Промежуточную аттестацию осуществляет преподаватель (преподаватели), как правило, участвующий(-ие) в реализации ОППО.

Результаты промежуточной аттестации отражаются в аттестационной ведомости.

8. Итоговая аттестация

Цель итоговой аттестации (далее ИА) – определения соответствия полученных знаний, умений и навыков программе профессионального обучения и установления на этой основе лицам, прошедшим профессиональное обучение, квалификационных разрядов, классов, категорий по соответствующим профессиям рабочих, должностям служащих.

Задачи итоговой аттестации:

- оценить уровень теоретических знаний, полученных в результате освоения ОППО;
- оценить навыки к самостоятельной работе по должности служащего «Ассистент экскурсовода (гида)»;

- оценить уровень практической подготовки слушателя по должности служащего «Ассистент экскурсовода (гида)».

Программа профессионального обучения завершается итоговой аттестацией в форме квалификационного экзамена.

Квалификационный экзамен включает в себя практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний в пределах квалификационных требований, указанных в квалификационных справочниках (и (или) профессиональных стандартах) по должности

служащего «Ассистент экскурсовода (гида)».

Проверка теоретических знаний осуществляется в форме бланкового тестирования (оцениваются знания).

Практическая квалификационная работа проводится в форме выполнения комплексной практической задачи.

1. Первый этап квалификационного экзамена – оценка теоретических знаний. На этом этапе все аттестуемые одновременно проходят тестовый контроль теоретических знаний (бланковое тестирование). Вариант содержит 20 заданий в тестовой форме (закрытого и открытого типа), на выполнение отводится 30 минут. При правильном выполнении не менее 60% заданий обучающиеся переходят ко второму этапу.

2. Второй этап квалификационного экзамена – выполнение практической квалификационной работы. На этом этапе оцениваются практические действия – умения и владения, указанные в программе профессионального обучения: учет и контроль количества туристов (экскурсантов) при оказании экскурсионных услуг; обеспечение туристов (экскурсантов) информационными материалами; оказание помощи экскурсоводу в использовании и демонстрации материалов «портфеля экскурсовода»; контроль за соблюдением туристами (экскурсантами) правил поведения на маршруте экскурсии; оказание помощи экскурсоводу (гиду) при обеспечении туристов (экскурсантов) входными билетами на посещаемые объекты показа; выполнение поручений экскурсовода информационно-справочного, технического и организационного характера; оказание помощи экскурсоводу (гиду) при организации встречи туристов (экскурсантов) в месте сбора экскурсии; оказание помощи экскурсоводу (гиду) при сопровождении туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных / спортивных мероприятий, средствам размещения; оказание помощи туристам (экскурсантам) с ограниченными возможностями здоровья; осуществление взаимодействия со структурными подразделениями экскурсионных бюро; информирование туристов (экскурсантов) о противоэпидемических мерах; организация, при необходимости, вызова служб экстренной помощи. Продолжительность этапа – не более 60 минут.

Порядок проведения итоговой аттестации приводится в программе итоговой аттестации по программе профессионального обучения «Ассистент экскурсовода (гида)».

9. Практическая подготовка

Практическая подготовка – это форма организации образовательной деятельности при освоении образовательной программы в условиях выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по профилю соответствующей образовательной программы.

Практическая подготовка организована:

1) непосредственно в Институте, в том числе в структурном подразделении Института, предназначенном для проведения практической подготовки;

2) в организации, осуществляющей деятельность по профилю соответствующей образовательной программы (далее – профильная организация), в том числе в структурном подразделении профильной организации, предназначенном для проведения практической подготовки, на основании договора, заключаемого между Институт и профильной организацией.

Образовательная деятельность в форме практической подготовки организована при реализации учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных компонентов образовательных программ. При наличии компонентов образовательных программ, в которых предусматривается практическая подготовка обучающихся, эти компоненты определяются рабочими программами дисциплин, курсов, модулей, практик.

Реализация компонентов образовательной программы в форме практической подготовки осуществляется путем чередования с реализацией иных компонентов образовательной программы в соответствии с календарным учебным графиком и учебным планом.

Практическая подготовка обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов организуется с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

10. Организационно-педагогические условия

Организация образовательной деятельности осуществляется в форме практической подготовки.

Реализация основной программы профессионального обучения обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины. Преподаватели имеют опыт деятельности в соответствующей профессиональной сфере.

Квалификация педагогических работников отвечает квалификационным требованиям, установленным в Едином квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей руководителей и специалистов высшего профессионального и дополнительного профессионального образования», утв. приказом Минздравсоцразвития России от 11.01.2011г. №1н.

Реализация ОППО «Ассистент экскурсовода (гида)» осуществляется в учебных аудиториях для проведения учебных занятий, оснащенных оборудованием и техническими средствами обучения, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (при наличии).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом к ЭИОС СКСи.

ОППО «Ассистент экскурсовода (гида)» обеспечивается учебно-методической документацией и материалами по всем учебным дисциплинам (модулям), практикам основной образовательной программы. Библиотечный фонд укомплектован печатными изданиями и (или) электронными изданиями по каждой дисциплине (модулю) из расчета одно печатное издание и (или) электронное издание по каждой дисциплине (модулю) на одного обучающегося.

В качестве основной литературы используются учебники, учебные пособия, предусмотренные рабочими программами.

В институте имеется электронная информационно-образовательная среда, в связи с чем допускается замена печатного библиотечного фонда предоставлением права одновременного доступа не менее 25 процентов обучающихся к электронно-библиотечной системе (электронной библиотеке).

Реализация ОППО обеспечена необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (состав определяется в рабочих программах дисциплин и подлежит обновлению при необходимости).

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения дистанционных технологий к современным профессиональным базам данных и информационным справочным правовым системам, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) и подлежит обновлению (при необходимости).

Обучающиеся из числа инвалидов лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

11. Календарный учебный график

Последовательность реализации ОППО (периоды осуществления видов учебной деятельности и периоды каникул) приводится в календарном учебном графике. Календарный учебный график представляет собой график, устанавливающий последовательность и продолжительность теоретического и практического обучения, периодов промежуточной аттестации, итоговой аттестации.

12. Учебный план

В учебном плане приведен перечень дисциплин, аттестационных испытаний итоговой аттестации, иных компонентов ОППО с указанием их трудоемкости в целом в академических часах и трудоемкости видов учебной работы обучающихся, а также форм контроля (аттестации).

Для каждой дисциплины, модуля, практики в учебном плане указаны виды учебной работы и формы промежуточной аттестации.

13. Рабочие программы дисциплин (модулей), программы практик

ОППО содержит рабочие программы всех дисциплин учебного плана. Рабочие программы дисциплин определяют цель освоения дисциплины, содержание и структуру дисциплины, учебно-методическое и материально-техническое обеспечение дисциплины.

14. Фонды оценочных средств

14.1. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости

Типовые задания в тестовой форме

Задание 1: Использование исторических фактов

Вопрос: Какой из следующих фактов о достопримечательностях является наиболее подходящим для включения в экскурсию по историческому памятнику?

- A) Дата его основания
- B) В каком году памятник был отреставрирован
- C) Личное мнение экскурсовода о памятнике
- D) Информация о том, как далеко находится ближайший ресторан

Ответ: A) Дата его основания

Задание 2: Эффективное взаимодействие с группой

Вопрос: Какой подход наиболее эффективен для поддержания интереса группы в процессе экскурсии?

