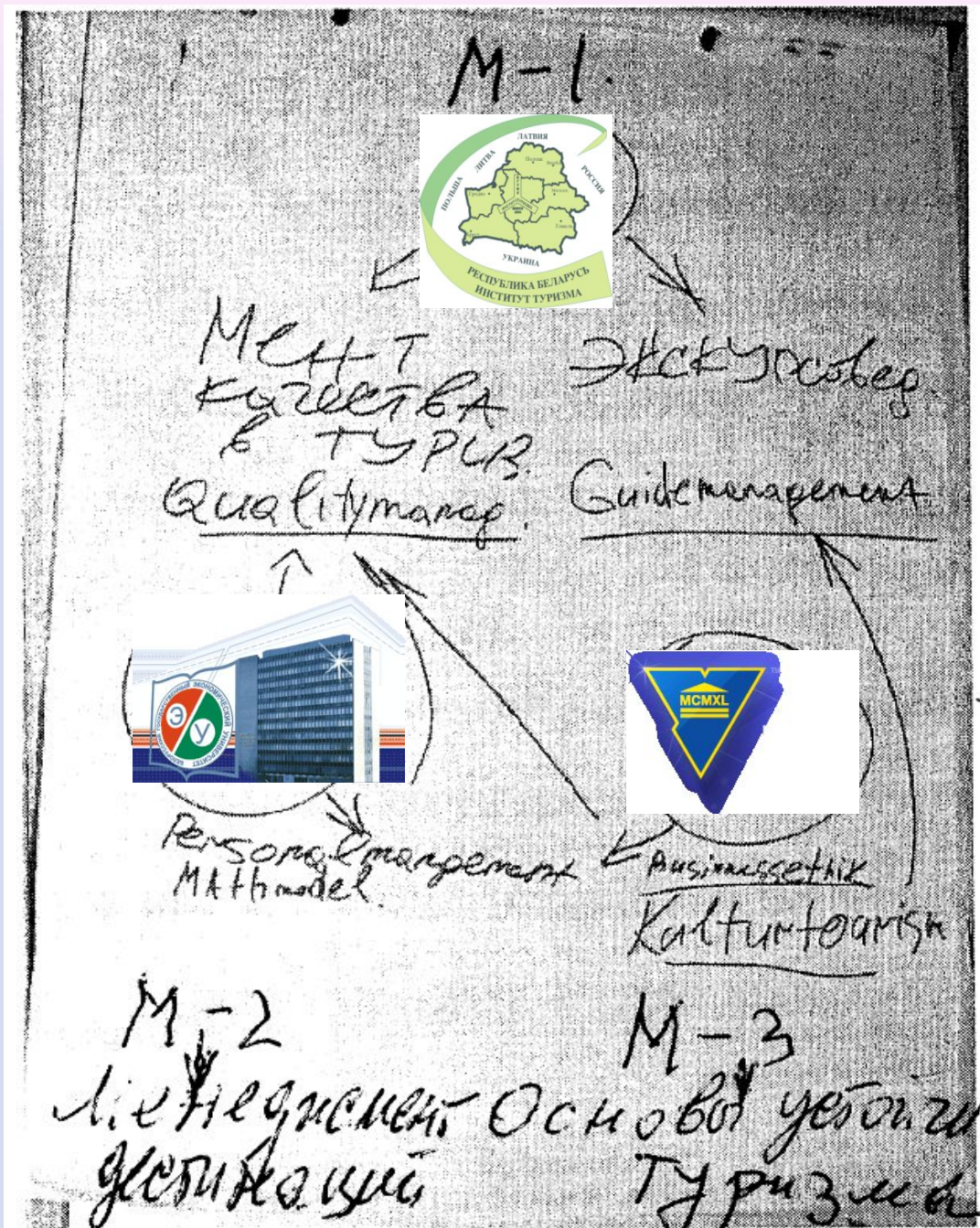


**Сеть электронного дистанционного  
обучения для повышения  
квалификации в сфере туризма  
(Беларусь, Украина и Грузия)**





# МОДУЛЬ

## «МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»

- Цель модуля: ознакомить обучающихся с основными концепциями менеджмента качества, особенностями его реализации в сфере услуг, в индустрии туризма и гостеприимства, овладение конкретными приемами и методами управления качеством, в том числе методами измерения, оценки и статистическом анализе



# МОДУЛЬ

## «МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»



- Целевые группы: руководители (менеджеры), специалисты предприятий и организаций индустрии туризма, гостеприимства, рекреации и экскурсоведения

# МОДУЛЬ

## «МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»

- Форма контроля:
  - Текущий –
    - выполнение тестовых заданий по разделам
    - ответы на контрольные вопросы
    - обсуждение «проблемных» вопросов
  - Итоговый – выполнение контрольной работы в виде эссе или прикладного исследования

# МОДУЛЬ

## «МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»

- **Структура модуля:**
  1. Сущность качества
  2. Эволюция качества
  3. Качество и потребности современного человека
  4. Международный опыт менеджмента качества: философия «Кайдзен», «кружки качества» и др.
  5. Система всеобщего управления качеством (TQM)
  6. Решение производственных проблем и совершенствование в системах менеджмента качества
  7. Система стандартов серии ISO 9000 и особенности их применения в сфере услуг
  8. Экономические аспекты качества
  9. Инструментарий измерения потребительской удовлетворенности
  10. Критерии качества и стандарты в комплексе туристических услуг
  11. Менеджмент персонала и учет специфики услуг
  12. Статистические основы управления качеством

# МОДУЛЬ

## «МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»

*Если даже каждый будет делать все, что в его силах,  
– это все же не будет ответом, адекватным  
сложности проблемы качества.*

*Эдвардс В. Деминг*

### **1. Сущность качества**

- ***Качество как отсутствие дефектов***
- ***Качество как соответствие стандартам***
- ***Качество в контексте соответствия потребностям***
- ***Доступность как категория потребительского качества***
- ***Конкурентоспособность товаров и услуг как критерий качества***
- ***Социально-этические и экологические императивы качества***
- ***Непрерывность совершенствования как критерий качества***
- ***Системность качества как управленческой, потребительской, социальной концепции***

# МОДУЛЬ

## «МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»

*Повелеваю хозяина тульской оружейной фабрики Корнилу Белоглаза  
бить кнутом и сослать в работу в монастырь, понеже он, подлец,  
осмелился войску государеву продать негодные пищали и фузеи,  
старшего олдермана Фрола Фукса бить кнутом и сослать в Азов,  
пусть не ставит клейма на плохие ружья...*

