

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 18.03.2024 10:57:45

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b7b1361de7085ac509ac5da1431419362fa1bce57e75a19

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Оценочные материалы обеспечивают проверку достижения планируемых результатов обучения по программе и используются в процедуре текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и итоговой аттестации.

1.1. Текущий контроль

Текущий контроль знаний проводится в формах, предусмотренных учебным планом и рабочей программой.

Модуль	Форма контроля	Критерии оценивания	Примеры заданий
Модуль 1. Нормативно – правовое законодательство в сфере туризма и гостеприимства	Тестовые задания	«зачтено» - от 75 до 80% правильно выполненного задания; «не зачтено» - менее 75% правильно выполненного задания.	1. Хартия туризма принята в: 1.1. Мексике (Акапулько, 1982 г.); 1.2. Японии (Осака, 2001 г.); 1.3. Болгарии (София, 1985 г.); 1.4. Филиппины (Манила, 1980 г.). 2. Система категоризации и иных средств размещения во Франции включает: 2.1. систему корон; 2.2. систему букв – А, В, С, Д, Е; 2.3. систему «звезд» от категории «без звезды» до «5 звезд»; 2.4. систему «ключей» 2.5. систему «звезд» от 1 до 5 звезд. 3. Объектами классификации в туристской индустрии Российской Федерации являются: 16 3.1. гостиничные предприятия; 3.2. гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи; 3.3. процессы туристского обслуживания; 3.4. квалификация персонала. 4. Нормативный документ представляет: 4.1. стратегический план действий; 4.2. документ, устанавливающий правила, руководящие принципы или характеристики различных видов деятельности или их результатов; 4.3. отчет о проделанной работе. 5. Какими нормативными правовыми актами регламентируется страхование в отечественном туризме? 5.1. Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей»; 5.2. Федеральным законом «О техническом регулировании»; 5.3. Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»; 5.4. Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Законом Российской Федерации «Об организации страхового дела в Российской Федерации».
Модуль 2. Маркетинг в сфере туризма и гостеприимства	Устный опрос	«зачтено» - знает основные инструменты маркетинга в в сфере туризма и гостеприимства, ответ полный. «не зачтено» - не знает основ маркетинга в туризме и гостеприимстве.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Маркетинг как экономический процесс 2. Маркетинг как хозяйственная функция 3. Маркетинг как управленческая концепция 4. Раскрыть функции маркетинга. 5. Основные принципы маркетинга 6. Особенности туристического продукта 7. Принципы маркетинга 8. Управление маркетингом туристической организации 9. В чем заключается социально-экономическая сущность маркетинга? 10. Зачем специалистам туристического бизнеса необходимо изучать маркетинг? Ответ аргументируйте. 11. Какие характеристики услуг определяют специфику маркетинга туризма? 12. Каким образом туристические организации стремятся материализовать предлагаемые на рынок продукты? 13. Какие приемы могут использовать туристические организации для управления спросом?