- A) Чтение текстов из справочников
- B) Использование вопросов и ответов для вовлечения группы
- C) Рассказы о личной жизни экскурсовода
- D) Игнорирование вопросов участников

Ответ: B) Использование вопросов и ответов для вовлечения группы

Задание 3: Организация экскурсии

Вопрос: Какой пункт является наиболее важным при планировании экскурсии?

- A) Соблюдение временных рамок
- B) Употребление терминов в экскурсионных объяснениях
- C) Описание всех возможных деталей объекта
- D) Переход к следующему объекту без задержек

Ответ: A) Соблюдение временных рамок

Задание 4: Общение с клиентами

Вопрос: Какой из следующих стилей общения с туристами является предпочтительным?

- A) Формальный и отстраненный
- B) Дружелюбный и открытый
- C) Научный и академичный
- D) Запугивающий, чтобы подчеркнуть важность информации

Ответ: B) Дружелюбный и открытый

Задание 5: Работа с культурным наследием

Вопрос: Как лучше всего объяснить значимость охраны культурного наследия?

- A) Долго перечислять вред, причиненный памятникам
- B) Подчеркнуть, как это влияет на самоидентификацию общества
- C) Игнорировать вопрос о культурном наследии
- D) Закончить эту тему как можно быстрее

Ответ: B) Подчеркнуть, как это влияет на самоидентификацию общества

Задание 6: Подготовка к экскурсии

Вопрос: Какие действия должен предпринять экскурсовод перед началом экскурсии по историческим достопримечательностям?

- A) Поздороваться с клиентами и начать экскурсию.
- B) Проверить списки посетителей, подготовить необходимый материал (каталоги, карты) и убедиться в исправности аудиогидов.
- C) Прийти вовремя на место старта экскурсии и ждать гостей.
- D) Позвонить руководству, чтобы удостовериться в наличии группы.

Ответ: B) Проверить списки посетителей, подготовить необходимый материал (каталоги, карты) и убедиться в исправности аудиогидов.

Задание 7: Начало экскурсии

Вопрос: Что должен сделать экскурсовод в самом начале экскурсии?

- A) Распорядиться гостями, чтобы они не создавали шум.
- B) Представиться, рассказать о программе экскурсии и задать несколько вопросов группе для определения их интересов.
- C) Исполнить несколько минут тишины для концентрации.
- D) Немедленно начать рассказывать об основном объекте посещения.

Ответ: B) Представиться, рассказать о программе экскурсии и задать несколько вопросов группе для определения их интересов.

Задание 8: Взаимодействие с группой

Вопрос: Как экскурсовод должен вести себя во время экскурсии, чтобы поддерживать интерес у группы?

- A) Завести разговор о личных интересах и планах.
- B) Периодически задавать вопросы, приглашать участников делиться своими мнениями и следить за реакцией группы, адаптируя материал при необходимости.
- C) Строго следовать тексту, без каких-либо отклонений от плана.
- D) Ограничивать время на обсуждение вопросов слушателей.

Ответ: B) Периодически задавать вопросы, приглашать участников делиться своими мнениями и следить за реакцией группы, адаптируя материал при необходимости.

Задание 9: Обработка вопросов

Вопрос: Что следует сделать экскурсоводу, если участник экскурсии задает неожиданный вопрос о дате исторического события, которое не относится к теме?

- A) Игнорировать вопрос и продолжать экскурсию.
- B) Признать, что не знает ответа, и предложить выяснить информацию позже.
- C) Ответить на вопрос, даже если это займет время от основного маршрута.
- D) Сказать, что это не входит в тему экскурсии и продолжить.

Ответ: B) Признать, что не знает ответа, и предложить выяснить информацию позже.

Задание 10: Завершение экскурсии

Вопрос: Как правильно завершить экскурсию?

- A) Быстро поздравить всех и разойтись.
- B) Подвести итоги, через какие ключевые точки прошли, поблагодарить всех за участие и предложить свои контакты для дальнейших вопросов.
- C) Уйти, как только закончилась основная программа.
- D) Предложить участникам оценить экскурсию на месте.

Ответ: B) Подвести итоги, через какие ключевые точки прошли, поблагодарить всех за участие и предложить свои контакты для дальнейших вопросов.

Задача 1: Обратная связь от участников

Вы проводите экскурсию для группы школьников. На протяжении всей экскурсии вы замечаете, что они выглядят скучающими и не проявляют интереса к вашему рассказу. Как вы сможете изменить ситуацию?

Ответ: В такой ситуации следует сделать паузу и задать группе несколько вопросов, чтобы выяснить, что именно их интересует. Также можно организовать интерактивные элементы, такие как игры, обсуждения или мини-конкурсы, связанные с темой экскурсии. Это поможет вернуть интерес и вовлеченность группы.

Задача 2: Проблема с доступом к местам

Вы ведете экскурсию по историческому центру города, но вдруг оказывается, что одно из запланированных мест закрыто на ремонт. Как вам следует поступить?

Ответ: Важно сохранять спокойствие и быстро адаптировать маршрут. Сообщите группе о закрытии и предложите альтернативное место или экскурсионный объект, который находится поблизости и может быть интересен участникам. Убедитесь, что объяснили причины изменения маршрута и добавьте интересные факты о новой локации, чтобы поддержать внимание группы.

Задача 3: Негативная реакция участника

Во время экскурсии один из участников, взрослый мужчина, начинает высказывать недовольство по поводу вашего рассказа, утверждая, что информация не соответствует действительности. Как вам поступить в данной ситуации?

Ответ: Важно оставаться вежливым и профессиональным. Успокойте участника, выслушайте его замечания и, если есть возможность, предложите уточнить информацию. Если вы действительно ошиблись, признайте это и исправьте свои слова. Это покажет вашу профессионализм и готовность к взаимодействию. Если участник продолжает негативно себя вести, постарайтесь переключить внимание группы на других участников или интересные факты.

Задача 4: Сложный вопрос от слушателя

Во время экскурсии один из слушателей задает сложный вопрос о специфических исторических деталях, которые не входят в вашу подготовленную программу. Какой будет ваш ответ?

Ответ: В таком случае лучше всего честно признаться, что вы не знаете точного ответа на данный вопрос, но предложите выяснить информацию после экскурсии или исследовать ее вместе с группой в ходе обсуждения. Это не только покажет вашу честность, но и создаст атмосферу сотрудничества и интереса к обучению.

Задача 5: Завершение экскурсии

Экскурсия подошла к концу, и участники выглядят довольными, но у вас осталось несколько вопросов, на которые вы хотели бы получить обратную связь. Как вы должны

завершить мероприятие?

Ответ: Подведите итоги экскурсии, повторив основные моменты и факты. Затем поблагодарите участников за внимание и активное участие. Попросите их поделиться своими впечатлениями и задать вопросы. Это может быть сделано в неформальной обстановке, чтобы участники чувствовали себя комфортно в выражении своего мнения. Важно также оставить контакты для дальнейшего общения или вопросов, чтобы поддерживать связь.

