

РОСЖЕЛДОР

**Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
"Ростовский государственный университет путей сообщения"
(ФГБОУ ВО РГУПС)**

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор:
М.А. Кравченко

Кафедра "Управление индустрией туризма"

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

МДК.02.03 «Технологии организации экскурсионных услуг»

по Учебному плану

специальности среднего профессионального образования
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация специалиста среднего звена "Специалист по туризму и гостеприимству"

Ростов-на-Дону
2024

Содержание

1. Результаты обучения дисциплины (модуля).....	3
2. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины (модуля).....	3
3. Оценочные средства для оценки успеваемости студентов	4
4. Шкала оценивания в зависимости от уровня сформированности компетенций	6

1. Результаты обучения дисциплины (модуля)

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен овладеть следующими результатами:

Код и наименование компетенции выпускника	Формулировка требований к степени сформированности компетенции
<p>ДПК 2.3 Консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги; получения, учёта и оформления заказов на экскурсии; формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами.</p>	<p><i>Знает:</i> 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); локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности; функции структурных подразделений экскурсионного бюро; основы делопроизводства; требования к оформлению и учету заказов на экскурсии; порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии; структура и состав информации, содержащейся в электронной путевке; технология компьютерной обработки заказов на экскурсии; этика межкультурного и делового общения; туристский потенциал населенного пункта (района).</p> <p><i>Умеет:</i> проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги; регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения; использовать систему электронных путевок; выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов); использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги; работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги; организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных; использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги.</p>

2. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины (модуля)

Индекс и Наименование компетенции	Признаки проявления компетенции в соответствии с уровнем формирования в процессе освоения дисциплины
<p>ДПК 2.3 Консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги; получения, учёта и оформления заказов на экскурсии; формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами.</p>	<p>недостаточный уровень: Компетенции не сформированы. Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы.</p> <p>пороговый уровень: Компетенции сформированы. Сформированы базовые структуры знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.</p> <p>продвинутый уровень: Компетенции сформированы. Знания обширные, системные. Умения носят репродуктивный характер, применяются к решению типовых заданий. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.</p> <p>высокий уровень: Компетенции сформированы.</p>

	Знания твердые, аргументированные, всесторонние. Умения успешно применяются к решению как типовых, так и нестандартных творческих заданий. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка.
--	--

3. Оценочные средства для оценки успеваемости студентов

Перечень вопросов для устного опроса:

1. Понятие и сущность экскурсионной деятельности.
2. Основные функции и задачи экскурсионных услуг.
3. Роль экскурсионных услуг в туристической индустрии.
4. Компоненты экскурсионного продукта.
5. Методы разработки и адаптации экскурсионных продуктов.
6. Оценка конкурентоспособности экскурсионного продукта.
7. Методы адаптации туристических продуктов.
8. Оценка конкурентоспособности туристического экскурсионного продукта.
9. Автоматизация процессов и сервисов.

Перечень вопросов для самоподготовки:

- 1) Роль экскурсионных услуг в туристической индустрии.
- 2) Виды экскурсий по типу и тематике.
- 3) Классификация экскурсий по продолжительности и маршруту.
- 4) Правовое регулирование экскурсионной деятельности
- 5) Права и обязанности экскурсоводов и туристов.
- 6) Методы и инструменты планирования.
- 7) Компоненты экскурсионного продукта.
- 8) Оценка конкурентоспособности экскурсионного продукта.
- 9) Стандарты качества в экскурсионной деятельности.
- 10) Методы контроля качества экскурсионных услуг.
- 11) Методы анализа рынка экскурсионных услуг.
- 12) Оценка конкурентной среды.
- 13) Оценка эффективности маркетинговых кампаний.
- 14) Продажи и работа с клиентами
- 15) Технологии продаж экскурсионных услуг.
- 16) Обработка жалоб и конфликтных ситуаций.
- 17) Автоматизация процессов и сервисов.
- 18) Примеры успешных инновационных проектов.
- 19) Экологический туризм и устойчивое развитие
- 20) Примеры экологически устойчивых проектов.
- 21) Тенденции и перспективы развития экскурсионных услуг
- 22) Прогнозы развития экскурсионной деятельности.
- 23) Стратегии адаптации к изменениям на рынке.