			<ul style="list-style-type: none"> 14. Сущность маркетинговых исследований 15. Раскройте типы и виды маркетинга в туризме 16. Раскройте основные условия применения маркетинга в туризме и охарактеризуйте уровни маркетинга в туризме 17. Особенности рынка турпродуктов 18. Маркетинг турпродуктов 19. Туристское предприятие как основное звено реализации концепции маркетинга 20. Направления маркетинга туристского рынка 21. Особенности современного туристского спроса 22. Сегментирование туристского рынка. Типы туристов 23. Основные понятия маркетинга туристских территорий 24. Регион как объект исследования территориального маркетинга 25. Основные элементы комплекса маркетинга территории
Модуль 3. Управление персоналом в сфере туризма и гостеприимства	Тестовые задания	«зачтено» - от 75 до 80% правильно выполненного задания; «не зачтено» - менее 75% правильно выполненного задания.	<p>Развитие персонала - это: а) процесс подготовки сотрудника к выполнению новых производственных функций, занятию новых должностей, решению новых задач; б) процесс непосредственной передачи новых профессиональных навыков или знаний сотрудникам организации; в) система взаимосвязанных видов деятельности, необходимых, чтобы гарантировать организации эффективную управленческую структуру и менеджеров для достижения организационных целей.</p> <p>2. Какие методы наиболее эффективны для обучения персонала поведенческим навыкам (ведение переговоров, проведение заседаний, работа в группе): а) инструктаж; б) ротация; в) ученичество и наставничество; г) лекция; д) решение кейс-стадис; е) деловые игры; ж) самообучение.</p> <p>3. Какие методы наиболее эффективны для обучения техническим приемам (ведение бухгалтерского баланса, ремонт электродвигателей, прием коммунальных платежей, расчет процентов по вкладам): а) инструктаж; б) ротация; в) ученичество и наставничество; г) лекция; д) решение кейс-стадис; е) деловые игры; ж) "сидя рядом с Нелли"; з) самообучение.</p> <p>4. По каким критериям Вы бы оценили эффективность программы обучения для клерков: а) издержки обучения; б) внутренний критерий (т.е. непосредственно связанный с содержанием программы); в) внешний критерий (т.е. характеризующий уровень влияния программы обучения на улучшение деятельности обучающегося персонала); г) реакция работников.</p> <p>5. По каким критериям Вы бы оценили эффективность программы обучения для специалистов страховой компании: а) издержки обучения; б) внутренний критерий (т.е. непосредственно связанный с содержанием программы); в) внешний критерий (т.е. характеризующий уровень</p>

			<p>влияния программы обучения на улучшение деятельности обучающегося персонала); г) реакция работников.</p>
<p>Модуль 4 Основы проектирования в туристской и гостиничной индустрии</p>	<p>Тестовые задания</p>	<p>«зачтено» - от 75 до 80% правильно выполненного задания; «не зачтено» - менее 75% правильно выполненного задания.</p>	<p>Туристский маршрут это: А) схема путешествия Б) путь следования туристской группы или индивидуальных туристов В) карта-схема туристского путешествия Г) набор туристских услуг Д) способ обслуживания туристов в походе К какому классу подходов к развития организации принадлежит организационное проектирование? А) Гуманитарный подход Б) Инженерный подход В) Эмпирический подход Какие из нижеперечисленных проблемы решаются в процессе макропроектирования новых организаций? А) Обоснование объектов и объемов производства продукции; Б) Определение состава и содержание основных производственных процессов предприятия В) Определение географического местоположения предприятия Г) Выявление целей организации и соответствующих этим целям функций управления Какой из факторов, перечисленных ниже, следует учитывать при выборе организационно-правовой формы предприятия? А) Социальный уровень развития населения Б) Наличие инфраструктуры, позволяющей вести бизнес В) Возможный риск и ответственность Какой из факторов, перечисленных ниже, следует учитывать при выборе места расположения предприятия? А) Величина стартового капитала Б) Наличие инфраструктуры, позволяющей вести бизнес В) степень разделения функций владения и распоряжения имуществом Территория, обладающая определенными признаками аттрактивности и обеспеченная туристской инфраструктурой и системой организации туризма – это: а) туристский район; б) туристско-рекреационный комплекс; в) туристское районирование. Что не является результатом проектирования услуги «туристское путешествие»? а) технологическая карта; б) паспорт трассы маршрута; в) график загрузки туристского предприятия</p>