14.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Процедура зачета по дисциплине «Профессия гид-экскурсовод» включает в себя выполнение тестовых заданий:

1. **Что является основной задачей экскурсовода?**
 - а) Продажа сувениров
 - б) Презентация информации о местах и объектах, формирующих культурное наследие
 - с) Подготовка меню для туристов
 - d) Участие в соревнованиях по алфавитному порядку
 - **Ответ: б**
2. **Какой навык является ключевым для успешной работы экскурсовода?**
 - а) Умение готовить
 - б) Коммуникация и ораторское мастерство
 - с) Навыки бухгалтерского учета
 - d) Умение рисовать
 - **Ответ: б**
3. **Что нужно учитывать при планировании экскурсии?**
 - а) Погоду, интересы группы и время маршрута
 - б) Личное настроение экскурсовода
 - с) Наличие свободных мест в автобусах
 - d) Наиболее дешевые сувениры
 - **Ответ: а**
4. **Как лучше всего взаимодействовать с детьми во время экскурсии?**
 - а) Игнорировать их вопросы
 - б) Использовать игровые элементы и активные методы обучения
 - с) Чтение лекций с занудными подробностями
 - d) Убеждать их в необходимости молчать
 - **Ответ: б**
5. **Какой стиль общения со взрослыми участниками группы является наиболее эффективным?**
 - а) Слишком формальный
 - б) Дружеский и доступный
 - с) Принудительный
 - d) Абсолютно неформальный
 - **Ответ: б**
6. **Какую роль играет знание местного языка для экскурсовода?**
 - а) Не имеет значения
 - б) Облегчает общение с местными жителями и повышает качество экскурсии
 - с) Служит лишь для чтения надписей
 - d) Это только дополнительный бонус
 - **Ответ: б**
7. **Какую информацию стоит подготовить для участников экскурсии?**
 - а) Секреты семьи экскурсовода

- b) Информация о маршруте, правила безопасности и интересные факты
 - c) Правила домашнего быта экскурсовода
 - d) Личную историю жизни экскурсовода
 - **Ответ: b**
8. **Как лучше всего справляться с трудными вопросами от участников группы?**
- a) Игнорировать их
 - b) Признавать отсутствие знаний и предлагать узнать ответ позже
 - c) Уходить от ответа с эмоциями
 - d) Отвечать грубо
 - **Ответ: b**
9. **Какие методы можно применять для поддержания интереса группы во время экскурсии?**
- a) Повторять сто раз одно и то же
 - b) Использовать интерактивные элементы и вовлекать участников в обсуждение
 - c) Говорить только о своих чувствах
 - d) Скрывать важные факты
 - **Ответ: b**
10. **Как важно для экскурсовода знать историю региона?**
- a) Не важно
 - b) Важно, чтобы обеспечить интерактивное и информативное восприятие места
 - c) Важно только для себя
 - d) Это всего лишь дополнительный текст
 - **Ответ: b**
11. **Каково поведение экскурсовода во время непредвиденной ситуации (например, болезни участника)?**
- a) Рассматривать ситуацию как проблему других
 - b) Быстро и эффективно действовать, вызывая помощь и поддерживая спокойствие
 - c) Убирать всю ответственность
 - d) Игнорировать инцидент
 - **Ответ: b**
12. **Как вести экскурсию для людей с ограниченными возможностями?**
- a) Прерывать экскурсию
 - b) Не учитывая их потребности
 - c) Адаптировать маршрут и методы общения, чтобы обеспечить доступность
 - d) Отсылать их обратно
 - **Ответ: c**
13. **Как влияет наличие профессионального оборудования на качество экскурсии?**
- a) Никак не влияет
 - b) Способствует лучшему восприятию информации и комфорту участников
 - c) Делает экскурсию менее привлекательной
 - d) Увеличивает затраты, при этом ничего не добавляя
 - **Ответ: b**
14. **Какую информацию стоит предлагать участникам в конце экскурсии?**
- a) Какой ужин будет на ночь
 - b) Благодарность за участие и предложение задать дополнительные вопросы
 - c) Напоминание о правилах поведения
 - d) Не нужно ничего говорить
 - **Ответ: b**
15. **Как повысить свои профессиональные навыки как экскурсоводу?**

- а) Не привлекать новые знания
 - б) Посещать обучающие курсы и семинары, а также обмениваться опытом с коллегами
 - с) Убеждать, что все уже знаешь
 - д) Идти по старым маршрутам
 - **Ответ: б)**
16. **Вопрос:** Какое качество является наиболее важным для успешного гида-экскурсовода?
- а) Знание иностранных языков
 - б) Коммуникативные навыки
 - с) Умение вести экскурсии на различных языках
 - д) Знание истории всех стран мира
- Ответ: б) Коммуникативные навыки**
17. **Вопрос:** Какой стиль экскурсии лучше подходит для школьной аудитории?
- а) Академический и формальный
 - б) Интерактивный и игривый
 - с) Научный с множеством терминов
 - д) Скучный и сухой
- Ответ: б) Интерактивный и игривый**
18. **Вопрос:** Что из следующего не является обязанностью экскурсовода?
- а) Подготовка маршрута и содержания экскурсии
 - б) Обеспечение безопасности группы
 - с) Организация питания и проживания участников
 - д) Ответы на вопросы участников во время экскурсии
- Ответ: с) Организация питания и проживания участников**
19. **Вопрос:** Какой из перечисленных методов поможет создать более увлекательную экскурсию?
- а) Чтение длинного текста
 - б) Включение мультимедийных материалов
 - с) Повествование исключительно в сухом жанре
 - д) Подача информации только в устной форме
- Ответ: б) Включение мультимедийных материалов**
20. **Вопрос:** Как гиду-экскурсоводу следует реагировать на трудные или неприятные вопросы участников?
- а) Игнорировать их
 - б) Уступить и замолчать
 - с) Ответить с учётом уважения к мнению спрашивающего
 - д) Перенаправить разговор на другую тему
- Ответ: с) Ответить с учётом уважения к мнению спрашивающего**
21. **Вопрос:** Какой источник информации является наиболее надёжным для подготовки экскурсии?
- а) Интернет-поиск
 - б) Личные воспоминания
 - с) Официальные исторические документы и публикации
 - д) Социальные сети
- Ответ: с) Официальные исторические документы и публикации**
22. **Вопрос:** Какую роль играет подготовка в работе гида-экскурсовода?
- а) Не имеет значения, если у гида есть харизма
 - б) Помогает повысить уровень уверенности и профессионализма
 - с) Дает возможность избежать ненужных вопросов
 - д) Необходима только для формирования маршрута
- Ответ: б) Помогает повысить уровень уверенности и профессионализма**

23. **Вопрос:** Какой стиль общения следует избегать в процессе экскурсии?
- Дружелюбный и открытый
 - Убедительный и уверенный
 - Высокомерный и авторитарный
 - Понимающий и отзывчивый
- Ответ:** с) Высокомерный и авторитарный
24. **Вопрос:** Какой из следующих аспектов является частью этики экскурсовода?
- Открытое выражение своих личных мнений по всем вопросам
 - Уважение к культуре и традициям места проведения экскурсии
 - Игнорирование особенностей участников группы
 - Соккрытие информации по необоснованным причинам
- Ответ:** б) Уважение к культуре и традициям места проведения экскурсии
25. **Вопрос:** Как лучше всего управлять группой участников во время экскурсии?
- Использовать громкий голос и строгое поведение
 - Обеспечивать взаимодействие и вовлеченность участников
 - Позволять участникам делать всё, что они хотят
 - Игнорировать мнение участников
- Ответ:** б) Обеспечивать взаимодействие и вовлеченность участников

Критерии оценивания:

Отлично – 85 – 100 % правильных ответов	Удовлетворительно – 50 – 66 % правильных ответов
Хорошо – 67 – 84 – % правильных ответов	Неудовлетворительно – 0 – 49 % правильных ответов

Процедура зачета по дисциплине «Охрана труда и техника безопасности» включает в себя решение теста.