*Указ Петра Великого*

### **2. Эволюция качества**

- **Этап «выбраковки» в управлении качеством**
- **Эпоха стандартизации в эволюции качества (Colt, Ford, Leland)**
- **Фаза управления качеством, использование статистических процедур (контрольные карты Shewhart) и др.)**
- **Эпоха менеджмента качества, системный взгляд на управление организацией (Deming, Juran, Crosby, Feigenbaum)**
- **Эпоха планирования «встраивания» качества (моделирование, исследование потребительских ожиданий)**
- **Современные тенденции менеджмента качества**



# МОДУЛЬ

## «МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»

### 2. Эволюция качества

#### • *Вопросы для обсуждения*

- Почему качество производимых товаров и услуг зависит не только и не столько от качества производственных процессов, сколько от качественного менеджмента?
- На какой стадии эволюции качества, на Ваш взгляд, «находится» большинство предприятий (туристических предприятий) Республики Беларусь?
- Приведите примеры использования подходов и методов фазы планирования качества в сфере туризма и гостеприимства.
- Какой товар или услуга, на Ваш взгляд, может считаться качественным? Что в Вашем понимании «качество жизни», какова роль туризма в его повышении?
- Приведите примеры реализации методов стадии выбраковки в туризме.
- Можно ли реализовать принципы и методы стадии управления качеством в деятельности организаций сферы туризма и гостеприимства?

•

#### • *Контрольные вопросы*

- Каковы основные механизмы обеспечения качества, используемые на стадии выбраковки?
- В чем состоит основное противоречие фазы выбраковки?
- Каким образом обеспечивалось качество на фазе управления качеством?
- Почему дальнейшее повышение качества не могло быть обеспечено в рамках концепции управления качеством?
- На каких принципах базировалась программа качества, предложенная Эдвардсом Демингом и Джозефом Джураном?
- Какие исследователи внесли наибольший вклад в формирование концепции менеджмента качества и в чем основной вклад каждого из них?
- В чем состоит основное противоречие концепция стандартизованного качества и каковы негативные последствия данного противоречия?
- Какова основная идея фазы планирования качества и основные инструменты ее реализации?

# МОДУЛЬ

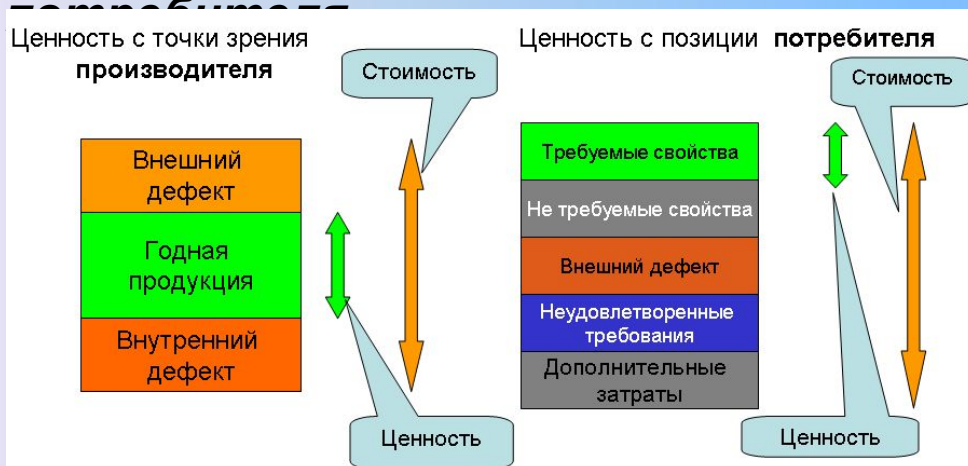
## «МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»

*Если цены смешные, то и качество - обхохочешься!*

*Народная мудрость*

### 3. Качество и потребности современного человека

- **Качество товаров и услуг как производная потребительской удовлетворенности (нужды, ожидания, запросы потребителей)**
- **Типология потребителей и факторы, определяющие удовлетворенность**
- **Теории мотивации человеческого поведения в контексте качества (Maslow, Alderfer, Hertzberg, Vroom, McClelland, Adams, Locke)**
- **Стоимость и ценность с точки зрения производителя и потребителя**



# МОДУЛЬ

## «МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»

*В 50-е мы посещали американские заводы, чтобы изучить «секрет небывалой производительности». Через 25 лет ностальгия заставила меня опять посетить эти предприятия – представьте себе – они ничуть не изменились !!!*

*Тосиро Ямада*

### **4. Международный опыт менеджмента качества: философия «Кайдзен», «кружки качества» и др.**

- **Философия Kaizen как основа современных воззрений на качество**
- **Обзор современных концепций управления качеством:**
  - TQC, 6 sigma, ZQC
  - Just in time, Kanban, Pull system
  - «QUALITY CIRCLES»
  - 5S, TPM
  - Система пожизненного найма;
  - Система обучения на рабочем месте;
  - Система ротации;
  - Система достоинств;
  - Система вознаграждений.
- **Распределения рабочих функций в системах менеджмента качества**

# МОДУЛЬ

## «МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»

*...судьба вашего дела фактически находится в руках вашего самого молодого новичка.*

*Акио Морита, президент Sony*

*Чтобы создать более совершенные системы, общество должно меньше заботиться о производстве все возрастающего количества товаров, задумавшись вместо этого о формировании людей более высокого качества – таких, которые способны построить такие системы.*

*Клод Леви-Стросс*

### **5. Система всеобщего управления качеством (TQM)**

- **Основные объекты управления в TQM: «бумага», «железо», «люди»**
- **Базовые принципы TQM:**
  - **Контроль качества занимается «качеством людей»**
  - **Ориентация на данные**
  - **Сначала качество, а не прибыль**
  - **Управляйте предыдущим процессом**
  - **Следующий процесс — ваш потребитель**

# МОДУЛЬ

## «МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»

### 6. Решение производственных проблем и совершенствование в системах менеджмента качества

- *Решение проблем как основополагающий механизм организационного совершенствования*
- *Алгоритм решения проблем:*
  - *Выбор объекта для совершенствования*
  - *Разработка диаграмм причин и результатов Исикавы «Рыбий скелет»*
  - *Наблюдение, сбор информации, составление «контрольных листков»*
  - *Составление накопительных диаграмм Парето*
  - *Принятие организационных мер*
  - *Подтверждение результатов*
  - *Стандартизация нового метода, утверждение стандарта*
  - *Распространение опыта в масштабах всей компании*

# МОДУЛЬ

## «МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»

### **7. Система стандартов серии ISO 9000 и особенности их применения в сфере услуг**

- *ISO 9001 и ISO 9004 как согласованная пара взаимно дополняющих стандартов*
- *Особенности обновленного стандарта на системы менеджмента качества 9001:2008*
- *8 базовых принципов ISO:*
  - *организация должна знать своих потребителей;*
  - *лидерство руководства;*
  - *взаимовыгодные отношения с поставщиками;*
  - *процессный подход;*
  - *системный подход;*
  - *вовлечённость персонала;*
  - *принятие решений, основанных на фактах;*
  - *постоянное улучшение.*