<p>Модуль 5 Технология и организация проведения мероприятий в сфере туризма и гостеприимства</p>	<p>Практическая работа; тренинг</p>	<p>«зачтено» - от 75 до 80% правильно выполненного задания; «не зачтено» - менее 75% правильно выполненного задания.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Выделите и обозначьте в предлагаемом тексте речи композиционные части 2. Составьте текст речи для публичного выступления (3 минуты) на тему «Почему я боюсь/не боюсь публичных выступлений», соблюдая законы композиции. 3. Измените лексический состав приведенных текстов, чтобы она стала понятна иностранцам, изучающим русский язык 4. Подберите речевые единицы обращения, приветствия и прощания, которые будут соответствовать единому стилю и формировать неизменную ролевую позицию слушателя 5. Предложите свой вариант Календаря событий Курской области для туристов 6. Предложите содержание игровой программы для детей 5-6 лет (тема мероприятия – «В гостях у сказки») 7. Предложите содержание игровой программы для подростков (8-14 человек). Тема мероприятия – «Голос» 8. Предложите содержание игровой программы для студентов-первокурсников в рамках адаптационной недели 9. Предложите содержание игровой программы на 15-20 человек для детей 10-12 лет (тематика программы – «Снимается кино»)
<p>Модуль 6 Управление конфликтами</p>	<p>Тестовые задания</p>	<p>«зачтено» - от 75 до 80% правильно выполненного задания; «не зачтено» - менее 75% правильно выполненного задания.</p>	<p>Задания в тестовой форме с одним правильным ответом</p> <p>1. Столкновение противоположных позиций на основе противоположно направленных мотивов или суждений - это:</p> <ol style="list-style-type: none"> а) конфликт б) борьба в) дискуссия г) решение проблемы <p>2. Конфликтогены - это:</p> <ol style="list-style-type: none"> а) проявления конфликта б) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта <p>3. Верной комбинацией стратегий поведения в конфликте является:</p> <ol style="list-style-type: none"> а) компромисс, критика, борьба б) уступка, уход, сотрудничество в) борьба, уход, убеждение г) сотрудничество, консенсус, уступка

			<p>4. Конфликт в общем смысле можно характеризовать как...</p> <ul style="list-style-type: none">а) установление причиныб) напряжениев) отсутствие согласия <p>5. Внутренние конфликты – это</p> <ul style="list-style-type: none">а) межличностныеб) между личностью и группойв) внутриличностныег) межгрупповые <p>6. Процесс столкновения противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов субъектов взаимодействия обозначают термином...</p> <ul style="list-style-type: none">а) «конфликт»б) «стресс»в) «саботаж»г) «проблема» <p>7. Основные причины конфликтов в организациях:</p> <ul style="list-style-type: none">а) распределение ресурсовб) взаимозависимость задачв) различия в целяхг) сложные коммуникации <p>8. Под межличностным конфликтом понимается столкновение противоположно направленных тенденций:</p> <ul style="list-style-type: none">а) в психике отдельного человека,б) во взаимоотношениях людей,в) в формальных организацияхг) в неформальных объединениях <p>9. Конфликты могут иметь негативные последствия:</p> <ul style="list-style-type: none">а) ухудшать морально-психологический климат в коллективе, б) порождать враждебность,в) формировать образ врага.г) ухудшать отношение межличностями <p>10. Возникновение внутриличностных конфликтов обусловлено:</p> <ul style="list-style-type: none">а) противоречием человека с самим собойб) противоречием между людьмив) нервным срывом человекаг) эмоциональной разрядкой
--	--	--	---

1.2. Промежуточная аттестация

Освоение программы, в том числе отдельной ее части (модуля) сопровождается промежуточной аттестацией, проводимой в формах, в соответствии с учебным планом и рабочей программой.

Модуль 1. Нормативно – правовое законодательство в сфере туризма и гостеприимства

Практическая работа (примеры заданий)

В малых группах проведите работу по анализу:

1. Приоритетных направлений государственного регулирования деятельности предприятий гостинично-туристического бизнеса по оказанию услуг потребителю.
2. Реализации Федерального закона «О техническом регулировании» в индустрии гостеприимства.
3. Применения закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» в сфере индустрии гостеприимства.
4. Конкурентные преимущества и нерешенные вопросы сферы гостеприимства России

Критерий оценивания:

Критерии	Балл
Полнота изложения заявленной проблемы	1
Общая наглядность	1
Представление и обоснование способа решения	2
Демонстрация практических навыков	1
Максимальный балл	5

Модуль 2. Маркетинг в сфере туризма и гостеприимства

Практическая работа (примеры заданий)

1. На какой временной период разрабатывается план маркетинга на гостиничных предприятиях?
2. Охарактеризуйте основные этапы разработки плана маркетинга.
3. Что такое маркетинговый аудит и каковы его основные составляющие?
4. Какие цели преследует анализ конкуренции?
5. Что такое «профиль клиента»? Какую информацию можно найти в этом документе?