Первый блок вопросов охватывает основы охраны труда.

- Вопрос:** Какое значение имеет обучение по охране труда для экскурсовода?
 - Не имеет значения
 - Помогает избежать штрафов
 - Обеспечивает безопасность как экскурсовода, так и туристов
 - Позволяет меньше времени проводить на рабочем месте

Ответ: с) Обеспечивает безопасность как экскурсовода, так и туристов.
- Вопрос:** Какую основную задачу решает охрана труда на рабочем месте?
 - Увеличение прибыли
 - Обеспечение комфортных условий для работы
 - Предотвращение травматизма и заболеваний
 - Повышение продуктивности труда

Ответ: с) Предотвращение травматизма и заболеваний.
- Вопрос:** Какой сигнал может указывать на опасность во время экскурсии?
 - Применение громкого голоса экскурсовода
 - Жесты участников группы
 - Наличие предупреждающих знаков на территории
 - Высокий уровень интереса к экскурсии

Ответ: с) Наличие предупреждающих знаков на территории.
- Вопрос:** Какие действия необходимо предпринять, если во время экскурсии произошел несчастный случай?
 - Игнорировать его и продолжить экскурсию
 - Сообщить о происшествии и оказать необходимую помощь
 - Остановить экскурсию и уйти с места происшествия
 - Записать происшествие и передать информацию менеджеру позже

Ответ: б) Сообщить о происшествии и оказать необходимую помощь.

5. **Вопрос:** Какова роль индивидуальных средств защиты для экскурсовода?
- a) Увеличивают уровень стресса
 - b) Обеспечивают защиту от травм и профессиональных заболеваний
 - c) Являются ненужным атрибутом
 - d) Усложняют процесс работы
- Ответ:** b) Обеспечивают защиту от травм и профессиональных заболеваний.

Второй блок вопросов касается техники безопасности.

1. **Вопрос:** В каких случаях экскурсоводу необходимо носить каску?
- a) Во время проведения экскурсии в помещении
 - b) При проведении экскурсии в зонах с падением предметов
 - c) Во время дождя
 - d) В любой экскурсии
- Ответ:** b) При проведении экскурсии в зонах с падением предметов.
2. **Вопрос:** Какую информацию следует предоставить группе перед началом экскурсии?
- a) Условия возвращения на базу
 - b) Правила безопасности и поведения
 - c) Личные истории экскурсовода
 - d) Секреты истории объекта
- Ответ:** b) Правила безопасности и поведения.
3. **Вопрос:** В каких ситуациях экскурсоводу необходимо иметь при себе аптечку?
- a) Исключительно для случаев травм
 - b) Всегда, даже если группа небольшая
 - c) Лишь когда экскурсия проходит в природных условиях
 - d) Только при наличии детей в группе
- Ответ:** b) Всегда, даже если группа небольшая.
4. **Вопрос:** Какой фактор следует учитывать при выборе маршрута для экскурсии?
- a) Уровень интереса участников
 - b) Наличие опасных участков на пути
 - c) Предпочтения экскурсовода
 - d) Краткое изложение истории места
- Ответ:** b) Наличие опасных участков на пути.
5. **Вопрос:** Какой документ необходимо иметь экскурсоводу при проведении экскурсии?
- a) Пропуск
 - b) Лицензию на проведение экскурсии
 - c) Сертификат о безопасности
 - d) Договор с туристами
- Ответ:** b) Лицензию на проведение экскурсии.

Третий блок вопросов охватывает общие знания о безопасности.

1. **Вопрос:** Какой из следующих факторов считается источником профессионального риска для экскурсовода?
- a) Физическая перегрузка
 - b) Необходимость общения
 - c) Нехватка информации
 - d) Разнообразие маршрутов
- Ответ:** a) Физическая перегрузка.
2. **Вопрос:** Что такое оценка рисков в контексте экскурсионной деятельности?
- a) Проверка оборудования
 - b) Анализ возможных угроз и последствий
 - c) Оценка финансовой эффективности экскурсии
 - d) Опрос участников о впечатлениях

- Ответ: б) Анализ возможных угроз и последствий.**
3. **Вопрос:** Как экскурсовод может снизить уровень стресса у участников?
- а) Игнорировать их чувства**
 - б) Часто менять тему экскурсии**
 - с) Предоставлять четкие инструкции и поддержку**
 - д) Делать экскурсию как можно более быстрой**
- Ответ: с) Предоставлять четкие инструкции и поддержку.**
4. **Вопрос:** Какое поведение экскурсовода может вызвать стресс у группы?
- а) Уверенность в своих знаниях**
 - б) Непредсказуемость и отсутствие ясности**
 - с) Способность управлять ситуацией**
 - д) Вовлеченность в процесс**
- Ответ: б) Непредсказуемость и отсутствие ясности.**
5. **Вопрос:** Какое основное правило безопасности следует соблюдать в случае экстренной ситуации?
- а) Спокойствие и контроль ситуации**
 - б) Уходить с места происшествия**
 - с) Оставить участников одних**
 - д) Звонить в службу поддержки**
- Ответ: а) Спокойствие и контроль ситуации.**
- Четвертый блок вопросов сфокусирован на обязанностях экскурсовода.
1. **Вопрос:** Какую обязанность имеет экскурсовод в отношении безопасности участников?
- а) Строго следовать своему расписанию**
 - б) Обеспечивать каждому участнику возможность высказаться**
 - с) Следить за безопасностью и здоровьем всех участников**
 - д) Углубленно изучать только историю объекта**
- Ответ: с) Следить за безопасностью и здоровьем всех участников.**
2. **Вопрос:** Важно ли удостовериться, что участники экскурсии имеют нужные физические качества для её прохождения?
- а) Нет, это не имеет значения**
 - б) Да, для обеспечения безопасности группы**
 - с) Да, чтобы избежать усталости экскурсовода**
 - д) Нет, все должны быть равны в своих возможностях**
- Ответ: б) Да, для обеспечения безопасности группы.**
3. **Вопрос:** Что должен сделать экскурсовод перед началом экскурсии в древнем или опасном месте?
- а) Объяснить всем участникам правила поведения и возможные риски**
 - б) Ничего особенного, если группа уже опытная**
 - с) Постараться развлечь группу во время ожидания**
 - д) Обсудить личные дела с участниками**
- Ответ: а) Объяснить всем участникам правила поведения и возможные риски.**
4. **Вопрос:** Какое значение имеет соблюдение правил охраны труда для общества в целом?
- а) Не имеет значения, это исключительно личное дело**
 - б) Снижает количество несчастных случаев и заболеваний**
 - с) Увеличивает налоги для бизнеса**
 - д) Помогает экскурсоводу получить больше клиентов**
- Ответ: б) Снижает количество несчастных случаев и заболеваний.**
5. **Вопрос:** Как должны действовать участники экскурсии в случае возникновения опасной ситуации?
- а) Обсудить свои действия между собой**

- b)** Следовать указаниям экскурсовода
- c)** Уйти в сторону и ждать
- d)** Засмеяться и продолжить экскурсию

Ответ: b) Следовать указаниям экскурсовода.

