

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ
«ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ЦЕНТР НЕПРЕРЫВНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»
(АНПОО «ДВЦНО»)
Академический колледж
(АК)**

«СОГЛАСОВАНО»

Руководитель ЦРУСО

 О.С. Луценко

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор АНПОО «ДВЦНО»

 С.В. Ширшикова

«СОГЛАСОВАНО»

Директор АК

 Л.А. Смагина



**Дополнительная общеобразовательная программа
Организация приема и обслуживания иностранных
туристов из КНР**

Составили:

преподаватель

колледжа искусства и технологий

Каращук Л.К.,

преп. дисциплин профессион. цикла

Академического колледжа

Григорьевская И.В.,

Нивинская О.А.



Срок реализации: бессрочно

Категория учащихся: граждане Российской Федерации и иностранные граждане от 18 лет, студенты среднеспециальных, высших учебных заведений разного уровня подготовки.

Утверждена и введена в действие приказом № 119-1/18 от 21.11. 2018 г.

г. Владивосток
2018 г.

Содержание:

Пояснительная записка	3
Содержание тем рабочей программы	5
Учебно-тематический план	6
Учебно-методическое и материально-техническое обеспечение	9
Контрольно-измерительные материалы	10

Пояснительная записка

В стратегии качественного обслуживания туристов большая роль отводится работе сопровождающего или гида туристской группы (ГТГ). Не всегда на практике руководители турфирм уделяют внимание профессиональной подготовке именно этой категории работников, предполагая, что с клиентами на маршруте может справиться любой человек. Но ведь эти сотрудники во многом определяют имидж турфирмы, обеспечивают качественное выполнение туристского маршрута. Именно ГТГ предъявляются, прежде всего, претензии туристов, партнеров по организации обслуживания. От его деловых, личных, профессиональных качеств часто зависит благоприятное разрешение многих конфликтных ситуаций, возникающих на маршруте.

В туристском путешествии ГТГ выступает в специфической роли менеджера малой группы. Эта роль заключается в необходимости управления людьми, не связанными производственными отношениями, и одновременно управления процессом обслуживания туристов на маршруте. В связи с этим ГТГ присущи функции менеджера, организатора, экскурсовода, психолога, воспитателя, что позволяет ему ненавязчиво и гибко управлять отдыхом клиентов.

Профессиональная работа ГТГ помогает правильно организовать стратегию продвижения нового продукта на рынок. Гид первым узнает мнение клиентов, партнеров по сервису о предложенном маршруте, поэтому его отзывы, прежде всего, позволяют улучшить организацию обслуживания туристов при оказании различных услуг, предусмотренных туристской программой.

В связи с изменившимися тенденциями на туристском рынке Приморского края возникает необходимость переориентации подготовки специалистов туристского и гостиничного направления для работы с туристами на приеме, со знанием китайского языка. Данная программа предлагает подготовку слушателей по направлению гид-руководитель туристской группы с приобретением теоретических знаний и практических навыков работы с китайскими туристами в г. Владивостоке и Приморском крае, а также вводный курс китайского языка. Программа рассчитана на **96 часов** аудиторных занятий, продолжительностью **5 месяцев**. Из них **48 часов** – «Технологические особенности работы гида на приеме», **48 часов** – «Вводный курс китайского языка».

Программа разработана на основе Федерального закона РФ от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», приказа Министерства образования и науки РФ от 29 августа 2013 г. № 1008 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам».

Программа составлена на основании научно-методических разработок и учебных программ преподавателей дисциплин профессионального цикла Нивинской О.А. и Григорьевской И.В., а также на основе учебно-методического комплекса преподавателя китайского языка Карашук Л.К.

Программа предусматривает возможность изучения содержания курса с различной степенью полноты, обеспечивает прочное и сознательное овладение слушателей системой знаний и умений в области туризма и китайского языка, достаточных для дальнейшего изучения профессиональных дисциплин, более углубленного изучения китайского языка в образовательных учреждениях и на курсах повышения квалификации.

Цели программы:

- овладение слушателями навыками эффективного общения;
- овладение умениями контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг;
- формирование навыков определения особых потребностей туристской группы или индивидуального туриста;
- формирование способностей эффективного принятия решений в сложных и экстремальных условиях;
- овладение умением обеспечивать безопасность на маршруте.

Задачи программы – непосредственное формирование умений гида – руководителя группы – работать с туристами из КНР и формирование навыков и умений владения китайским языком с туристами из КНР.

В результате освоения программы слушатели должны иметь практический опыт:

- проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках;
- сопровождения туристов на маршруте;
- контроля качества предоставляемых туристам услуг;
- составления отчетов по туристской поездке и мероприятию.
- оценки готовности группы к турпоездке.

В результате освоения программы слушатели должны уметь:

- использовать приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений;
- контролировать качество предоставляемых туристам услуг размещения и питания;
- контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг;
- проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках;
- проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей;
- контролировать наличие туристов;
- оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания;
- проверять документы, необходимые для выхода тургруппы на маршрут;
- определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста;
- проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут;
- эффективно принимать решения в сложных и экстремальных условиях;
- взаимодействовать со службами быстрого реагирования.

В результате освоения программы слушатели должны знать:

- правила оформления деловой документации;
- правила организации туристских поездок, экскурсий, мероприятий;
- основы анимационной деятельности;
- правила обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах;
- приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг;
- стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания;
- основы организации туристской деятельности.