Критерий оценивания:

Критерии	Балл
Полнота изложения заявленной проблемы	1
Общая наглядность	1
Представление и обоснование способа решения	2
Демонстрация практических навыков	1
Максимальный балл	5

Модуль 3. Управление персоналом в сфере туризма и гостеприимства

Практическая работа (примеры заданий)

1. Дайте характеристику источника найма персонала в организации. Какова их эффективность?
2. Перечислите и дайте характеристику методам оценки и отбора персонала.
3. Перечислите функции менеджеров по управлению персоналом.
4. Каковы критерии отбора персонала в организацию?
5. Перечислите основные этапы отбора персонала.
6. Дайте характеристику этапам тестирования и работе с документами кандидатов на вакантные места.
7. Охарактеризуйте основные методы оценки при отборе персонала.
8. Как проводится проверка профессиональных качеств, личных качеств и опыта работы претендентов на вакантные должности?

Критерий оценивания:

Критерии	Балл
Полнота изложения заявленной проблемы	1
Общая наглядность	1
Представление и обоснование способа решения	2
Демонстрация практических навыков	1
Максимальный балл	5

Модуль 4. Основы проектирования в туристской и гостиничной индустрии

Практическая работа (примеры заданий)

1. Дайте определение рекреационного комплекса.
2. Назовите признаки классификации рекреационных комплексов.
3. От каких условий зависит функциональный профиль рекреационного комплекса?
4. Каковы градостроительные факторы классификации рекреационных комплексов?
5. Каковы социально-экономические факторы классификации рекреационных комплексов?
6. Что влияет на вместимость рекреационного комплекса?
7. Какие требования предъявляют к уровню комфорта рекреационных комплексов?
8. Дайте определение санаторного комплекса.
9. Определите типы учреждений санаторного комплекса.
10. Охарактеризуйте композиционные приемы взаимосвязи функциональных групп помещений санаторного комплекса
11. Какое влияние оказывают природные условия на объемную композицию санаторного комплекса?
12. Охарактеризуйте состав санаторного комплекса.
13. Определите возможность комплексного подхода к планировочному решению детских санаторных лагерей.
14. Дайте определение комплекса отдыха.
15. Каково основное назначение комплекса отдыха?
16. Что представляет собой современная аттрактивная архитектура среды отдыха?
17. Каковы принципы организации комплексов отдыха?
18. Какова типология архитектуры зданий санаторных комплексов?
19. Перечислите виды архитектурных композиций курортных гостиниц.
20. Дайте определение туристского комплекса.

Критерий оценивания:

Критерии	Балл
Полнота изложения заявленной проблемы	1
Общая наглядность	1
Представление и обоснование способа решения	2
Демонстрация практических навыков	1
Максимальный балл	5

Модуль 5. Технология и организация проведения мероприятий в сфере туризма и гостеприимства

Практическая работа (примеры заданий)

1. Что такое мероприятие: для кого оно (аудитория), с какой целью организуется, задачи мероприятия, какие существуют виды и форматы мероприятия, оценка успешности мероприятия Продвижение. Способы привлечения внимания к вашему мероприятию
2. Генерирование идей, брейнсторм, определение темы, сюжета мероприятия.
3. Формулирование целей и задач мероприятия для его участников
4. Время и темп исполнения
5. Планирование ресурсов и распределение работ
6. Планирование хода мероприятия и оперативного управления
7. Работа с подрядчиками
8. Помещение. Выбор места проведения мероприятия, тенты
9. Эффективный обмен информацией
10. Продажи. Реклама, PR и другие инструменты продаж мероприятия
11. Процедуры взаимодействия с Клиентами
12. Основные риски и ошибки мероприятий
13. Финансовые риски и способы их нейтрализации
14. Формирование проектных команд, распределение ролей в командах.
15. Понятие управления событиями, принципиальная разница между событием и мероприятием. История развития отрасли в России и за рубежом.
16. Виды событий: фестиваль, корпоративное мероприятие, рекламная акция, PR кампания, частные праздники, детские события, семинары, конгрессы, конференции.
17. Заказчик события как представитель клиента.
18. Интеграция заказчика в процесс создания события, поддержание обратной связи, участие заказчика в формировании концепции.
19. Методы убеждения, принципы работы с клиентом.
20. Концепция event. Концепция бренда.