# МОДУЛЬ

## «МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»

### **7. Система стандартов серии ISO 9000 и особенности их применения в сфере услуг**

- **Особенности качества в сфере услуг:**
  - *«творческий характер» труда*
  - *субъективность оценивания*
  - *одновременность обслуживания и потребления*
  - *высокий процент «ручного труда»*
  - *многообразиие требований клиентов*
- **Факторы качества услуг для потребителей**
  - *«материальное» качество, заметное для потребителя*
  - *«нематериальное» качество, заметное для потребителя*
  - *время обслуживания;*
  - *«психологическое» качество (гостеприимство, вежливость, обходительность и т. д.).*

# МОДУЛЬ

## «МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»

*Система качества нужна только в том случае,  
если она реально способствует успеху в  
бизнесе – иначе она – просто дорогостоящая безделушка...*

*Ю. Адлер*

### **8. Экономические аспекты качества**

- ***Качество как «досадное неудобство», или экономическая возможность?***
- ***Структура затрат на качество по Фейгенбауму и Джурану, идея «оптимального качества»***
- ***Обоснование экономической эффективности систем качества (Philip Crosby «Quality Is Free»)***
- ***Система качества как инструмент непрерывного снижения себестоимости товаров и услуг,***
- ***Современные технологии управленческого учета, принцип связывания расходов с действиями (Activity based costing – ABC)***



# МОДУЛЬ

## «МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»

*Система качества нужна только в том случае,  
если она реально способствует успеху в  
бизнесе – иначе она – просто дорогостоящая безделушка...*

*Ю. Адлер*

### **8. Экономические аспекты качества**

- **Виды экономических потерь:**
  - *потери перепроизводства;*
  - *потери, связанные с запасами;*
  - *потери от ремонта или отбраковки;*
  - *потери, связанные с нерациональными движениями;*
  - *отходы производства;*
  - *простои;*
  - *потери, связанные с транспортировкой;*
  - *потери времени.*
- **«Муда», «мура», «мури», «ЗМу»**

# МОДУЛЬ

## «МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»

*Система качества нужна только в том случае,  
если она реально способствует успеху в  
бизнесе – иначе она – просто дорогостоящая безделушка...*

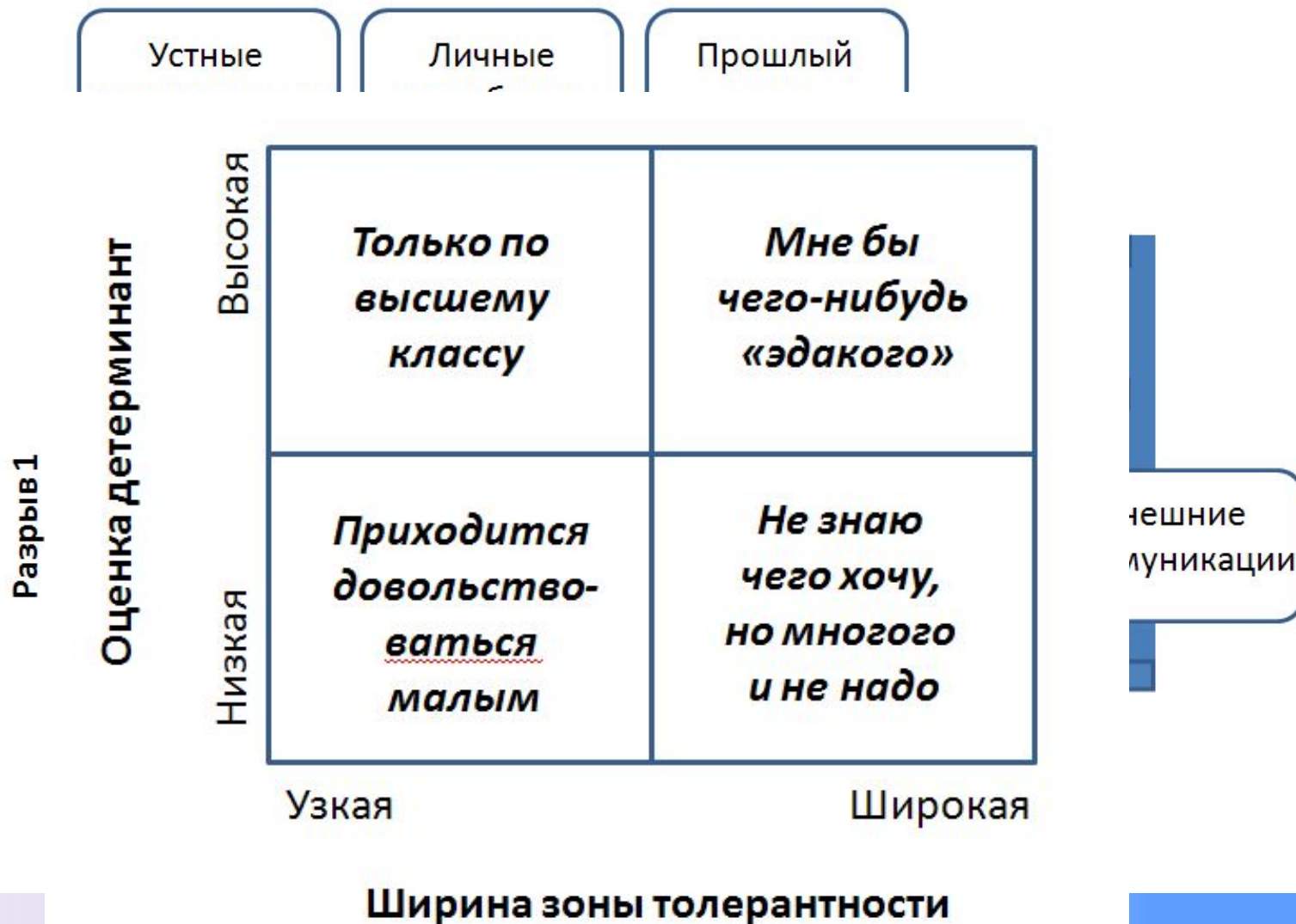
*Ю. Адлер*

### **8. Экономические аспекты качества**

- **Виды экономических потерь:**
  - *потери перепроизводства;*
  - *потери, связанные с запасами;*
  - *потери от ремонта или отбраковки;*
  - *потери, связанные с нерациональными движениями;*
  - *отходы производства;*
  - *простои;*
  - *потери, связанные с транспортировкой;*
  - *потери времени.*
- **«Муда», «мура», «мури», «ЗМу»**