В рамках модуля «Китайский язык повседневного общения» слушатели должны уметь:

- владеть фонетикой китайского языка, что включает знание инициалей и финалей, различение придыхательных и не придыхательных звуков;
- правильно транскрибировать китайские слоги, овладеть четырьмя этимологическими тонами китайского языка;
- правильно тонировать и различать на слух тоны китайского языка.

Овладение иероглификой китайского языка подразумевает освоение правил знакообразования и порядок написания черт и графем китайских иероглифических знаков. Знания по грамматике китайского языка включают умение строить повествовательное, вопросительное и отрицательное предложение, знание правил употребления грамматических конструкций китайского языка, знание особенностей употребления различных частей речи. Овладение общеупотребительной лексикой предполагает умение использовать её при переводе с китайского на русский и с русского на китайский.

В ходе изучения программы планируются следующие формы проведения занятий:

- традиционные лекционные занятия - ознакомление с новым материалом;
- практические занятия реализуются в форме групповой и парной работы, ролевых игр, дискуссий, проектов.

В процессе преподавания модулей программы используются следующие ориентиры при развитии активных методов обучения:

- деловые коммуникации;
- управление проектами;
- подготовка и проведение презентаций.

В проведении лекционных занятий используются следующие нетрадиционные формы в качестве основополагающих принципов или структурных элементов, включенных в традиционную лекцию: проблемная лекция; лекция-визуализация; лекция с заранее запланированными ошибками; лекция – пресс-конференция; лекция-беседа; лекция; лекция с разбором конкретных ситуаций (кейсов); лекция - консультация - до 50% учебного времени отводится вопросам и ответам на них.

Из числа инновационных образовательных технологий в процессе преподавания разделов программы используются:

- технологии активного обучения (деловые игры, тренинги, дискуссии, кейс-стади);
- модульно-рейтинговая технология;
- технология проблемного обучения (проблемное изложение материала); метод инициации мышления - метод контрольных (эвристических) вопросов;
- технологии коллективного взаимодействия (сотрудничество, диалог и др.).

Взаимосвязь аудиторной и самостоятельной работы слушателей при изучении программы происходит путем получения информации на аудиторном лекционном и практическом занятии, закрепляется в процессе внеаудиторной (домашней) самостоятельной работы посредством выполнения упражнений и заданий, полученных от преподавателя, которые готовятся к каждому аудиторному занятию.

Контроль знаний модуля «Технологические особенности работы гида на приеме» реализуется в виде поурочного, промежуточного и итогового контроля знаний, умений и навыков. Используются устные и письменные формы контроля. Результаты прохождения программы будут оцениваться: в форме итогового тестирования; оценка результатов выполнения тестовых заданий; оценка результатов выполнения проблемных заданий и проектов.

Контроль полученных знаний и навыков при изучении китайского языка осуществляется на каждом уроке в виде фронтального опроса, прослушивания аудио-текстов, их обсуждения, словарных диктантов. Устное монологическое высказывание по темам программы, устное диалогическое высказывание по темам программы курса китайского языка, письменная работа по темам курса, устный и письменный перевод с русского на китайский язык и с китайского на русский, на базе освоенных лексических единиц.

Содержание тем рабочей программы (96 часов)

I модуль. Технологические особенности работы гида на приеме туристов (48 часов)

Тема 1 Технологические аспекты деятельности гида (12 часов)

Функции гида туристских групп. Технологические приемы проведения туристского маршрута.

Методика проведения туристского маршрута. Приемы устного изложения: объявление, разъяснение, сообщение, справка, беседа. Практические приемы.

Тема 2 Социально-психологические аспекты в работе гида туристской группы (4 часа)

Основные стадии развития взаимоотношений в группе: стадия первичного синтеза (притирка), стадия дифференциации, стадия подлинного синтеза людей в группе. Управление конфликтами.

Тема 3 Работа гида туристской группы в качестве агента. Технологии продаж (8 часов)

Туроператор – турист. Туроператор – турагентство – турист. Туроператор – турагентство – оптовик – турагентства – турист. Туроператор – турагентство оптовик – турагентства – агент – турист.

Тема 4 Обеспечение безопасности на туристских маршрутах (6 часов)

Нормативно-правовая база обеспечения безопасности на туристских маршрутах. Виды безопасности на туристских маршрутах: социально-политическая, безопасность туристских центров, личная безопасность туриста страны (места) пребывания, природная и экологическая безопасность, санитарно-эпидемиологическая безопасность.

Тема 5 «Действия руководителя группы по организации безопасного туризма» (6 часов)

Безопасность транспортных средств. Безопасность в средствах размещения. Безопасность на предприятиях питания и досуга. Безопасность детского туризма.

Тема 6 «Страхование в туризме» (10 часов)

Страхование в туризме: сущность, классификация, правовые основы регулирования страховой деятельности в России и за рубежом. Страхование туристов: медицинское страхование, страхование на транспорте, имущественное страхование, страхование от невыдачи виз, страхование личного транспортного средства. Виды страхования туристов: компенсационное и сервисное. Страхование выездного, въездного и внутреннего туризма. Страхование ответственности туроператоров от неоказания или ненадлежащего оказания туроператорских услуг. Страхование коммерческих рисков туристских фирм.

Тема 7. Итоговый контроль (2 часа).

Тестирование, защита на маршруте.