Критерии оценивания:

Отлично – 85 – 100 % правильных ответов	Удовлетворительно – 50 – 66 % правильных ответов
Хорошо – 67 – 84 – % правильных ответов	Неудовлетворительно – 0 – 49 % правильных ответов

Процедура зачета по дисциплине «Информационная и организационная поддержка экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг» включает в себя ответ на теоретический вопрос.

1. **Вопрос:** Какова основная роль экскурсовода?
 - a)** Продавать билеты
 - b)** Информировать и сопровождать участников экскурсии
 - c)** Назначать экскурсии
 - d)** Оценивать уровень знаний участников

Ответ: b) Информировать и сопровождать участников экскурсии.
2. **Вопрос:** Какой документ содержит информацию о маршруте экскурсии?
 - a)** Билет
 - b)** Программа экскурсии
 - c)** Опросный лист
 - d)** Путеводитель

Ответ: b) Программа экскурсии.
3. **Вопрос:** Для чего экскурсоводу необходимо знание истории и культуры мест, которые он представляет?
 - a)** Для того, чтобы произвести впечатление
 - b)** Для правильного составления отчетов
 - c)** Для обеспечения качественного информирования участников экскурсии
 - d)** Для получения разрешений на ведение экскурсии

Ответ: c) Для обеспечения качественного информирования участников экскурсии.
4. **Вопрос:** Какова цель предварительной подготовки перед экскурсией?
 - a)** Установить хорошее настроение в группе
 - b)** Узнать все личные истории участников
 - c)** Подготовить экскурсовода к возможным вопросам и ситуациям
 - d)** Обсудить размещение участников

Ответ: c) Подготовить экскурсовода к возможным вопросам и ситуациям.
5. **Вопрос:** Какую информацию стоит предоставить участникам на старте экскурсии?
 - a)** Историю своего детства
 - b)** Правила поведения и план экскурсии
 - c)** Личную информацию о других участниках
 - d)** Секреты маршрута

Ответ: b) Правила поведения и план экскурсии.
6. **Вопрос:** Какую роль играет обратная связь от участников экскурсии?
 - a)** Она неважна
 - b)** Позволяет избежать конфликтов
 - c)** Позволяет улучшить качество экскурсии
 - d)** Служит для проверки знаний экскурсовода

Ответ: c) Позволяет улучшить качество экскурсии.
7. **Вопрос:** Как правильнее всего структурировать информацию для презентации на экскурсии?
 - a)** В порядке появления в памяти
 - b)** Хаотично
 - c)** Логически и последовательно

- d) В случайном порядке
Ответ: c) Логически и последовательно.
8. **Вопрос:** Какой метод будет наиболее эффективным для удержания внимания участников во время экскурсии?
a) Чисто информативный метод
b) Задавание вопросов и вовлечение в обсуждение
c) Однообразное выступление
d) Отсутствие диалога
Ответ: b) Задавание вопросов и вовлечение в обсуждение.
9. **Вопрос:** Как экскурсовод может поддерживать интерес участников на протяжении всей экскурсии?
a) Благополучно игнорируя их вопросы
b) Вовлекая их в интерактивные элементы
c) Читая скучные тексты
d) Упрощая информацию
Ответ: b) Вовлекая их в интерактивные элементы.
10. **Вопрос:** Как важно проводить анализ обратной связи после экскурсии?
a) Никак не важно
b) Важно, но только для администратора
c) Важно для повышения качества экскурсионного сервиса
d) Важно для получения дополнительной прибыли
Ответ: c) Важно для повышения качества экскурсионного сервиса.
11. **Вопрос:** Какую информацию экскурсовод должен собирать заранее о группе?
a) Их фамилии и адреса
b) Их интересы и предпочтения
c) Их историю заболеваний
d) Их финансовое состояние
Ответ: b) Их интересы и предпочтения.
12. **Вопрос:** Как экскурсоводу следует поступать в случае непредвиденной ситуации во время экскурсии?
a) Игнорировать её
b) Убедиться, что группа безопасна, и быстро реагировать на ситуацию
c) Попросить группу разойтись
d) Остановить экскурсию навсегда
Ответ: b) Убедиться, что группа безопасна, и быстро реагировать на ситуацию.
13. **Вопрос:** Какова роль технологии в экскурсионных услугах?
a) Она не играет никакой роли
b) Она может повысить уровень интерактивности и доступности информации
c) Она отвлекает участников
d) Она усложняет работу экскурсовода
Ответ: b) Она может повысить уровень интерактивности и доступности информации.
14. **Вопрос:** Как экскурсоводу следует решить вопрос с языковыми барьерами в многонациональной группе?
a) Применить только один язык
b) Использовать простые слова и переводить на основные языки группы
c) Попросить участников переводить друг другу
d) Не обращать внимания
Ответ: b) Использовать простые слова и переводить на основные языки группы.
15. **Вопрос:** Как экскурсовод может защитить людей, у которых есть боязнь толпы?
a) Не обращать на это внимание
b) Обсудить это заранее и предложить специальные условия

- с) Отказать в экскурсии
 d) Проводить экскурсию в небольших группах без уведомления
Ответ: b) Обсудить это заранее и предложить специальные условия.
16. **Вопрос:** Какое оборудование может быть полезно для экскурсовода?
 a) Только бумага и ручка
 b) Микрофон и наушники для группы
 c) Только телефон
 d) Оборудование не нужно
Ответ: b) Микрофон и наушники для группы.
17. **Вопрос:** Как экскурсовод должен обращаться с культурными и историческими объектами?
 a) Игнорировать их значимость
 b) Подходить с уважением и оберегать их
 c) Проводить экскурсии в любых местах
 d) Лишить их статуса
Ответ: b) Подходить с уважением и оберегать их.
18. **Вопрос:** Почему важно соблюдать расписание во время экскурсии?
 a) Чтобы привести в порядок свои дела
 b) Чтобы не задерживать участников и обеспечить положительный опыт
 c) Это не важно
 d) Для получения дополнительной прибыли
Ответ: b) Чтобы не задерживать участников и обеспечить положительный опыт.
19. **Вопрос:** Как следует обрабатывать жалобы участников экскурсии?
 a) Игнорировать их
 b) Всегда прибегать к негативным ответам
 c) Выслушать, вернуть к сути проблемы и предложить решение
 d) Отказать в дальнейшем обслуживании
Ответ: c) Выслушать, вернуть к сути проблемы и предложить решение.
20. **Вопрос:** Как экскурсоводу следует сообщать о внезапных изменениях в планах?
 a) Игнорировать участников
 b) Сразу и открыто объяснить ситуацию, предложив альтернативы
 c) Скрывать информацию
 d) Обсуждать с отдельными участниками
Ответ: b) Сразу и открыто объяснить ситуацию, предложив альтернативы.

Критерии оценивания

Отлично – 85 – 100 % правильных ответов	Удовлетворительно – 50 – 66 % правильных ответов
Хорошо – 67 – 84 – % правильных ответов	Неудовлетворительно – 0 – 49 % правильных ответов

Процедура зачета по дисциплине «Основы профессионального мастерства ассистента экскурсовода (гида)» включает в себя решение теста.