Критерий оценивания:

Критерии	Балл
Полнота изложения заявленной проблемы	1
Общая наглядность	1
Представление и обоснование способа решения	2
Демонстрация практических навыков	1
Максимальный балл	5

Модуль 6. Управление конфликтами Практическая работа (примеры заданий)

1. Проанализировать специфику конфликта в организации.
2. Определите виды организационных конфликтов.
3. Организационные конфликты.
4. В чём специфика инновационных конфликтов?
5. Разрешение инновационного конфликта.
6. Проблемы конфликтов между руководителями и членами организации.
7. В чём особенности управления конфликтами в организации?
8. Возникновение конфликтов: оценка ситуации.
9. Возникновение конфликтов: выбор стратегии реагирования.
10. Сферы межличностных конфликтов как отражение межкультурного разнообразия общества.
11. Типы конфликтных личностей.
12. Структурные характеристики конфликтов.
13. Каковы функции конфликтов?
14. Стили поведения в конфликтах.
15. Четырёхшаговый метод преобразования конфликта в сотрудничество.

Критерий оценивания:

Критерии	Балл
Полнота изложения заявленной проблемы	1
Общая наглядность	1
Представление и обоснование способа решения	2
Демонстрация практических навыков	1
Максимальный балл	5

1.3. Итоговая аттестация

Итоговая аттестация проводится в форме **тестирования**

К итоговой аттестации допускаются обучающиеся успешно выполнившие **не менее 90%** всех заданий промежуточной аттестации.

Критерии оценивания:

Оценка результатов тестирования проводится по следующим критериям:

- «зачтено» выставляется, если обучающийся в процессе выполнения задания дал **60–100%** правильных ответов;
- «не зачтено» выставляется, если обучающийся в процессе выполнения задания дал **20–59%** правильных ответов.

Примерное тестовые задание для

ИТОГОВОЙ аттестации

1. Глава семьи заключил договор медицинского страхования выезжающих за рубеж. Как будут указаны его жена и дети в страховых документах?

1. Как страховщики
2. Как страхователи
3. Как застрахованные лица

2. Отец семейства заключил договор страхования туристов от несчастных случаев. В случае его смерти страховая компания должна будет выплатить страховую сумму его жене. Кем будет являться его супруга:

1. Страхователем
2. Застрахованным лицом
3. Третьим лицом
4. Выгодоприобретателем

3. Турист заключил договор страхования и оплатил его. Какие из перечисленных документов он обязательно должны получить от страховой компании:

1. Страховой полис
2. Договор страхования
3. Правила страхования
4. Рекламные материалы

4. Проанализируйте результаты исследований американских психологов, приведенные в предложенном ниже тексте. Какие из выявленных ими событий должен или может использовать в своей работе аниматор?

Результаты исследования: Американские психологи Левинсон и Граф (Lewinsohn&Graf, 1973) в результате проведенных экспериментов выявили 49 событий, которые помогали людям выйти из депрессии и создавали хорошее настроение в течение дня. Приятные виды деятельности, создававшие хорошее настроение включали в себя:

1. Общение со счастливыми людьми.
2. Умение заинтересовать собеседников своими рассказами.
3. Встречи с друзьями.
4. Признание своей сексуальной привлекательности.
5. Поцелуи.
6. Наблюдение за людьми.
7. Откровенный, искренний разговор.
8. Выслушивание признаний в любви.
9. Выражение своей любви к кому-то.
10. Ласкательные прикосновения.