II модуль «Китайский язык повседневного общения» (48 часов)

Тема 1. «Алфавит, буквосочетания. Ключи. Цифры». Семья Знакомство (5 часов)

Тема 2. «Алфавит, буквосочетания. Ключи». 口语题目: 食品 Еда.
Повествовательное предложение (5 часов)

Тема 3. «Алфавит, буквосочетания. Ключи. Даты». 口语题目: Погода. Отрицательное предложение (5 часов)

Тема 4. «Алфавит, буквосочетания. Ключи». 口语题目: 水果 蔬菜 他做得好
Овощи, фрукты. Я готовлю хорошо. Предложения с глаголом-связкой -是. Выражение качества действия (10 часов)

Тема 5. «Ключи. Вопросительные местоимения. Числительные и счётные слова».
Употребление 几 и 多少. Способы выражения времени. 口语题目: 交通 Транспорт (5 часов)

Тема 6. «Ключи. Предложные конструкции 给 и 在». 口语题目: 哪儿在哪儿? Где находится...?
Побудительные глаголы. Гостиница. Документы (3 часа)

Тема 7. «Предложения с глагольным сказуемым». Предложная конструкция 跟...一起. Гостиница. Город (5 часов)

Тема 8. «Общий вопрос с утвердительно-отрицательной формой сказуемого». 口语题目: 这是谁的东西? Это чья вещь? (4 часа)

Тема 9. «Предложения с несколькими глаголами в составе сказуемого. Наречия 也 и 都». 口语题目: 我们的班. Моя группа (4 часа)

Тема 10. Итоговый контроль (2 часа)

Контрольная работа.

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование тем, параграфов, модулей	Всего часов	В том числе:			Контроль знаний
			Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	
I	Технологические особенности работы гида на приеме туристов	48	25	15	3	5
1.	Технологические аспекты деятельности гида	12	6	4	1	1
1.1.	Функции гида туристских групп.	4	2	2	-	-
1.2.	Технологические приемы проведения туристского маршрута	4	2	2	-	-
1.3.	Методика проведения туристского маршрута	2	1	1	-	-

1.4	Приемы устного изложения: объявление, разъяснение, сообщение, справка, беседа	1	1	-	-	-
1.5	Практические приемы	1	1	-	-	-
2	Социально-психологические аспекты в работе гида туристской группы	4	2	1	1	-
2.1	Основные стадии развития взаимоотношений в группе: стадия первичного синтеза (притирка), стадия дифференциации, стадия подлинного синтеза людей в группе	2	1	1	-	-
2.2.	Управление конфликтами	1	1	-	-	-
3	Работа гида туристской группы в качестве агента. Технологии продаж	8	6	2	-	-
3.1	Туроператор – турист	2	1	1	-	-
3.2	Туроператор – турагентство – турист	2	1	1	-	-
3.3	Туроператор – турагентство – оптовик – турагентства – турист	2	2	-	-	-
3.4	Туроператор – турагентство – оптовик – турагентства – агент – турист	2	2	-	-	-
4	Обеспечение безопасности на туристских маршрутах	6	4	2	-	-
4.1	Нормативно-правовая база обеспечения безопасности на туристских маршрутах	3	2	1	-	-
4.2	Виды безопасности на туристских маршрутах: социально-политическая, безопасность туристских центров, личная безопасность туриста страны (места) пребывания, природная и экологическая безопасность, санитарно-эпидемиологическая безопасность	3	2	1	-	-
5	Действия руководителя группы по организации безопасного туризма	6	2	2	1	1
5.1	Безопасность транспортных средств	2	-	1	-	1
5.2	Безопасность в средствах размещения	2	1	1	-	-
5.3	Безопасность на предприятиях питания и досуга	1	1	-	-	-
5.4	Безопасность детского туризма	1	-	-	1	-
6	Страхование в туризме	10	5	4	-	1
6.1	Страхование в туризме: сущность, классификация, правовые основы регулирования страховой деятельности в России и за рубежом	3	1	1	-	1
6.2	Страхование туристов: медицинское страхование, страхование на транспорте, имущественное страхование, страхование от невыдачи виз, страхование личного транспортного средства	2	1	1	-	-
6.3	Виды страхования туристов: компенсационное и сервисное	2	1	1	-	-
6.4	Страхование выездного, въездного и внутреннего туризма	1	-	1	-	-

6.5	Страхование ответственности туроператоров от неоказания или ненадлежащего оказания туроператорских услуг	1	1	-	-	-
6.6	Страхование коммерческих рисков туристских фирм	1	1	-	-	-
7	Итоговый контроль (тестирование, защита на маршруте)	2	-	-	-	2
II Модуль	Китайский язык повседневного общения	48	19	14	3	12
1	Алфавит, буквосочетания. Ключи. Цифры. Семья. Знакомство.	5	2	2	-	1
2	Алфавит, буквосочетания. Ключи. 口语题目: 食品 食.	5	2	1	1	1
3	Алфавит, буквосочетания. Ключи. 口语题目: 日期 Погода. Отрицательное предложение.	5	2	1	1	1
4	Алфавит, буквосочетания. Ключи. 口语题目 水果 蔬菜 他做得好. Овощи, фрукты. Я готовлю хорошо. Предложения с глаголом-связкой 是 Выражение качества действия.	10	4	4	-	2
5	Ключи. Вопросительные местоимения. Числительные и счетные слова. Употребление 几 и 多少. Способы выражения времени. 口语题目 交通 Транспорт.	5	2	1	1	1
6	Ключи. Предложные конструкции с 给 и 在 : 厕所在哪儿? Где находится...? Побудительные глаголы 口语题目: 宾馆 Гостиница. Документы.	3	1	1	-	1
7	Предложения с глагольным сказуемым. Предложная конструкция 跟一起. Гостиница. Город.	5	2	2	-	1
8	Общий вопрос с утвердительно-отрицательной формой сказуемого 口语题目: 这是谁的东西? Это чья вещь?	4	2	1	-	1
9	Предложения с несколькими глаголами в составе сказуемого. Наречия 也 и 都 口语题目: 我们的班 Моя группа.	4	2	1	-	1
10	Итоговый контроль (контрольная работа)	2	-	-	-	2
ИТОГО		96	44	29	6	17

Учебно-методическое и материально-техническое обеспечение

Материально-техническое обеспечение

1) Библиотечный фонд АК АНПОО «ДВЦНО», компьютерный класс с выходом в Интернет, методические материалы преподавателя.