# МОДУЛЬ

## «МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»



- Особенности интерпретации исследовательских

# МОДУЛЬ

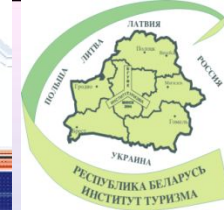
## «МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»

### 10. Критерии качества и стандарты в комплексе туристических услуг

- Ранние «линейные» модели качества обслуживания и



- вселение в номер;
- комплектация/чистота номера;
- услуги горничной;



*Выпускник ВШТ первый день работы в отеле*

*Босс: - помой пол в холле*

*Новичок: Но босс, я выпускник университета*

*- Босс: Извини, я не знал, сейчас я покажу как это делается*

### **11. Менеджмент персонала и учет специфики туристских услуг**

- **Сущность управления персоналом**
- **Три уровня менеджмента персонала:**
  - *оперативный,*
  - *тактический*
  - *стратегический*
- **Планирование потребности и подбор персонала**
- **Технологии подбора персонала**
- **Внешний и внутренний рынки рабочей силы**
- **Стандартные критерии оценки**
  - *Образование и производственный опыт*
  - *Поведение (манера держаться)*
  - *Целеустремленность*
  - *Интеллектуальные способности*
  - *Манера разговора;*
  - *Профессиональная пригодность*

# МОДУЛЬ

## «МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»



### 11. Менеджмент персонала и учет специфики туристских услуг

- Оценка и развитие персонала, основные задачи:
- Методы оценки персонала
  - *прогностический метод*
  - *практический метод*
  - *имитационный метод*
- Профессиональное развитие персонала
- Содержание и особенности управленческого труда
- Направления рациональной организации управленческого труда
- Департаментализация: продуктовая, потребительская, функциональная, географическая
- Понятие и виды управленческих решений
- Подходы к принятию решений
- Процесс принятия решений
- Контроль за исполнением решений

# МОДУЛЬ

## «МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»

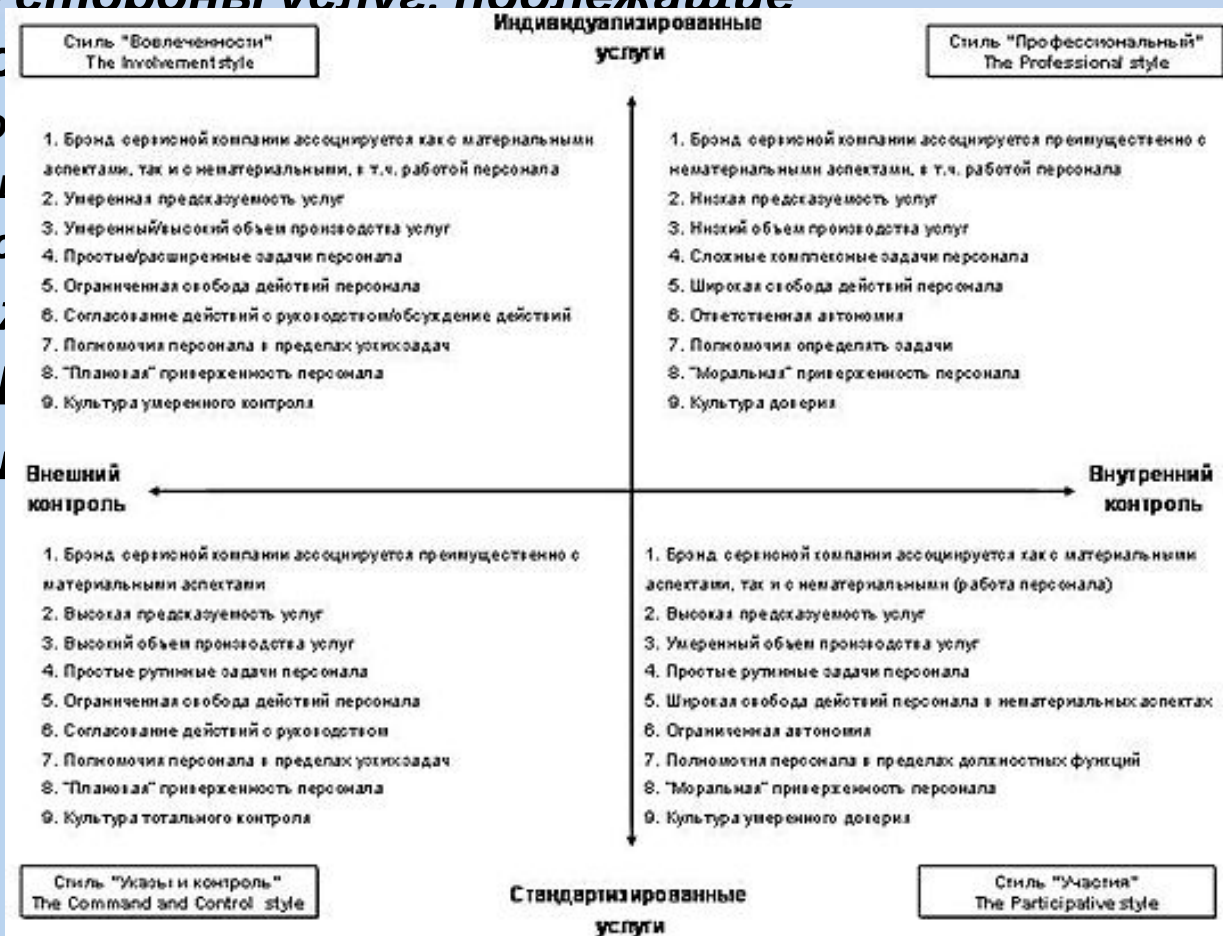


### 11. Учет специфики туристских услуг в менеджменте

- **Специфичные стороны услуг, подлежащие управленческому воздействию**

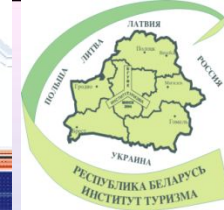
- Гетерогенность
- Нематериальность
- Скоротечность

- Модели менеджмента
- Модель услуг
- Модель Лэшли



# МОДУЛЬ

## «МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»



### 11. Менеджмент персонала и учет специфики туристских услуг

- **Основные различия между HR-менеджментом указанных групп компаний**
  - Степень присутствия в имидже сервисной компании ожиданий от работы персонала – насколько бренд ассоциируется с сотрудниками данной компании.
  - Степень предсказуемости услуг – насколько можно заранее предполагать способ и процедуры предоставления услуги. Иначе говоря, степень стандартизации услуг.
  - Объем производства услуг – объемы бизнеса, в том числе количество контактов персонала с клиентурой, массовый рынок либо узкая рыночная ниша.
  - Степень сложности задач, поставленных перед персоналом, работающим с клиентами.
  - Уровень свободы персонала, контактирующего с клиентурой – свободы действий в способах и нюансах предоставления услуги.
  - Степень контроля действий персонала со стороны руководства, либо степень автономии.
  - Стиль построения приверженности персонала ценностям и целям компании, направленный на создание глубинных убеждений и истинного разделения ценностей компании либо лишь обеспечение внешних проявлений приверженности и лояльности.
  - Господствующая культура контроля деятельности сотрудников - от тотального контроля до культуры доверия



