

**Частное образовательное учреждение  
профессионального образования  
«Брянский техникум управления и бизнеса»**



**«УТВЕРЖДАЮ»**  
Директор ЧОУ ПО БТУБ  
Л.Л. Прокопенко  
« 11 » декабря 2024г.

**ПРОГРАММА ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**Дополнительной образовательной программы повышения квалификации  
ОКАЗАНИЕ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ**

**Брянск – 2024**

## **1. Общие положения**

1.1. Освоение дополнительной профессиональной образовательной программы повышения квалификации «Оказание экскурсионных услуг» завершается итоговой аттестацией в форме итогового экзамена.

1.2. Лицам, успешно освоившим программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается документ о квалификации. Квалификация, указываемая в документе о квалификации, дает его обладателю заниматься профессиональной деятельностью «Оказание экскурсионных услуг».

1.3. Проведение итоговой аттестации слушателей осуществляется специально создаваемой комиссией, председатель и состав которой утверждаются приказом директора техникума.

1.4. Допуском к сдаче итогового экзамена является наличие положительных оценок по всем дисциплинам, оформляется приказом о допуске.

1.5. Лицам, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть дополнительной профессиональной программы и (или) отчисленным из техникума, выдается справка об обучении или о периоде обучения,

## **2. Итоговый экзамен**

2.1 Оценка качества подготовки слушателей дополнительной профессиональной образовательной программы повышения квалификации «Оказание экскурсионных услуг» осуществляется в ходе итогового экзамена.

2.2. Итоговый экзамен является формой аттестации по дополнительной профессиональной образовательной программы повышения квалификации «Оказание экскурсионных услуг».

В экзаменационный билет входит 2 задания:

- теоретический вопрос для проверки теоретических знаний;
- практическое задание.

### **2.3. Вопросы для проверки теоретических знаний:**

1. Средства коммуникации.
2. Формы и типы речевой коммуникации.
3. Виды речевой деятельности. Единицы речевого общения.
4. Цели, функции, виды и уровни общения
5. Функциональные стили речи
6. Устная речь. Ее особенности
7. Экскурсия как вид деятельности, процесс познания.
8. Экскурсия как форма общения.
9. Виды мастерства экскурсовода: педагогическое, лекторское, экскурсоводческое.
10. Слагаемые мастерства экскурсовода: общая культура, кругозор, эрудиция, знание темы.
11. Пути совершенствования мастерства экскурсовода: улучшение организации методической работы, повышение уровня профессионального мастерства, отработка техники проведения экскурсии.
12. Решение конфликтных ситуаций с экскурсионными группами.
13. Классификация экскурсий.
14. Экскурсионная методика и ее характеристики.
15. Обработка заказов: основные этапы и пути ее совершенствования.

16. Организация контроля качества обслуживания.
17. Формы и методы оценки качества обслуживания
18. Определение показателей качества обслуживания при предоставлении экскурсионных услуг
19. Законодательство по организации экскурсионной деятельности и его применение на практике.
20. Понятие и сущность экскурсии.
21. Технология подготовки и методика проведения экскурсии.
22. Понятие и сущность туристского маршрута. Его организация.
23. Организация сопровождения туристского маршрута.
24. Техника безопасности на маршруте (по видам туризма). Сопровождение и обеспечение безопасности.
25. Разработка и планирование маршрута (по видам туризма).
26. Современные тренды в экскурсионной практике.
27. «Экономика впечатлений» как основа инновационного экскурсионного продукта.
28. Современная экскурсионная аудитория и особенности работы с ней в туристском пространстве.
29. Инновационные подходы и форматы при проведении экскурсий в различных туристских пространствах.
30. Инновационные коммуникативные техники в работе экскурсовода.
31. Цифровые и технические инновации в экскурсионной работе.
32. Инновационные способы формирования и продвижения персонального бренда экскурсовода.

#### **2.4. Практическое задание.**

##### **Вариант №1**

Оформить договор, заявку и прейскурант на экскурсионное обслуживание.

- при выполнении задания использовать данные экскурсионного бюро и заказчика (по приложенным данным);
- внести данные экскурсионного бюро и заказчика в форму договора (форма договора прилагается) - заполнить заявку на экскурсионное обслуживание необходимыми данными (форма заявки прилагается);
- сформировать прейскурант на экскурсионное обслуживание (форма для заполнения прилагается);
- распечатать итоговые документы на принтере.

##### **Вариант №2**

Разработать аудиогид по заданной теме при помощи онлайнплатформы для создания аудиогидов:

- перед началом выполнения модуля получить тему для разработки аудиогuida (к примеру, «Экскурсионный аудиотур по городу ХХХХ»);
- при выполнении задания использовать любой онлайнконструктор аудиогидов;
- составить письменную аннотацию к аудиогиду;
- составить маршрут аудиогuida;
- при помощи интернет-ресурсов подобрать изображения объектов аудиогuida;
- прописать краткий сопроводительный текст к объектам аудиогuida;
- озвучить сопроводительный текст при помощи гарнитуры (наушники с микрофоном) и ПО для записи голоса с микрофона на ПК;
- сохранить запись готового аудиогuida на рабочем столе ПК.

### 3. Критерии оценки итогового экзамена

**Оценка на итоговом экзамене по** дополнительной профессиональной образовательной программе повышения квалификации «Оказание экскурсионных услуг» **выражается в баллах, где суммируются все критерии и показатели и переводятся в следующие оценки:**

**«36-50 баллов, оценка отлично»** - студент показывает глубокие осознанные знания по освещаемым вопросам, владеет основными понятиями, терминологией; владеет конкретными знаниями, умениями: ответ полный, доказательный, четкий, грамотный, иллюстрирован практическим опытом профессиональной деятельности; правильно решает практическую(ие) задачу(и);

**«21-35 баллов, оценка хорошо»** – студент показывает глубокое и полное усвоение содержания материала, умение правильно и доказательно излагать программный материал. Допускает отдельные незначительные неточности в форме и стиле ответа; правильно решает практическую(ие) задачу(и);

**«10-20 баллов, оценка удовлетворительно»** – студент понимает основное содержание учебной программы, умеет показывать практическое применение полученных знаний. Вместе с тем допускает отдельные ошибки, неточности в содержании и оформлении ответа: ответ недостаточно последователен, доказателен и грамотен; практическая(ие) задача(и) решена(ы) правильно, однако имеются неточности;

**«0-9 баллов, оценка неудовлетворительно»** – студент имеет существенные пробелы в знаниях, допускает ошибки, не выделяет главного, существенного в ответе. Ответ поверхностный, бездоказательный, допускаются речевые ошибки, либо неверно решена(ы) практическая(ие) задача(и).

Таблица переводов баллов в оценки.

| Балл итогового экзамена (max – 50)                                  | 0 - 9                        | 10 - 20                    | 21 - 35         | 36 - 50          |
|---|------------------------------|----------------------------|-----------------|------------------|
| Отношение полученного количества баллов к максимально возможному, % | 0,00 – 19,00                 | 20,00 – 40,00              | 41,00 – 70,00   | 71,00 – 100,00   |
| Оценка ИА   | «2»<br>(неудовлетворительно) | «3»<br>(удовлетворительно) | «4»<br>(хорошо) | «5»<br>(отлично) |