2) Учебники в электронном виде, аудиозаписи занятий.

Технические средства обучения:

- мультимедийное оборудование (персональный компьютер с набором соответствующих программ, интерактивная доска, проектор).

- пульт управления.

Список литературы

1. ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц».
2. ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».
3. ГОСТ Р 286810-90 «Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения».
4. Александрова А.Ю. Международный туризм: учебник для студентов вузов, обуч. по специальности «География» / А. Ю. Александрова. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: КНОРУС, 2013. – 460 с.
5. Березин В.П. Страхование и риски в туризме: метод. указания и контр. задания для студентов заоч. формы обучения. – М.: Изд-во МГИИТ, 2013. – 25 с.
6. Баумгартен Л.В. Стандартизация и сертификация в туризме: практикум / Л.В. Баумгартен. – М.: Дашков и К*, 2013. – 304 с.
7. Бутузов А.Г. Этнокультурный туризм: учеб. пособие для студентов [бакалавриата, магистрантов, аспирантов] вузов / А.Г. Бутузов. – М.: КНОРУС, 2013. – 248 с.
8. Дашевская А.Ф., Кондрашевский И.В. Практический курс китайского языка / А.Ф. Дашевская, И.В. Кондрашевский. – М.: Изд-во «Муравей», 2013 – 380 с.
9. Вотинцева Н.А. Правовое обеспечение туристской индустрии в России: учеб. пособие для студентов вузов / Н.А. Вотинцева. – М.: Дашков и К*, 2013. – 320 с.
10. Гусятникова Д.Е. Защита прав туриста / Д. Е. Гусятникова, С.А. Зиновьева. – 2-е изд. – М.: Дашков и К*, 2013. – 180 с.
11. Задоев Т.П., Хуан Шуин. Ч. 1-я. – М.: Издательство Восток-Запад, 2014. – 410 с.
12. Ильина Е. Н. Туроперейтинг: организация деятельности [Текст]: учебник для студ. вузов туристского профиля / Е. Н. Ильина. – М.: Финансы и статистика, 20012. – 256 с.
13. Карапетянц А.М., Тань Аошуан. Учебник китайского языка: Новый практический курс. Том 1. – М.: Восточная литература, 2014. - 300с.
14. Карапетянц А.М., Тань Аошуан. Учебник китайского языка: Новый практический курс. Том 2. – М.: Восточная литература, 2014. - 310 с.
15. Клаудиа Росс Грамматика современного китайского языка 2-е издание. – Лондон: изд-во Routledge, 2011. – 512 с.
16. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие для образоват. учреждений сред. проф. образования / А.Б. Косолапов. – 2-е изд., стер. – М.: КНОРУС, 2010. – 288 с.
17. Кондрашевский А.Ф., Румянцева М.В., Фролова М.Г. Практический курс китайского языка. Том 1. – М.: Восток-Запад, 2011. - 225 с.
18. Кондрашевский А.Ф., Румянцева М.В., Фролова М.Г. Практический курс китайского языка. Том 2. – М.: Восток-Запад, 2011. - 225 с.
19. Кушнарева И.Ю., Руденко Л.Л. Работа гида туристских групп на транспортных маршрутах: учебное пособие. – Владивосток: Издат-во ВГУЭС, 2010. – 168 с.
20. Ма Цзянфей. Ускоренный вводный курс китайского разговорного языка. – Пекин: изд-во Пекинского университета иностранных языков, 2013. – 320 с.
21. Правовое регулирование туристской деятельности: учебное пособие / П.Н. Бирюков, Ю.Н. Хамова. – М.: Юрист, 2011. – 319 с.

22. Руденко Л.Л. Безопасность туризма: Учебно-метод. пособие. – Владивосток: Издат-во ВГУЭС, 2010. – 112 с.

23. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности [Текст]: учебное пособие для средн. проф. образования / Н. Б. Черных. – 2-е изд., доп. и испр. – М.: Сов. спорт, 2010. – 360 с

24. Туризм-путешествия. Создание туристской фирмы. Агентский бизнес: учебник для вузов / Е. Н. Ильина. – М.: Изд-во Рос. междунар. акад. туризма, 2008. – 169с.

25. Ушаков Д. С. Прикладной туроперейтинг: Учебное пособие / Д.С.Ушаков. – М.: Ростов-на-Дону: Март, 2011. – 416с.

Интернет-ресурсы

1. <https://rucont.ru/> Национальный цифровой ресурс Руконт – межотраслевая электронная библиотека на базе технологии Контекстум.

2. <http://znanium.com/> Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM.

3. <http://biblioclub.ru/> Университетская библиотека ONLINE, Интернет-магазин, Деловой портал, Энциклопедии.