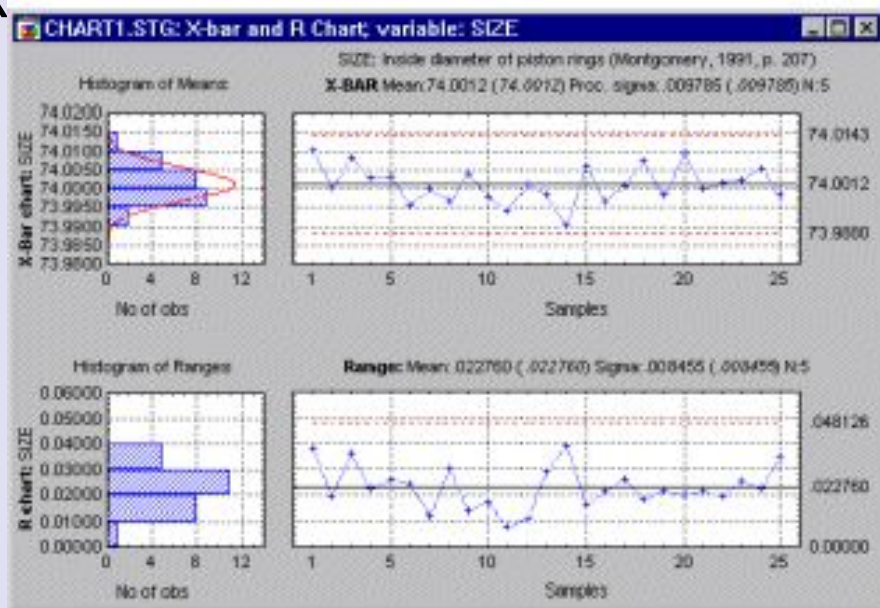
# МОДУЛЬ

## «МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»

Управлять можно только тем, что можно измерить...

### 12. Статистические основы управления качеством

- Прогресс статистических методов в отношении контроля качества
- *Общий подход к текущему контролю качества*
- Контрольные карты Шварта (X, R, S, S<sup>2</sup>, U, P-карты)



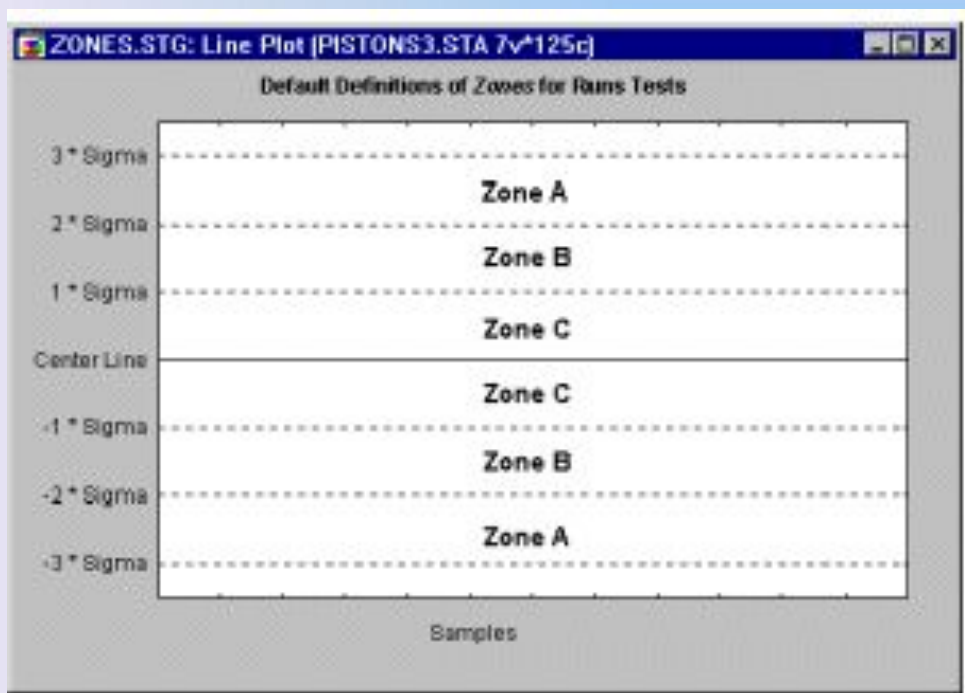
# МОДУЛЬ

## «МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»

Управлять можно только тем, что можно измерить...

### 12. Статистические основы управления качеством

- Разладка процесса: критерии серий

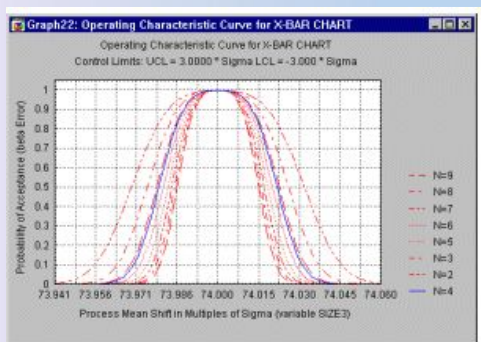


# МОДУЛЬ

## «МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»

### 12. Статистические основы управления качеством

- **Индексы пригодности процесса**

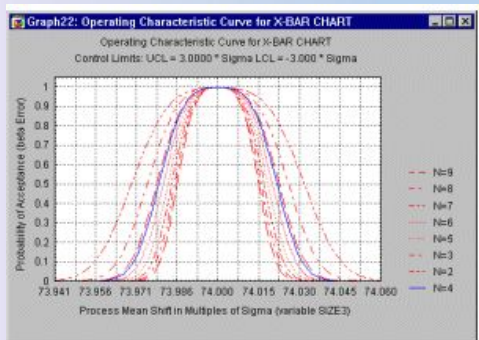


- **Методы Тагучи: робастное планирование**
- **Отношения сигнал / шум. Измерение потери качества**
- **Неспецифические статистические методы, применяемые при управлении качеством**
  - методы Вальда-Вольфовица,  $U$ -критерий Манна-Уитни, Колмогорова-Смирнова
  - дисперсионный анализ Краскеда-Уоллиса
  - коэффициент корреляции Спирмена  $r$ , Кендалла и коэффициент Гамма,  $\chi^2$ , Фи коэффициент, критерий Фишера
  - методы: факторного, кластерного анализа, методы временных рядов