Перечень контрольных вопросов к зачету:

Знать:

- 1) Определение понятия и сущности экскурсионной деятельности.
- 2) Основные функции и задачи экскурсионной деятельности.
- 3) Виды экскурсий турагентов по типу предоставляемых услуг.
- 4) Специализация экскурсионной деятельности по целевой аудитории.
- 5) Основные нормативные акты, регулирующие экскурсионную деятельность.
- 6) Документы организации экскурсионной деятельности.

- 7) Права и обязанности по договору оказания экскурсионных услуг.
- 8) Компоненты экскурсионной услуги.
- 9) Методы адаптации экскурсионных продуктов к новым рынкам.
- 10) Стандарты качества в организации экскурсионной деятельности.
- 11) Методы контроля качества экскурсионных услуг.
- 12) Методы анализа рынка экскурсионных услуг.
- 13) Основные элементы маркетинговой стратегии.
- 14) Методы продвижения экскурсионных услуг.
- 15) Методы работы с клиентами и повышения их лояльности.
- 16) Автоматизация процессов и сервисов.
- 17) Понятие инновационных проектов: подходы к проектированию.

Уметь:

- 1) Соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов.
- 2) Определять роль экскурсионной деятельности в туристической индустрии.
- 3) Классифицировать экскурсии по географическому признаку.
- 4) Реализовать этапы планирования экскурсионной деятельности.
- 5) Применять методы и инструменты планирования.
- 6) Разрабатывать план маркетинга и продвижения.
- 7) Оценивать конкурентоспособность экскурсионного продукта.
- 8) Проводить обратную связь и улучшение качества услуг.
- 9) Проводить оценку конкурентной среды.
- 10) Анализировать потребительские предпочтения.
- 11) Оценивать эффективность маркетинговых кампаний.
- 12) Формировать схемы сотрудничества с основными поставщиками экскурсионных услуг.
- 13) Осуществлять технологии продаж экскурсионных услуг.
- 14) Обрабатывать жалобы и конфликтные ситуации.
- 15) Внедрять цифровые технологий в экскурсионную деятельность.
- 16) Управлять конфликтами и стрессами в процессе оказания услуг потребителю.
- 17) Выявлять проблему качества и безопасности оказываемых услуг.

4. Шкала оценивания в зависимости от уровня сформированности компетенций

Описание шкал оценивания компетенций

Значение оценки	Уровень освоения компетенции	Шкала оценивания (для аттестационной ведомости, зачетной книжки, документа об образовании)	Шкала оценивания (процент верных при проведении тестирования)
Балльная оценка - "удовлетворительно".	Пороговый	Оценка « удовлетворительно » выставляется обучающемуся, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения последовательности изложения программного материала и испытывает трудности в выполнении практических навыков.	От 40% до 59%
Балльная оценка - "хорошо".	Базовый	Оценка « хорошо » выставляется обучающемуся, твердо знающему программный материал, грамотно и по существу его излагающему, который не допускает существенных неточностей в ответе, правильно применяет теоретические положения при решении практических работ и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.	От 60% до 84%

Значение оценки	Уровень освоения компетенции	Шкала оценивания (для аттестационной ведомости, зачетной книжки, документа об образовании)	Шкала оценивания (процент верных при проведении тестирования)
Балльная оценка - "отлично".	Высокий	Оценка « отлично » выставляется обучающемуся, глубоко и прочно усвоившему программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагающему, в ответе которого тесно увязываются теория с практикой. При этом обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, показывает знакомство с литературой, правильно обосновывает ответ, владеет разносторонними навыками и приемами практического выполнения практических работ.	От 85% до 100%
Дуальная оценка - "зачтено".	Пороговый, Базовый, Высокий	Оценка « зачтено » выставляется обучающемуся, который имеет знания, умения и навыки, не ниже знания только основного материала, может не освоить его детали, допускать неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения последовательности изложения программного материала и испытывает трудности в выполнении практических навыков.	От 40% до 100%
Балльная оценка - "неудовлетворительно", Дуальная оценка - "не зачтено".	Не достигнут	Оценка « неудовлетворительно, не зачтено » выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает ошибки, неуверенно выполняет или не выполняет практические работы.	От 0% до 39%

Авторы-составители:

К.э.н., доцент

Кафедра «Управление индустрией туризма»

_____ Т.В. Солод