1. **Вопрос:** Какова основная цель экскурсовода?
 a) Представление материалов для запоминания
 b) Информирование об объектах и создание познавательного опыта
 c) Поддержание порядка в группе
 d) Продажа билетов
Ответ: b) Информирование об объектах и создание познавательного опыта.
2. **Вопрос:** Какие навыки являются основными для экскурсовода?
 a) Умение разрабатывать маршруты
 b) Ораторские способности и управление группой
 c) Знание иностранных языков
 d) Все вышеперечисленное
Ответ: d) Все вышеперечисленное.
3. **Вопрос:** Как экскурсоводу лучше всего подготовиться к экскурсии?

- a) Спонтанно, полагаясь на свою интуицию
 - b) Изучив тему, маршруты и объекты, а также подготовив материалы
 - c) Достаточно ознакомиться с названием объектов
 - d) Поговорив с коллегами за несколько минут до экскурсии
- Ответ:** b) Изучив тему, маршруты и объекты, а также подготовив материалы.
4. **Вопрос:** Как экскурсоводу лучше всего взаимодействовать с группой?
- a) Постоянно говорить без остановок
 - b) Включать участников в диалог и задавать вопросы
 - c) Игнорировать вопросы участников
 - d) Проводить экскурсию на одном дыхании
- Ответ:** b) Включать участников в диалог и задавать вопросы.
5. **Вопрос:** Какую информацию важно дать группе в начале экскурсии?
- a) Персональные данные экскурсовода
 - b) Порядок проведения экскурсии, основные темы и правила поведения
 - c) Место, где можно купить сувениры
 - d) Оптимальные маршруты для фото
- Ответ:** b) Порядок проведения экскурсии, основные темы и правила поведения.
6. **Вопрос:** Как экскурсовод должен действовать при возникновении конфликтной ситуации?
- a) Игнорировать конфликт и продолжать экскурсию
 - b) Устранить конфликт с помощью открытого диалога и компромисса
 - c) Обвинять участников
 - d) Прерывать экскурсию и уводить группу
- Ответ:** b) Устранить конфликт с помощью открытого диалога и компромисса.
7. **Вопрос:** Какое оборудование обычно необходимо экскурсоводу?
- a) Компьютер
 - b) Микрофон и наушники для группы
 - c) Проектор
 - d) Копировальная машина
- Ответ:** b) Микрофон и наушники для группы.
8. **Вопрос:** Почему важна обратная связь от участников экскурсии?
- a) Для улучшения качества услуг и корректировки программы
 - b) Чтобы обвинять участников
 - c) Для создания заведенной системы оценки
 - d) Это не важно
- Ответ:** a) Для улучшения качества услуг и корректировки программы.
9. **Вопрос:** Как экскурсоводу следует обращаться с детской аудиторией?
- a) Использовать сложные термины и факты
 - b) Применять игровые методы и легкий язык
 - c) Игнорировать их потребности
 - d) Оставить их без внимания
- Ответ:** b) Применять игровые методы и легкий язык.
10. **Вопрос:** Как экскурсовод может сделать экскурсию более интерактивной?
- a) Использовать только свои знания и не привлекать участников
 - b) Включать вопросы, обсуждения и практические задания
 - c) Выдавать участникам листовки о маршруте
 - d) Декламировать информацию без остановки
- Ответ:** b) Включать вопросы, обсуждения и практические задания.
11. **Вопрос:** В чем основное значение исторических фактов во время экскурсии?
- a) Чтобы завладеть вниманием группы
 - b) Для создания контекста и более глубокого понимания объектов
 - c) Чтобы показать свою эрудицию

- d) Это не важно
Ответ: b) Для создания контекста и более глубокого понимания объектов.
12. **Вопрос:** Как экскурсоводу следует реагировать на вопрос, на который он не знает ответа?
a) Игнорировать вопрос
b) Лгать
c) Признавать, что не знает ответа и предложить найти его позже
d) Убедительно ставить под сомнение вопрос
Ответ: c) Признавать, что не знает ответа и предложить найти его позже.
13. **Вопрос:** Как экскурсовод может использовать технологии в своей работе?
a) Только в качестве источников информации
b) Для создания дополнительных материалов и улучшения восприятия информации
c) Исключительно для рекламы поездок
d) Это не имеет значения
Ответ: b) Для создания дополнительных материалов и улучшения восприятия информации.
14. **Вопрос:** Почему важно следить за временем во время экскурсии?
a) Чтобы ускорить процесс
b) Чтобы гости могли насладиться всеми запланированными остановками и избежать спешки
c) Потому что это формальная обязанность
d) Это не так важно
Ответ: b) Чтобы гости могли насладиться всеми запланированными остановками и избежать спешки.
15. **Вопрос:** Как экскурсоводу следует представлять информацию о культурных объектах?
a) Игнорировать их историю
b) Упрощать и пропустить важные моменты
c) Подходить с уважением и делиться увлекательными фактами
d) Специализироваться только на материальных аспектах
Ответ: c) Подходить с уважением и делиться увлекательными фактами.
16. **Вопрос:** Как экскурсовод может поддерживать интерес группы во время экскурсии?
a) Чтением текста без перерывов
b) Включением разнообразной информации и активными методами взаимодействия
c) Принуждая к участию в олимпиадах
d) Это не имеет значения
Ответ: b) Включением разнообразной информации и активными методами взаимодействия.
17. **Вопрос:** Как важно учитывать возрастные особенности аудитории на экскурсии?
a) Это не важно
b) Для адаптации подхода и содержания материала к интересам и возможностям группы
c) Только в случае с детской аудиторией
d) Для исключительно развлекательных целей
Ответ: b) Для адаптации подхода и содержания материала к интересам и возможностям группы.
18. **Вопрос:** Как экскурсоводу следует поддерживать атмосферу доверия и комфорта в группе?
a) Диктовать правила без объяснений
b) Иметь открытый и дружелюбный подход, поощрять вопросы и обсуждения

- с) Быть высокомерным
- д) Исключать возможности для общения

Ответ: б) Иметь открытый и дружелюбный подход, поощрять вопросы и обсуждения.

19. **Вопрос:** Почему важно избегать стереотипов в рассказах об объектах экскурсии?

- а) Чтобы сделать экскурсию более креативной
- б) Для сохранения объективности и уважения к культуре
- с) Стереотипы усиливают интерес
- д) Это не имеет значения

Ответ: б) Для сохранения объективности и уважения к культуре.

20. **Вопрос:** Как экспозиция объекта может повлиять на восприятие экскурсии?

- а) Это не важно
- б) Хорошая экспозиция позволяет лучше понять контекст и значение объекта
- с) Экспозиция ухудшает впечатление
- д) Экспозиция нужна только для исторических объектов

Ответ: б) Хорошая экспозиция позволяет лучше понять контекст и значение объекта.

Критерии оценивания:

Отлично – 85 – 100 % правильных ответов	Удовлетворительно – 50 – 66 % правильных ответов
Хорошо – 67 – 84 – % правильных ответов	Неудовлетворительно – 0 – 49 % правильных ответов

14.3. Оценочные средства для итоговой аттестации

Типовые задания к квалификационному экзамену (проверка теоретических знаний)

1. Какой документ необходим для работы экскурсоводом в Российской Федерации?