## «МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»

### 12. Статистические основы управления качеством

- **Индексы пригодности процесса**



- **Методы Тагучи: робастное планирование**
- **Отношения сигнал / шум. Измерение потери качества**
- **Неспецифические статистические методы, применяемые при управлении качеством**
  - методы Вальда-Вольфовица,  $U$ -критерий Манна-Уитни, Колмогорова-Смирнова
  - дисперсионный анализ Краскеда-Уоллиса
  - коэффициент корреляции Спирмена  $r$ , Кендалла и коэффициент Гамма,  $\chi^2$ , Фи коэффициент, критерий Фишера
  - методы: факторного, кластерного анализа, методы временных рядов

# МОДУЛЬ «ЭККУРСОВЕДЕНИЕ»

Цель модуля: сформировать у обучающихся базовые знания, умений и навыки в области экскурсионной деятельности, в том числе теоретические и методические основы экскурсионной деятельности, основы разработки и проведения экскурсии

## Форма контроля:

- Текущий –
  - выполнение тестовых заданий по разделам
  - ответы на контрольные вопросы
- Итоговый – сдача теста АСПА, защита маршрута

# МОДУЛЬ

## «ЭКСКУРСОВЕДЕНИЕ»

- **Структура модуля**
  - ***Экскурсоведение как наука***
  - ***Сущность, функции и признаки экскурсии***
  - ***Экскурсия как познавательный процесс***
  - ***Элементы психологии в экскурсии***
  - ***Логика в экскурсии***
  - ***Классификация экскурсий***
  - ***Тематика и содержание экскурсий***
  - ***Показ, рассказ и их сочетание в экскурсии***
  - ***Экскурсионная методика и пути ее совершенствования***
  - ***Технология подготовки новой экскурсии***
  - ***Составление маршрута экскурсии***
  - ***Методика проведения экскурсий***
  - ***Техника ведения экскурсий***
  - ***Экскурсовод как профессия***
  - ***Личность экскурсовода***
  - ***Экскурсоводческое мастерство***
  - ***Умения и навыки экскурсовода***
  - ***Речь экскурсовода***
  - ***Невербальные средства общения***

# МОДУЛЬ «ЭКСКУРСОВЕДЕНИЕ» АСПА

Автоматизированная система профессиональной аттестации экскурсоводов и гидов-переводчиков - [Добавление разделов и подразделов те...]

Администрирование Тестирование Справка Выход

Статус	Название разделов
	История Беларуси
	География и природные ресурсы Беларуси
	Современное социально-экономическое и политическое развитие страны
	Характеристика объектов туристского показа, достопримечательности Беларуси в контексте истории, культуры, географии и природных ресурсов страны
	Статус туристических ресурсов Беларуси, географическое положение, научные, экономические, исторические, экологические и культурные ценности и режим их охраны
	Культура речи
	Меры безопасности и навыки действий в чрезвычайных ситуациях, оказания первой помощи медицинского характера при жалобах, поступающих от туристов
	Методика проведения экскурсии, использование методической документации
	Основы управления туристской группой, межличностного общения в контексте организации и проведения экскурсий
	Тестовые задания для гидов-переводчиков

Название подразделов
1. Древнейшая история.
2. Политическая история Полоцкого княжества.
3. Культурное развитие 9-12 вв.
4. ВКЛ
5. Речь Посполитая
6. Политическое развитие в 19 - начале 20 ст.
7. Культурное развитие в 19 - начале 20 ст.
8. 1914 - 1939 гг.
9. Великая отечественная война

пуск АСПА 16:48

# МОДУЛЬ «ЭККСУРСОВЕДЕНИЕ» АСПА

Автоматизированная система профессиональной аттестации экскурсоводов и гидов-переводчиков

Администрирование Тестирование Справка Выход

Добавление разделов и подразделов теста

Статус	Название разделов
<input type="checkbox"/>	История Беларуси
<input type="checkbox"/>	География и природные ресурсы Беларуси
<input type="checkbox"/>	Современное социально-экономическое и политическое развитие страны
<input type="checkbox"/>	Характеристика объектов туристского показа, достопримечательности Беларуси в контексте истории, культуры, геогр.
<input type="checkbox"/>	Статус туристических ресурсов Беларуси, географическое положение, научные, экономические, исторические, экологи.
<input type="checkbox"/>	Культура речи
<input type="checkbox"/>	Меры безопасности и навыки действий в чрезвычайных ситуациях, оказания первой помощи медицинского характера
<input checked="" type="checkbox"/>	Методика проведения экскурсии, использование методической документации
<input checked="" type="checkbox"/>	Основы управления туристской группой, межличностного общения в контексте организации и проведения экскурсии
<input type="checkbox"/>	Тестовые задания для гидов-переводчиков

Название подразделов
1. Профессия - экскурсовод.
2. Педагогическая деятельность экскурсовода-руководителя группы, как основа управления туристской группой.
3. Проблема внимания и профессиональное мастерство экскурсовода в управлении туристско-экскурсионной группой.
4. Коммуникация.
5. Межличностные общения.
6. Права и обязанности экскурсовода-руководителя на туристско-экскурсионных маршрутах.

пуск ASPA АСПА RL 16:51



# МОДУЛЬ «ЭКСКУРСОВЕДЕНИЕ» АСПА

Автоматизированная система профессиональной аттестации экскурсоводов и гидов-переводчиков

Администрирование Тестирование Справка Выход

Добавление разделов и подразделов теста

Статус	Название разделов
<input type="checkbox"/>	История Беларуси
<input type="checkbox"/>	География и природные ресурсы Беларуси
<input type="checkbox"/>	Современное социально-экономическое и политическое развитие страны
<input type="checkbox"/>	Характеристика объектов туристского показа, достопримечательности Беларуси в контексте истории, культуры, геогр.
<input type="checkbox"/>	Статус туристических ресурсов Беларуси, географическое положение, научные, экономические, исторические, экологи.
<input type="checkbox"/>	Культура речи
<input type="checkbox"/>	Меры безопасности и навыки действий в чрезвычайных ситуациях, оказания первой помощи медицинского характера
<input checked="" type="checkbox"/>	Методика проведения экскурсии, использование методической документации
<input checked="" type="checkbox"/>	Основы управления туристской группой, межличностного общения в контексте организации и проведения экскурсии
<input type="checkbox"/>	Тестовые задания для гидов-переводчиков