11. Пребывание в обществе любимого человека.
12. Высказывание комплиментов или похвал в чей-то адрес.
13. Общение с друзьями за чашкой чая, кофе и т.п.
14. Ощущение себя «душою общества» в компаниях, на вечеринке.
15. Ведение оживленной беседы.
16. Прослушивание радиопередач.
17. Встречи со старыми друзьями.
18. Осознание возможности выполнить чью-то просьбу о помощи или совете.
19. Умение развлечь и развеселить окружающих.
20. Традиционные сексуальные отношения.
21. Приобретение новых друзей, представителей своего пола.
22. Смех.
23. Пребывание в расслабленном состоянии.
24. Мысли о чем-то приятном, что должно произойти в будущем.
25. Размышления о людях, к которым относишься с симпатией.
26. Созерцание прекрасного пейзажа.
27. Возможность дышать свежим воздухом.
28. Спокойное, умиротворённое состояние.
29. Удовольствие от пребывания на солнце.
30. Приятное ощущение от чистой одежды.
31. Наличие свободного времени.
32. Крепкий ночной сон.
33. Прослушивание музыки.
34. Улыбка при общении с людьми.
35. Радостные события в жизни родственников или друзей.
36. Ощущение присутствия Бога в своей жизни.
37. Наблюдение за дикими животными.
38. Умение делать что-либо самостоятельно, по-своему.
39. Чтение рассказов, романов, стихов или пьес.
40. Планирование или организация чего-либо.
41. Умелое вождение автомобиля.
42. Удачная, четкая формулировка своих мыслей.
43. Планирование путешествий и отпуска.
44. Приобретение новых знаний и навыков.
45. Получение комплимента или похвалы в свой адрес.
46. Качественное выполнение работы.
47. Вкусная пища.
48. Посещение ресторана.
49. Общение с животными. (*Аргайл М. Психология счастья. – СПб., 2003. – С. 244-245*)

5. Инновация в туризме характеризуется:

- а) коммерциализуемостью новшества;
- б) ориентацией на удовлетворение идеальных потребностей

разработчика;

- в) планируемостью;
- г) измеримостью результата.

6. Что такое «экскурсия»?

- сумма знаний, в специфической форме сообщаемых группе людей, и определенная система действий по их передаче
- многодневная поездка с познавательной целью группы людей
- определенный вид деятельности, направленный на обеспечение отдыха туристов.

7. Назовите функции экскурсии.

- информационная, образовательная
- познавательная, воспитательная, эстетическая
- все перечисленное.

8. Что такое экскурсионная методика?

- техника работы экскурсовода
- составление плана экскурсии
- совокупность способов и приемов работы экскурсовода.

9. Кто проводит пробные экскурсии?

- сами туристы
- проводит экскурсовод-профессионал
- начинающие экскурсоводы.

10. С какой целью проводится учебная экскурсия?

- развлечение туристов
- обучение экскурсоводов и школьников
- получение прибыли

11. Назовите классификационные признаки экскурсии.

- по содержанию и составу участников
- по месту, форме и способу передвижения
- все перечисленное

12. Что такое тематическая экскурсия?

- экскурсия, посвященная одной теме
- посвященная нескольким темам
- многодневная поездка.

13. Связана методика проведения экскурсии с классификацией экскурсий?

- да
- нет.

14. Какой вид транспорта чаще всего используют для экскурсий?

- автомобильный
- авиационный
- железнодорожный.

15. Для каких экскурсий используют сопровождение ГАИ?

- детские экскурсии и массовки
- тематические
- обзорные.

16. Что может быть предметом изучения на экскурсии?

- объект материального мира
- предмет нематериального мира.

17. Что можно отнести к архитектурным объектам?

- планировку улиц, парки, здания
- произведения живописи
- костюм.

18. Памятники истории классифицируются:

- по содержанию
- по степени сохранности, популярности, объему информации
- все вышеперечисленное.

19. На чем строится экскурсия?

- на показе объектов
- на транспортном обслуживании
- на создании сувениров.

20. Какие виды экскурсионных программ существуют?

- обзорные, социальные, школьные
- анимационные, экскурсионные, типовые, целевые
- все вышеперечисленное.

21. Что такое программное обслуживание?

- предложение услуг в соответствии с целями и задачами экскурсии
- обслуживание по конкретной теме
- обслуживание в гостиницах.

22. Что не входит в экскурсионную программу?

- размещение в гостиницах
- питание
- экскурсия.

23. Какие услуги включают в стоимость экскурсии?