4. <https://integrum.ru/> Информационно-аналитическое агентство ИНТЕГРУМ

5. <https://elibrary.ru/defaultx.asp> Научная электронная библиотека.

6. <http://ojkum.ru/> Научно-теоретический журнал ОЙКУМЕНА, регионоведческие исследования.

7. <https://uisrussia.msu.ru/> Университетская информационная система Россия (УИС РОССИЯ).

8. <https://mybrary.ru/> Электронная библиотека MYBRARY.

9. <http://lib.vvsu.ru/russian/> Виртуальные выставки. Ресурсный информационно-аналитический центр Владивостокского государственного университета экономики и сервиса.

Контрольно-измерительные материалы

Эффективному решению образовательных задач способствуют адекватный отбор педагогических средств, методов обучения, способов учебной деятельности. Отбор методов осуществляется по следующим основаниям:

1) соответствие современным представлениям о целях, содержании образования;

2) соответствие методов обучения современным методам познания реальной действительности;

3) отражение в методике способов мышления человека;

4) связь методов обучения с содержанием учебного материала.

Практические методы обучения основаны на практической деятельности обучающихся.

Через практические методы решаются не только задачи формирования умений и навыков, но и задачи познания.

Тема семинара определяется преподавателем заранее. Она может совпадать с темой ранее проведенной лекции или быть посвящена теме, расширяющей лекционный материал. Инновационный подход к образованию предполагает формирование современных компетенций, отличающихся освоением новых действий и приемов в различных ситуациях.

Результатом образования становится компетентность, рассматриваемая как способность человека действовать в различных проблемных ситуациях. Формирование компетенций требует дополнения традиционных форм обучения моделированием интерактивных ситуаций как условием освоения процесса принятия решений.

I модуль «Технологические особенности работы гида на приеме туристов»

Процесс освоения учебного материала включает в себя работу на лекционных и практических занятиях, а также регулярную самостоятельную работу. Во время лекционных занятий рекомендуется составлять конспект, фиксирующий основные положения лекции и ключевые определения по пройденной теме. Во время практических занятий рекомендуется активно участвовать в обсуждении рассматриваемой темы, выступать с подготовленными заранее докладами и презентациями, принимать участие в выполнении проверочных работ.

Самостоятельная работа по данному разделу программы включает:

- а) работу с первоисточниками;
- б) подготовку устного выступления на практическом занятии;
- в) подготовку к занятию в интерактивной форме;
- г) подготовку реферата, эссе;
- д) подготовку презентаций к выступлениям;
- е) работу с тестовыми заданиями;
- ж) подготовку к текущему, рубежному контролю и итоговой аттестации по пройденным темам.

II модуль «Китайский язык повседневного общения»

Выполнение упражнений по указанию преподавателя, чтение текстов, перевод предложений с китайского языка и на китайский язык.

При самостоятельной подготовке рекомендуется вначале повторить теоретический материал предыдущих занятий, пользуясь записями, сделанными в аудитории, а также материалами из учебных пособий, рекомендованными преподавателем; просмотреть задания, выполненные в аудитории, а затем приступить к выполнению домашнего задания.

Итоговая аттестация

Результаты прохождения программы будут оцениваться: в форме итогового тестирования – оценка результатов выполнения тестовых заданий; решения заданий контрольных измерительных материалов – оценка результатов выполнения проблемных заданий.

I модуль «Технологические особенности работы гида на приеме туристов»

Каждое тестовое задание содержит условие (вопрос) и 4 варианта ответа, среди которых только один правильный. Задания ориентированы на быстрое решение (на выполнение самого трудоемкого задания отводится не более 4 минут), на выполнение всего теста – 60 минут. Рекомендуемое соответствие оценки и числа выполненных заданий (в процентах) следующее: «отлично» – 90-100% заданий, «хорошо» – до 75% заданий, «удовлетворительно» – до 60% заданий, «неудовлетворительно» – менее 60% заданий.

Кроме того, после изучения каждой темы проводится контрольная работа в виде дополнительного задания. Дополнительное задание выполняется на отдельном бланке (листе) в свободной форме. На выполнение отводится не более 90 минут.

II модуль «Китайский язык повседневного общения».

Оценка знаний по китайскому языку будет проходить в форме контрольных работ.

Иероглифический диктант по китайскому языку:

1/4 полной ошибки:

- написание иероглифа с явным нарушением порядка черт и/или с использованием несуществующих черт;
- при неправильном использовании элементов скорописи или полускорописи;
- при потере узнаваемости иероглифа и качества его написания из-за плохого почерка или неудачно выбранного орудия письма.

1/2 полной ошибки:

- иероглиф написан с ошибкой (искажен или отсутствует графический элемент, ключ, фонетик).

1 полная ошибка:

- иероглиф пропущен;
- иероглиф заменен полностью;
- иероглиф написан более чем с одной ошибкой в ключе.

Письменный перевод с русского языка отдельных предложений:

1/4 полной ошибки:

- иероглифическая ошибка – искажение написания или пропуск иероглифа, не несущего самостоятельного лексического смысла.

1/4 полной ошибки:

- написание иероглифа с явным нарушением порядка черт и/или с использованием несуществующих черт.

1/2 полной ошибки:

- лексическая ошибка – неправильный перевод слова или подбор его значения, пропуск или искаженное написание нескольких иероглифов в пределах одного слова или одного иероглифа, имеющего самостоятельный лексический смысл;

- грамматическая ошибка – нарушение правил нормативной грамматики: правил оформления грамматических видовременных конструкций, порядка слов в предложении.