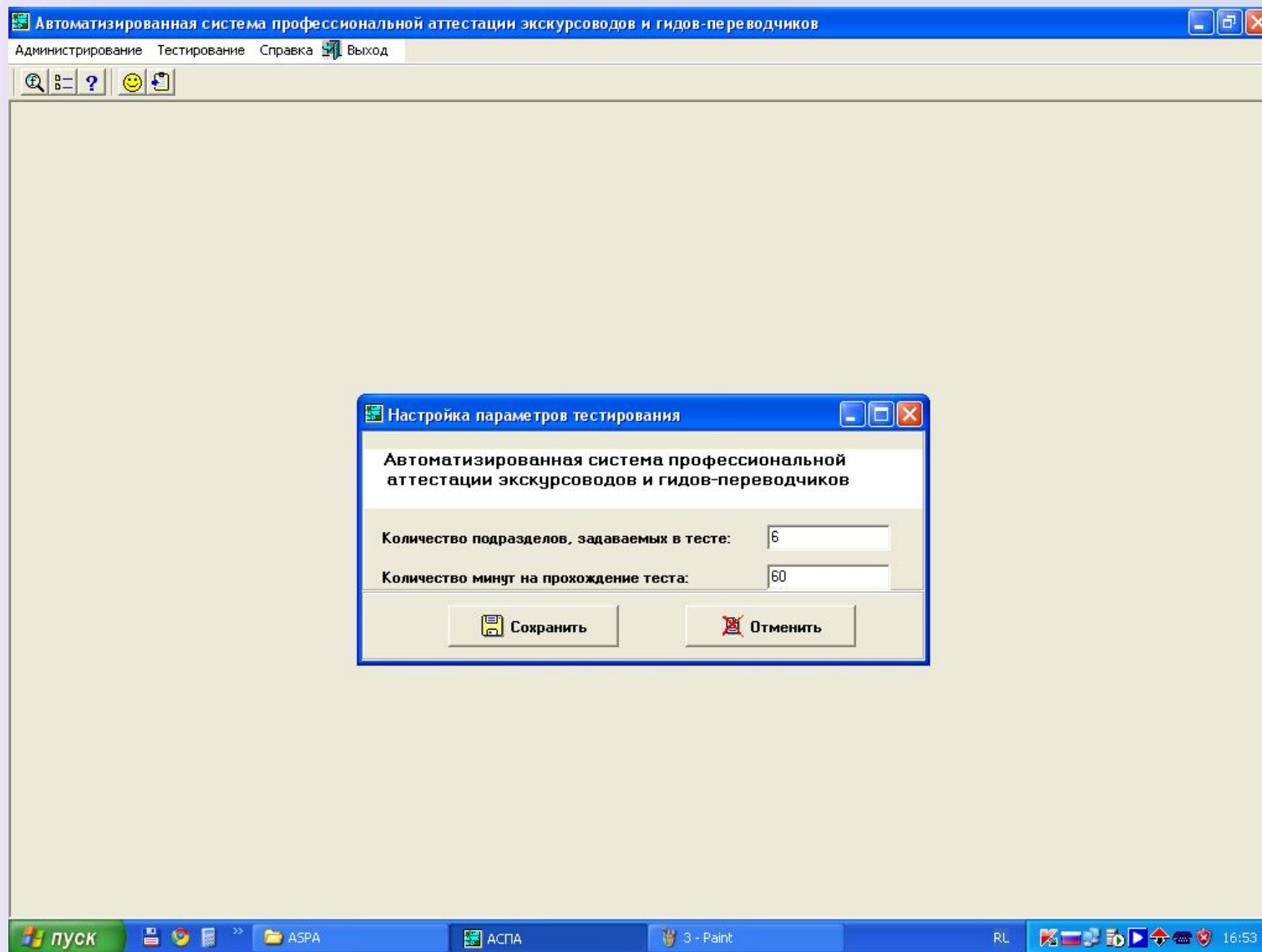
Название подразделов
1. Профессия - экскурсовод.
2. Педагогическая деятельность экскурсовода-руководителя группы, как осн.
<input checked="" type="checkbox"/> 3. Проблема внимания и профессиональное мастерство экскурсовода в упр.
4. Коммуникация.
5. Межличностные общения.
6. Права и обязанности экскурсовода-руководителя на туристско-экскурсион

Название подраздела:  
3. Проблема внимания и профессиональное мастерство экскурсовода в управлении туристско-экскурсионной группой.

Сохранить Отменить

пуск ASPA ASPA 2 - Paint RL 16:52

# МОДУЛЬ «ЭКСКУРСОВЕДЕНИЕ» АСПА



Автоматизированная система профессиональной аттестации экскурсоводов и гидов-переводчиков

Администрирование Тестирование Справка Выход

Настройка параметров тестирования

Автоматизированная система профессиональной аттестации экскурсоводов и гидов-переводчиков

Количество подразделов, задаваемых в тесте:

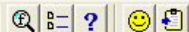
Количество минут на прохождение теста:

Windows taskbar: пуск, ASPA, АСПА, 3 - Paint, RL, 16:53

# МОДУЛЬ «ЭКСКУРСОВЕДЕНИЕ» АСПА

Автоматизированная система профессиональной аттестации экскурсоводов и гидов-переводчиков

Администрирование Тестирование Справка Выход



**Добавление вопросов теста**

Раздел	Подраздел	Вопросы	Балы
История Беларуси	6. Политическое разви	1830-1831 гг. на территории Беларуси - это время	10
История Беларуси	7. Культурное развитие	Белорус - национальный герой Чили	10
История Беларуси	8. 1914 - 1939 гг.	Белорусская Академия наук была создана в	10
История Беларуси	8. 1914 - 1939 гг.	Белорусская народная республика была провозглашена независимой	10
История Беларуси	7. Культурное развитие	Белорусские художники XIX века	10
История Беларуси	7. Культурное развитие	Белорусский музей древностей был организован в 1842 г. в Логойске усил	10
История Беларуси	4. ВКЛ	Белорусский первопечатник Франциск Скорина издал книги	10
История Беларуси	2. Политическая истор	Битва на Немиге состоялась в	10
История Беларуси	8. 1914 - 1939 гг.	БССР была создана	10
История Беларуси	6. Политическое разви	В 1823 г. декабристами был разработан план ареста императора Николая I	10
История Беларуси	6. Политическое разви	В 1965-1980 гг. возглавлял коммунистическую партию Беларуси	10
История Беларуси	2. Политическая истор	В битве на Немиге участвовали	10
История Беларуси	8. 1914 - 1939 гг.	В конце 1930-х гг. возникла идея перенести столицу БССР из Минска в	10
История Беларуси	7. Культурное развитие	В Минске родился	10
История Беларуси	9. Великая отечественн	В начале Великой Отечественной войны в упорных и ожесточенных боях 23	10

Сортировка вопросов по:

- Разделам
- Подразделам
- Алфавиту

Количество вопросов: 527

Новый вопрос

Удалить вопрос

---

Верный	№ п/п	Ответы
<input checked="" type="checkbox"/>	1	аграрной реформы Киселева
<input checked="" type="checkbox"/>	2	отмены крепостного права
<input checked="" type="checkbox"/>	3	реформы Столыпина
<input checked="" type="checkbox"/>	4	строительства железной дороги
<input checked="" type="checkbox"/>	5	шляжетского восстания