- а) Учетная карта
- б) Удостоверение о повышении квалификации
- в) Свидетельство о регистрации
- г) Лицензия на проведение экскурсий

Ответ: г) Лицензия на проведение экскурсий.

2. Какой стиль проведения экскурсии считается наиболее успешным?

- а) Строгая лекция без интерактивных элементов
- б) Всё на русском языке
- в) Интерактивный и вовлекающий стиль
- г) Подробное обсуждение исторических дат

Ответ: в) Интерактивный и вовлекающий стиль.

3. Какой тип экскурсии обычно включает в себя бесплатные остановки и посещение достопримечательностей?

- а) Пешеходная
- б) Автобусная
- в) Тематическая
- г) Краеведческая

Ответ: б) Автобусная.

4. Какой элемент важен для успешного общения экскурсовода с аудиторией?

- а) Технические навыки
- б) Презентация материалов
- в) Умение слушать и адаптироваться к вопросам
- г) Чёткая дикция

Ответ: в) Умение слушать и адаптироваться к вопросам.

5. Какой временной промежуток чаще всего рекомендуют для проведения экскурсии?
- а) От 30 минут до 1 часа
 - б) От 1 до 3 часов
 - в) Более 3 часов
 - г) Не более 15 минут
- Ответ:** б) От 1 до 3 часов.

6. Установите последовательность шагов при подготовке экскурсии:
1. Сбор информации о месте экскурсии.
 2. Определение целевой аудитории.
 3. Разработка маршрута.
 4. Проведение репетиции экскурсии.
 5. Проведение экскурсии.

Ответ: 2, 1, 3, 4, 5.

7. Установите последовательность этапов работы экскурсовода во время экскурсии:
1. Приветствие группы.
 2. Предоставление материалов.
 3. Пояснение маршрута.
 4. Ответы на вопросы участников.
 5. Заключительное слово.

Ответ: 1, 3, 2, 4, 5.

8. Установите последовательность работы с туристами до начала экскурсии:
1. Получение информации о группе.
 2. Назначение встречи.
 3. Подготовка необходимых материалов.
 4. Установка контакта и взаимодействие.

Ответ: 1, 2, 3, 4.

9. Установите последовательность действий «Ассистента экскурсовода» в случае возникновения форс-мажора:
1. Сохранить спокойствие.
 2. Оценить ситуацию.
 3. Уведомить руководителя.
 4. Информировать группу о ситуации.
 5. Предложить альтернативные варианты.

Ответ: 1, 2, 4, 3, 5.

10. Установите последовательность создания экскурсионной программы:
11. Определение темы экскурсии.
 12. Изучение достопримечательностей.
 13. Сбор практической информации.
 14. Подбор дополнительных материалов.
 15. Разработка презентации.

Ответ: 1, 2, 3, 4, 5.

11. Установите соответствие между типами экскурсий и их описанием:
- а) Пешеходная
 - б) Тематическая
 - в) Автобусная
 - г) Краеведческая
1. Экскурсия по улицам города с возможностью посещения музеев.
 2. Экскурсия, сосредоточенная на определенной теме.
 3. Экскурсия, осуществляемая на автобусе с трансфером.
 4. Экскурсия по историческим и культурным объектам определённого района.

Ответ: 1–а, 2–б, 3–в, 4–г.

12. Установите соответствие между характеристиками и стилями экскурсии:

- а) Динамичная
- б) Научная
- в) Креативная
- г) Интерактивная

1. Включает игры и опросы.
2. Опирается на факты и научные исследования.
3. Включает театр и художественные элементы.
4. Быстрая подача информации с высоким темпом.

Ответ: 1–г, 2–б, 3–а, 4–в.

13. Установите соответствие между типами туристов и их предпочтениями:

- а) Пожилые туристы
- б) Молодежные группы
- в) Семейные туристы
- г) Индивидуальные туристы

1. Предпочитают экскурсии с насыщенной программой и возможностью отдыха.
2. Ищут новые впечатления и активные развлечения.
3. Заинтересованы в процессе обучения и культурного обогащения.
4. Предпочитают гибкость маршрутов и индивидуальный подход.

Ответ: 1–а, 2–б, 3–в, 4–г.

14. Установите соответствие между этапами экскурсии и их задачами:

- а) Презентация маршрута
- б) Ознакомление с историей места
- в) Ответы на вопросы
- г) Заключение

1. Подведение итогов, общее впечатление.
2. Сбор информации о достопримечательностях в ходе экскурсии.
3. Представление программы экскурсии.
4. Взаимодействие с аудиторией и уточнение непонятных моментов.

Ответ: 1–г, 2–б, 3–а, 4–в.

15. Установите соответствие между проблемами, с которыми может столкнуться экскурсовод, и их решениями:

- а) Плохая погода
- б) Усталость группы
- в) Шумная обстановка
- г) Непонимание информации

1. Предложить укрытие и альтернативные планы.
2. Уделить больше времени для отдыха.
3. Использовать микрофон или выбрать более тихое место.
4. Повторить и объяснить информацию другим способом.

Ответ: 1–а, 2–б, 3–в, 4–г.

Критерии оценивания:

«Неудовлетворительно» – 0 – 59 % правильных ответов

«Удовлетворительно» – 60 – 73% правильных ответов

«Хорошо» – 74 – 87% правильных ответов

«Отлично» – 88 – 100% правильных ответов

Практическая работа для квалификационного экзамена по профессии Ассистент экскурсовода (гида)

На этом этапе оцениваются практические действия.

Учет и контроль количества туристов (экскурсантов) при оказании экскурсионных услуг

Задание 1: Прежде чем начать экскурсию, проведите регистрацию участников.

Составьте таблицу для учета количества туристов, где фиксируете их ФИО, количество человек в группе и контактные данные.

Ответ: Регистратор создает таблицу, например:

ФИО	Количество	Контактные данные
Иванов Иван	1	mailto:ivanov@mail.ru
Петрова Анна	2	mailto:petrova@mail.ru
Сидоров Алексей	3	mailto:sidorov@mail.ru

В итоге, общее количество участников экскурсии составит 6 человек.

Задание 2: В процессе экскурсии фиксируете количество участников, сравнивая его с первоначальной табличной записью.

Ответ: Во время экскурсии экскурсовод периодически проверяет свою таблицу. В конце проверяют, совпадает ли количество участников на маршруте с записанными данными. Если выявлены расхождения, экскурсовод должен выяснить, кто отсутствует или пришел новый.

Обеспечение туристов (экскурсантов) информационными материалами

Задание 1: Составьте комплект информационных материалов для предстоящей экскурсии. Включите в него брошюры, карты, информационные листы.

Ответ: Комплект должен включать:

1. Брошюра с информацией о месте экскурсии.
2. Карта маршрута.
3. Лист с правилами поведения и рекомендациями.

Все материалы распределяются между участниками перед началом экскурсии.

Задание 2: Объясните туристам смысл и значение каждого информационного материала.

Ответ: Экскурсовод объясняет туристам: «Эта брошюра даст вам общее представление о том, что ожидает нас во время экскурсии, а карта поможет сориентироваться на маршруте. Правила поведения помогут сделать экскурсию комфортной и безопасной для всех».

Оказание помощи экскурсоводу в использовании и демонстрации материалов «портфеля экскурсовода»

Задание 1: Проведите репетицию демонстрации материалов «портфеля экскурсовода» с экскурсоводом, подготавливая их к презентации.