Модуль I «Технологические особенности работы гида на приеме туристов»

Тест

1. Основными функциями менеджмента в туризме являются:

- а) систематизация, прогнозирование;
- б) мотивация, контроль, ценсообразование;
- в) планирование, организация, стимулирование;
- г) планирование, организация, мотивация, контроль.

2. Термин «услуга» согласно ГОСТА Р – 50646 – 94:

а) результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя;

б) результат деятельности предприятия по удовлетворению потребностей туристов;

в) совокупность основных и дополнительных услуг, включаемых в турпродукт.

3. Туристский ваучер, согласно ФЗ РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»:

а) документ, устанавливающий право туриста на услуги входящие в состав тура, и подтверждающий факт их оказания;

б) документ, удостоверяющий право туриста на питание и размещение;

в) документ финансовой отчетности туристских предприятий в России.

4. В зависимости от целей организации могут быть:

- а) закрытые и открытые;
- б) коммерческие и общественные;
- в) частные и общественные;
- г) все ответы верны.

5. Инициативные туроператоры:

а) туроператоры, отправляющие туристов за рубеж и в другие регионы своей страны по договорам с принимающими турфирмами или напрямую с производителями туристских услуг;

б) туроператоры на приеме;

в) турагентские фирмы.

6. Социальный туризм:

а) путешествия, субсидированные из средств, выделяемых государством на социальные нужды;

б) путешествия, осуществляемые за счет средств спонсорской помощи;

в) путешествия групп туристов, организованные различными предприятиями.

7. Основные различия между туроператорами и турагентами:

а) турагент действует на рынке как розничный продавец, и его прибыль формируется из комиссионного вознаграждения за продажу чужого туристического продукта;

б) турагент реализует собственный туристский продукт;

в) существенных различий в деятельности нет.

8. Что из нижеперечисленного относится к целям государственного регулирования:

а) обеспечение прав граждан на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий;

б) охрана окружающей природной среды;

в) развитие туристской индустрии.

9. Содержит ли ФЗ РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» статью «Особенности реализации туристского продукта»:

а) такой статьи в Законе нет;

б) статья 10;

в) статья 1;

г) статья 7.

10. Планирование – это:

а) определение и упорядочивание основных задач организации;

б) поэтапное достижение цели;

в) совокупность мер по исследованию рынка туристических услуг;

г) комплекс мер стимулирования продаж.

11. Основные этапы процесса планирования:

а) разработка общих целей;

б) определение конкретных задач;

в) выбор основных путей и средств достижения задач;

г) требуемые ресурсы и их источники;

д) контроль за выполнением задач;

е) все ответы верны.

12. SWOT-анализ включает:

а) анализ сильных и слабых сторон предприятия;

б) анализ внутренней среды;

в) анализ сильных и слабых сторон, возможностей и угроз предприятия.

13. Функции туристского маркетинга:

а) стратегическое планирование и контроль;

б) мотивация, организация, сбытовая политика;

в) анализ финансовой деятельности;

г) установление цен на услуги, учет рыночного спроса, сбытовая политика, анализ конкуренции, выбор сегмента рынка и специализации.

14. Какие существуют подходы к сегментации туристского рынка?

а) продуктовый и рыночный;

б) рыночный;

в) межотраслевой;

г) балансово-экономический.

15. Ценовая стратегия «снятие сливок» предлагает:

а) на начальном этапе установление низких цен до насыщения рынка;

б) установление высокой цены до момента насыщения рынка и появления аналогичного продукта;

в) установление на начальном этапе среднерыночных цен для поддержания стабильности.

16. Юридическим лицом (ст. 48 ГК РФ) признается:

а) организация, которая имеет в собственности, хозяйственном ведении или оперативном управлении обособленное имущество и отвечает по всем своим обязательствам этим имуществом; от своего имени приобретает имущественные и личные неимущественные права; несет обязанности быть истцом и ответчиком в суде; имеет самостоятельный баланс или смету;

б) организация, которая имеет в собственности имущество, от своего имени имеет право приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права. Юридические лица имеют самостоятельный баланс и смету;

в) организации, преследующие извлечения прибыли в качестве основной цели своей деятельности;

г) организация, которая несет обязанности быть истцом и ответчиком в суде, имеет устав, счет в банке, платит налоги.

17. Наиболее распространенными организационно-правовыми формами туристских предприятий в России являются:

а) общества с ограниченной ответственностью;

б) закрытые акционерные общества;

в) открытые акционерные общества;

г) кооперативы и коммандитные товарищества.

18. Какую форму могут иметь договоры в туризме?

- а) договора купли-продажи;
- б) договор комиссии;
- в) договор обмена;
- г) все ответы верны.

19. Международный «Кодекс отношений между гостиницами и турагентами (туроператорами)» от 1993 г. обязывает гостиницы при заключении договоров:

- а) давать точную информацию по категории отеля;
- б) по качеству предоставляемых услуг;
- в) давать точную информацию о расположении отеля;
- г) все ответы верны.

20. В категорию туристских формальностей входят:

- а) паспортно-визовые формальности;
- б) таможенные формальности;
- в) валютный контроль;
- г) санитарный и эпидемиологический контроль;
- д) страхование туристов;
- е) все перечисленные виды.

21. Туристская виза – это:

- а) отметка в паспорте дипломатическими представителями иностранных государств, дающие право на временный въезд в страну с целью туризма и отдыха;
- б) документ, дающий право на временный въезд в страну;
- в) документ, дающий право на временный въезд в страну и право заниматься на данный период времени трудовой деятельностью в стране временного проживания.