- основные
- дополнительные
- сопутствующие

24. На каком этапе подготовки экскурсии составляется методическая разработка?

- на подготовительном
- на основном.

25. Кто в экскурсионной фирме занимается разработкой новой экскурсии?

- бригада экскурсоводов
- методист
- один экскурсовод.

-26. Что такое методическая разработка экскурсии?

- рабочий план экскурсии
- текст экскурсии
- рекомендации туристам.

27. Какой текст экскурсии остается в экскурсионной фирме?

- контрольный
- индивидуальный.

28. Что такое экскурсионная анимация?

- досуговая программа на экскурсионных маршрутах
- развлечение туристов в отелях
- шоу-музеи.

29. На чем основан дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию?

- на предоставлении транспортных услуг
- на учете запросов и интересов туристов
- на профессиональной подготовке экскурсовода.

30. Кто отвечает за безопасность детей на экскурсионных маршрутах?

- родители
- экскурсовод и водитель
- ГАИ.

31. Какие формы проведения экскурсий для школьников более удобны?

- экскурсия беседа, экскурсия – прогулка
- экскурсия массовка
- экскурсия лекция.

32. Какие виды мастерства экскурсовода существуют?

- педагогическое
- лекторское, экскурсоводческое
- все вышеперечисленное.

33. Что означает термин «Речь экскурсовода»?

- внешняя речь
- внутренняя речь, речь жестовая
- все вышеперечисленное.

34. Что такое путевая информация на экскурсии?

- информация около объекта
- информация в музее
- информация по пути следования.

35. Для чего используется портфель экскурсовода?

- для наглядности рассказа
- для хранения документации
- для личных целей.

36. В каком документе записаны права и обязанности экскурсовода?

- в должностной инструкции
- в уставе экскурсионной фирмы
- в туристской путевке.

37. По форме проведения различают экскурсии:

- а) пешеходные
- б) комбинированные
- в) учебные
- г) загородные

38. Качественный уровень экскурсии определяется следующими условиями:

- а) обилием цифр, фактов, примеров
- б) преобладанием показа над рассказом
- в) обеспечением синтеза приемов показа и рассказа
- г) преобладанием рассказа над показом.

39. Речь экскурсовода должна соответствовать стилю, а именно:

- а) объективному
- б) нейтральному;
- в) научному;
- г) свободному.

40. Использование туристическими предприятиями экскурсионных маршрутов историко-культурной тематики имеет целью:

- а) развитие экологического туризма
- б) издание путеводителей
- в) организацию обучения народным ремеслам
- г) увязку в маршруты наиболее ценных природно-ландшафтных территорий и архитектурных объектов

41. Как называется конфликтное поведение группы, отличающееся нарастанием агрессивных проявлений, обусловленное снижением чувства персональной ответственности за происходящее?

- а) эффект лидерства
- б) эффект социальной заразительности
- в) эффект толпы
- г) эффект анонимности

42. Конфликт — это:

- а) борьба мнений;
- б) спор, дискуссия по острой проблеме;
- в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
- г) столкновение противоположных позиций.

43. Конфликтная ситуация — это:

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- г) причина конфликта;

44. Причина конфликта — это:

- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
- в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
- г) то, из-за чего возникает конфликт.

45. То, из-за чего возникает конфликт — это:

- а) мотивы конфликта;
- б) позиции конфликтующих сторон;
- в) предмет конфликта;
- г) стороны конфликта;

46. Конфликты по социальным последствиям могут быть:

- а) конструктивными;
- б) предметными;
- в) деструктивными;
- г) затяжными.

47. Для каких профессий синдром выгорания наиболее характерен?

- а) для коммуникативных профессий, относящихся к группе «человек - человек»
- б) для профессий «человек - техника»
- в) для профессий «человек - природа»

48. Управление конфликтами — это:

- а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;
- б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;
- в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними.

49. Содержание управления конфликтами включает:

- а) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение;
- б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;
- в) прогнозирование, регулирование, разрешение;
- г) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение.

50. В группу методов управления конфликтами входят (исключите лишнее):

- а) структурные методы;
- б) метод картографии;
- в) опрос.