Ответ: После подготовки портфеля все материалы структурируются, и экскурсовод демонстрирует, как и когда использовать каждую часть. Помощник фиксирует, на каких материалах будет акцентироваться внимание во время экскурсии.

Задание 2: Во время экскурсии помогите экскурсоводу в демонстрации материалов, поддерживая их в нужное время.

Ответ: При демонстрации исторических памятников помощник поддерживает нужные материалы в руках и передает их экскурсоводу по запросу, а также обращает внимание туристов на важные детали, используя соответствующие материалы.

Контроль за соблюдением туристами (экскурсантами) правил поведения на маршруте экскурсии

Задание 1: Во время экскурсии следите за поведением группы. Если кто-то нарушает правила, напомните о правилах поведения.

Ответ: Помощник во время экскурсии наблюдает за группой, фиксирует нарушения (например, громкие разговоры) и мягко напоминает, что «у нас режим тишины, чтобы все могли насладиться атмосферой и историей».

Задание 2: Проведите краткий брифинг перед началом экскурсии, озвучивая правила поведения.

Ответ: На сборе туристов помощник проводит инструктаж: «Просим вас не шуметь и не отходить от группы. Если у вас есть вопросы, задавайте их в конце остановок или во время, когда экскурсовод завершит объяснение».

Оказание помощи экскурсоводу (гиду) при обеспечении туристов (экскурсантов) входными билетами на посещаемые объекты показа

Задание 1: Попросите туристов передать деньги за входные билеты, после чего распределите бюллетени.

Ответ: Помощник собирает у каждого участника, например, по 10 единиц, и передаёт экскурсоводу, который затем получает квитанции и раздаёт их.

Задание 2: Убедитесь, что у всех туристов есть билеты и они готовы к прохождению контрольно-пропускного пункта.

Ответ: После получения билетов помощник проверяет их наличие у всех участников, чтобы все могли быстро пройти на территорию, избегая задержек.

Выполнение поручений экскурсовода информационно-справочного, технического и организационного характера

Задание 1: Выполните маркеры маршрута, чтобы туристы могли легко следовать за экскурсоводом.

Ответ: Помощник устанавливает временные маркеры (например, флажки) на ключевых точках, информируя группу о следующем направлении.

Задание 2: Обеспечьте экскурсовода необходимыми техническими материалами, например, микрофоном или проекторами.

Ответ: Помощник проверяет все технические устройства перед началом экскурсии и, в случае необходимости, включает их, чтобы экскурсовод мог использовать их для подачи информации.

Оказание помощи экскурсоводу (гиду) при организации встречи туристов (экскурсантов) в месте сбора экскурсии

Задание 1: Создайте знаки и обозначения, чтобы туристы смогли быстро вас найти.

Ответ: Помощник располагает яркий флажок или табличку с названием экскурсии, которая будет заметна издали.

Задание 2: Проведите проверку количества участников на присутствие, сравнивая с предварительным списком.

Ответ: Помощник сверяет имена и контактные данные туристов, чтобы удостовериться, что все присутствуют и есть понимание, кто пришел, а кто нет.

Оказание помощи экскурсоводу (гиду) при сопровождении туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения

Задание 1: Следите за туристами во время перемещения между объектами и помните о безопасном расстоянии.

Ответ: Помощник умело продвигается впереди группы, периодически оборачиваясь, чтобы контролировать за тем, чтобы все могли следовать за экскурсоводом.

Задание 2: Если кто-то отстает, помогите ему догнать группу, быстро объясняя маршрут.

Ответ: Если кто-то отстает, помощник останавливается и предлагает поддержку, предлагая либо пройти шагом, либо объяснив согласованный способ подойти к группе.

Оказание помощи туристам (экскурсантам) с ограниченными возможностями здоровья

Задание 1: Убедитесь, что все доступные маршруты и объекты имеют подходящие условия для туристов с ограниченными возможностями.

Ответ: Помощник заранее проверяет маршруты, предоставляет информацию о доступных входах и выходах.

Задание 2: Поддержите туристов с ограниченными возможностями, помогая им перемещаться или предоставляя дополнительную физическую поддержку.

Ответ: Помощник остается рядом с туристами с ограниченными возможностями, предлагая руку или поддержку в трудные моменты, а также помогает им преодолевать лестницы.

Осуществление взаимодействия со структурными подразделениями экскурсионных бюро

Задание 1: Установите контакт с другими подразделениями экскурсионного бюро для обсуждения организации поездок.

Ответ: Помощник встречается с менеджерами, обсуждая возможности для будущих экскурсий и совместного плана работы.

Задание 2: Соберите отзывы от туристов и передайте их в сопутствующее бюро для улучшения качества услуг.

Ответ: После экскурсии помощник собирает отзывы от группы и формирует их в таблицу, чтобы передать их в главное бюро для анализа.

Информирование туристов (экскурсантов) о противоэпидемических мерах

Задание 1: Подготовьте информацию о противоэпидемических мерах и передайте ее каждому участнику перед началом экскурсии.

Ответ: Помощник передает листовки с основными правилами, такими как ношение масок и дезинфекция рук, и принимает участие в обсуждении.

Задание 2: Напоминайте туристам о необходимости соблюдать меры в течение всей экскурсии.

Ответ: Помощник вежливо обращается к группе: «Не забывайте, друзья, что поскольку мы находимся в общественном месте, важно соблюдать дистанцию и использовать маски».

Организация, при необходимости, вызова служб экстренной помощи

Задание 1: Разработайте План действий в чрезвычайных ситуациях, включающий контакты экстренных служб и шаги для их вызова.

Ответ: Помощник создает список с номерами экстренных служб и раздает их всем участникам, обсуждая, что каждый должен знать.

Задание 2: Смоделируйте ситуацию, требующую экстренной помощи, и отработайте действия по вызову.

Ответ: Помощник организует сценарий — например, вызов скорой помощи при потере сознания у одного из туристов, демонстрируя, как обращаться с вызовом, вызывать помощь и организовать остальную группу для поддержки.

Критерии оценивания:

«Неудовлетворительно» – характеризует выполнение действий, которое явно не соответствует установленным стандартам. Здесь можно выделить явные ошибки, недостаток понимания задания, игнорирование инструкций либо серьезные упущения в плане качества выполнения. В результате не достигнуты даже минимальные цели.

«Удовлетворительно» – подразумевает, что практические действия выполнены с некоторыми недостатками, но в целом приняли приемлемую форму. В этом случае наблюдаются определённые ошибки или упущения, которые затрудняют полное понимание задачи, однако основные аспекты выполнены. Выпускник демонстрирует базовые навыки, но нуждается в дополнительной помощи и обратной связи.

«Хорошо» – обозначает, что выполненные действия соответствуют большинству установленных стандартов. В этом случае работы демонстрируют понимание задания и наличие необходимых навыков. Однако иногда наблюдаются мелкие недочеты или пропуски, которые не влияют на общий положительный результат. Участник способен работать более самостоятельно, хотя все еще может нуждаться в некоторой поддержке.

«Отлично» – означает, что действия выполнены на высшем уровне, с учётом всех стандартов и рекомендаций. Результаты демонстрируют не только полное понимание задачи, но и проявление инициативы, креативного подхода и уверенного выполнения работы. Обратная связь со стороны экспертов может быть положительной, подчеркивая как высокий уровень профессионализма, так и глубокую проработку задания.