22. К основным видам страхования в сфере туризма относится:

- а) страхование туриста и его имущества, в том числе страхование жизни и здоровья (медицинская страховка);
- б) страхование профессиональной ответственности;
- в) страхование от невыдачи въездной визы;
- г) все ответы верны.

23. При подборе партнеров по сбыту необходимо учитывать:

- а) правоспособность фирмы;
- б) кредитоспособность фирмы;
- в) дееспособность фирмы;
- г) все ответы верны.

24. Формы участия туристских фирм в выставке:

- а) только очная;
- б) только заочная;
- в) возможны обе формы участия.

25. Согласно ст. 14 Закона РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» под безопасностью туризма понимается:

- а) личная безопасность туристов, сохранность их имущества и ненанесение ущерба окружающей природной среде при совершении путешествий;
- б) санитарно-эпидемиологическая безопасность туристов и сохранность их имущества;
- в) медицинское страхование;
- г) обеспечение личной безопасности и здоровья туристов.

26. При каких обстоятельствах не наступает материальная ответственность страховой компании перед туристом:

- а) умышленном причинении себе вреда;
- б) управлении транспортным средством в нетрезвом состоянии;
- в) самоубийстве;
- г) во всех перечисленных случаях.

Контрольные вопросы

Модуль I «Технологические особенности работы гида на приеме туристов»

1. Каковы свойства туризм как объекта управления?
2. Приведите классификация туристских организаций (общественные и коммерческие).
3. Каковы цели, задачи и миссия туристской организации?
4. Раскройте значение туризма в экономике стран и отдельных регионов мира.
5. Приведите классификация туризма.
6. Раскройте основные функции менеджмента в туризме.
7. Раскройте сущность организации деятельности как функцию менеджмента в туризме.
8. Раскройте планирование деятельности как функцию менеджмента в туризме.
9. Раскройте мотивацию как функцию менеджмента в туризме: сущность, классификация.
10. Раскройте мотивацию трудовых отношений: функции, принципы, методы.
11. В чем особенность мотивации потребителей в туризме?
12. Раскройте контроль как функцию менеджмента в туризме.
13. Дайте определение туристской индустрии (понятие, структура, особенности взаимодействия).
14. Законодательное и нормативно-правовое регулирование туристской деятельности в России.
15. Государственное регулирование туристской деятельности в РФ: цели, принципы, методы.
16. Каковы технологические этапы создания туристской фирмы?
17. Каковы особенности договорной деятельности в туризме?
18. Каковы виды сделок в туризме?
19. Какова сущность сделки на условиях «Договора агентских соглашений»?
20. Какова правовая сущность сделки на условиях «Договора купли-продажи»?
21. Сделка на условиях «Договора обмена».
22. Каковы особые условия договора туристской фирмы с гостиничным предприятием?
23. Договор туристской фирмы с транспортной компанией (авиакомпанией, железной дорогой, автотранспортным предприятием). Принципиальные условия договора.
24. Раскройте принципы подбора партнеров по бизнесу в туризме.
25. Что такое безопасность в туризме: законодательное и нормативно-правовое регулирование в РФ, понятие, основные аспекты?
26. Что такое страхование в туристской деятельности, законодательное регулирование страхования?
27. Что такое страхование туристов: виды, правовая основа.
28. Страхование рисков туристской ответственности. Закон РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (о внесении изменений в ФЗ гл.VII, ст. 17 «Финансовое обеспечение»)
29. Какие методы продвижения туристского продукта: рекламные и нерекламные методы продвижения.
30. Охарактеризуйте туристский рынок: понятие, структура, свойства.
31. Какова технология сбыта туристского продукта?
32. Выбор стратегии туристской фирмы.
33. Качество туристской услуги (продукта): понятие, оценка и контроль качества.
34. Каковы основные формы деятельности туристских предприятий.
35. Что понимается под туристскими формальностями?
36. Расскажите правила оформления туристской визы.
37. Что понимается под санитарно-эпидемиологическими формальностями?
38. В чем заключается валютный контроль?
39. Таможенный контроль и таможенные формальности.
40. Охарактеризуйте туристский рынок РФ.
41. Охарактеризуйте туристский рынок Дальнего Востока.
42. Охарактеризуйте туристский рынок Приморского края.

43. Что понимается под безопасностью в туристской деятельности?
 44. Дайте классификацию рисков в туризме и меры их предотвращения.

Модуль III. Китайский язык повседневного общения

Пример контрольной работы (Контрольная № 1)

Задание 1.

Напишите китайские графемы соответствующие указанному русскому значению. В случае наличия нескольких вариантов написания указываются все варианты, в том числе полный и сокращенный.

1. бить, ударять
2. останавливаться
3. длинный (расти)
4. тело
5. дверь (ворота)
6. дождь
7. вода
8. зерно (рис)
9. солнце
10. земля (почва)

Задание 2.

Распишите следующие иероглифы по последовательности написания черт:

黑 -

早 -

麥 -

Задание 3.

Переведите фразы с русского на китайский

Моя подруга – преподаватель китайского языка в Шанхайском институте иностранных языков. Её фамилия Дин, а имя Дин Юнь. Она изучает английский и русский языки. Я живу в студенческом общежитии. Дин Юнь часто приходит навестить меня. Мы пьём чай, курим. Дин Юнь смотрит американские и французские журналы моего старшего брата. Она часто пользуется его китайско-английским словарём. Я знакома с младшим братом Дин Юнь. Мы все – очень хорошие друзья.

Пример контрольной работы (Контрольная № 2)

Задание 1. Переведите предложения с русского на китайский.

1. 28 марта 2011 года в пятницу у меня день рождения. - Что вы будете есть на празднике?
2. В прошлом году моей младшей сестре было 7 лет.
3. Завтра у нас будет консультация по китайскому языку. Мы попросили учителя объяснить нам грамматику по виду питания туристов.
4. У нас послезавтра экскурсия. Приглашаем учителей и студентов!
5. Есть ли вопросы по сегодняшней грамматике? – Нет.
6. Она любит жить в гостинице «Экватор» г. Владивосток.
7. Ты завтра занят (три варианта)? – А что? – Кое-что надо с тобой обсудить. Давай вечером встретимся, ладно? – Хорошо.
8. Тебе в этом году где нравится отдыхать? – Во Владивостоке.
9. Сколько дней в неделе? - 7

На уроке китайского языка учитель сказал нам, что после уроков мы можем задавать ему вопросы.

Пример контрольной работы (Контрольная № 3)

Задание: переведите выражения с китайского на русский

1. 他心脏怎么样 _____
2. 你有几件行李? _____
3. 还不习惯这儿的夏天 _____
4. 检查鼻子 _____
5. 一张电报纸 _____
6. 要报关的东西 _____
7. 寄航空信 _____
8. 念一年大学 _____
9. 天气预报 _____
10. 希望你在这儿过得很好 _____

Пример контрольной работы (Контрольная № 4)

Задание: Переведите следующие предложения на китайский язык:

Моя младшая сестра на полтора года младше меня. Мы с ней одинакового роста, только она худее.

Ты намного выше Маши. По-моему, тебе все-таки надо купить юбку немного длиннее. На этой неделе немного теплее, чем на прошлой. Уже поздно, я зайду в следующий раз. Весна в Москве не такая, как в Пекине.

Я хочу купить точно такой же свитер, как у тебя.

Этот шелк гораздо тоньше того, который я видела вчера, но цвет не такой красивый.

Эта ватная куртка (ватник) немного шире той, она тебе не подойдет.

Сколько стоит 1 килограмм этого сорта винограда? (2 варианта)

Где находится гостиница?

Эти два фарфоровых сервиза стоят одинаково? Какой из них дешевле?

Почему ты сегодня опять на 1 час опоздал (позже пришел)?

Какие номера в гостинице вы предпочитаете?

Какая вам нравится еда?

Пример иероглифического диктанта:

玛莎和安德烈学了一年多的中文了。今年夏天他们都去北京语言大学学习汉语。他们俩都学得很努力，可是总觉得他们的口语不太好。汉语老师让他们到北京以后多跟中国人说话。

到了大学，他们就参加了一次考试。安德烈考得非常好，玛莎考得差一点儿。考试的时候老师说，语法问题学生都回答得对，可是汉语他们说得太流利。

考试以后他们休息了两天，去北京的公园玩儿玩儿。星期六早上他们参观了北海。那儿人很多。

有的听着音乐锻炼，有的坐着谈话。公园里玛莎和安德烈认识了一个中国朋友。

他叫王力。王力是北京大学的学生。他学俄语，

研究俄罗斯历史和文化。王力很喜欢玛莎和安德烈，他非常热情地帮助俄罗斯的学生。

现在他们每天都跟王力说一个小时的汉语。

时间过得真快，玛莎和安德烈在北京快一个月了，明天他们就要回国了。所以今天上午他们去百货大楼给家里人买礼物。玛莎给父母买了介绍北京的明信片，安德烈买了一套瓷器茶具。

Примеры заданий промежуточного /итогового контроля
Тестовые задания по грамматике и иероглифике (письменная работа 80 мин.)

Задание 1. Проставьте тоны и напишите слово иероглифами

1. 我妈妈是gongchengshi. ()
2. 她是daifu吗? ()
3. 我爸爸是lishi老师. ()
4. 我喝日本pijiu. ()
5. 你有汉语cidian吗? ()
6. 玛沙认识中国liuxuesheng. ()

Задание 2. Расставьте слова в предложении в правильном порядке. Напишите полученное предложение иероглифами:

1. 这 语法 王老师 介绍 我们 一课 的 请
2. 很 班 英国 我们 留学生 有 多
3. 电影 我 朋友 去 看 跟 一起 晚上
4. 半 他 找 坐 安德烈 车 宿舍 去 十二点

Задание 3. Прочитайте китайское предложение. Если оно грамматически верное, то в скобках поставьте «+». Если в предложении есть грамматические ошибки, то в скобках поставьте «-» и напишите рядом правильный вариант.

1. 晚上你用不用车? ()
2. 那个女学生去书店从图书馆. ()
3. 她是现在北京外语学院的老师. ()
4. 他用英语给我们介绍这个京剧. ()

ЛИСТ ДОПОЛНЕНИЙ И ИЗМЕНЕНИЙ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

В рабочую программу _____

(название программы)

Вносятся с « _____ » _____ 20__ г. следующие дополнения и изменения:

№ п/п	Прежняя редакция	Новая редакция

Руководитель программы

(инициалы, фамилия)

(подпись)

В рабочую программу _____

(название программы)

Вносятся с « _____ » _____ 20__ г. следующие дополнения и изменения:

№ п/п	Прежняя редакция	Новая редакция

Руководитель программы

(инициалы, фамилия)

(подпись)