Удалить ответ

Выход

# МОДУЛЬ «ЭКСКУРСОВЕДЕНИЕ» АСПА

Автоматизированная система профессиональной аттестации экскурсоводов и гидов-переводчиков

Администрирование Тестирование Справка Выход

Редактирование вопроса

**Вопрос:**  
Белорус - национальный герой Чили

**Раздел:**  
История Беларуси

**Подраздел:**  
7. Культурное развитие в 19 - начале 20 ст.

**Вес вопроса:** 10

**Варианты выбора ответов:**  
 Множественный выбор  
 Последовательный выбор  
 Рисунок

Неполный ответ

Добавить вопрос  
Отменить вопрос  
Сохранить всё

Верный

Игнат Домейко

Адам Киркор

Адам Мицкевич

Теодор Нарбут

Владислав Сырокомля

Ян Чечет

Добавить ответ

Выход

пуск ASPA ASPA 5 - Paint RL 16:54

# МОДУЛЬ «ЭКСКУРСОВЕДЕНИЕ» АСПА

Автоматизированная система профессиональной аттестации экскурсоводов и гидов-переводчиков

Администрирование Тестирование Справка Выход

Редактирование вопроса

**Вопрос:**  
"...После обращения к местам былых сражений, показа их в целом и затем конкретных объектов: "Именно здесь стояли насмерть воины..." воссоздать обстановку первых дней войны на этом рубеже; привести дневниковые записи начальника. (указать использованные

**Раздел:**  
Методика проведения экскурсии, использование методическ...

**Подраздел:**  
4. Методика проведения экскурсий

**Вес вопроса** 10

**Неполный ответ**

**Варианты выбора ответов:**  
 Множественный выбор  
 Последовательный выбор  
 Рисунок

Добавить вопрос  
Отменить вопрос

Сохранить всё

Верный

- панорамный показ
- локализация
- реконструкция
- цитирование
- справка
- сравнение

Добавить ответ

Выход

пуск ASPA ASPA 6 - Paint RL 16:55

# МОДУЛЬ «ЭКСКУРСОВЕДЕНИЕ» АСПА

Автоматизированная система профессиональной аттестации экскурсоводов и гидов-переводчиков

Администрирование Тестирование Справка Выход

Редактирование вопроса

**Вопрос:**  
Битва в период 2 мировой войны, ставшая примером боевого содружества советской и польской армии против фашистской Германии

**Раздел:**  
Тестовые задания для гидов-переводчиков

**Подраздел:**  
Республика Польша

**Вес вопроса:** 10

**Неполный ответ:**

**Варианты выбора ответов:**  
 Множественный выбор  
 Последовательный выбор  
 Рисунок

Добавить вопрос  
Отменить вопрос  
Сохранить всё

Верный

- битва под Сталинградом
- битва под Ленино ( Могилевской обл.)
- битва за Москву
- битва за освобождение Варшавы

Добавить ответ

Выход

пуск ASPA ASPA 7 - Paint RL 16:56

# МОДУЛЬ «ЭКСКУРСОВЕДЕНИЕ» АСПА

Автоматизированная система профессиональной аттестации экскурсоводов и гидов-переводчиков

Администрирование Тестирование Справка Выход

Редактирование вопроса

**Вопрос:**  
Белорусскому первопечатнику Франциску Скорине поставлены памятники в:

**Раздел:**  
Характеристика объектов туристского показа, достопримеч:

**Подраздел:**  
б. Крупные исторические персонажи и события, запечатленн

**Вес вопроса** 10

**Неполный ответ**

**Варианты выбора ответов:**  
 Множественный выбор  
 Последовательный выбор  
 Рисунок

Добавить вопрос  
Отменить вопрос  
Сохранить всё  
Добавить ответ  
Выход

Верный

- Минске
- Полоцке
- Витебске
- Гродно
- Лиде
- Новогрудке

пуск ASPA АСПА 8 - Paint RL 16:56

# МОДУЛЬ «ЭКСКУРСОВЕДЕНИЕ» АСПА

Автоматизированная система профессиональной аттестации экскурсоводов и гидов-переводчиков - [Редактирование вопроса]

Администрирование  Тестирование  Справка  Выход

🔍 📄 ? 😊 📄

**Вопрос:**  
Лексические нормы сочетаемости нарушены в словосочетаниях:

**Раздел:**  
Культура речи

**Подраздел:**  
3. Речевые ошибки

**Вес вопроса:** 10

**Варианты выбора ответов:**  
 Множественный выбор  
 Последовательный выбор  
 Рисунок

Неполюный ответ

➔ Добавить вопрос  
🔄 Отменить вопрос  
⏪ ⏩  
📄 Сохранить всё

**Верный**

<input type="checkbox"/>	знаменательная дата
<input type="checkbox"/>	ошеломляющая новость
<input checked="" type="checkbox"/>	закадычный враг
<input checked="" type="checkbox"/>	первый дебют
<input checked="" type="checkbox"/>	обидчивые слова
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	

➔ Добавить ответ

👤 Выход

пуск ASPA АСПА 9 - Paint RL 16:58



# МОДУЛЬ «ЭКСКУРСОВЕДЕНИЕ» АСПА

Автоматизированная система профессиональной аттестации экскурсоводов и гидов-переводчиков - [Редактирование вопроса]

Администрирование Тестирование Справка Выход

Вопрос:  
"...После предварительного осмотра дать панорамный показ мемориала "Хатынь", скульптуры "Непокоренного", путем образного рассказа воссоздать события, происшедшие именно здесь в Хатыни, объяснить символику" (указать использованные приемы)

Раздел:  
Методика проведения экскурсии, использование методическ...

Подраздел:  
4. Методика проведения экскурсий

Вес вопроса: 10

Неполный ответ:

Варианты выбора ответов:  
 Множественный выбор  
 Последовательный выбор  
 Рисунок

Добавить вопрос  
Отменить вопрос  
Сохранить всё

Верный

<input checked="" type="checkbox"/>	предварительный осмотр
<input checked="" type="checkbox"/>	панорамный показ
<input checked="" type="checkbox"/>	реконструкция
<input checked="" type="checkbox"/>	объяснение
<input checked="" type="checkbox"/>	локализация
<input type="checkbox"/>	прием репортажа
<input type="checkbox"/>	сравнение

Добавить ответ

Выход

пуск ASPA ASPA 10 - Paint RL 16:59

# МОДУЛЬ «ЭКСКУРСОВЕДЕНИЕ» АСПА

Автоматизированная система профессиональной аттестации экскурсоводов и гидов-переводчиков - [Справочник тестируемых]

Администрирование Тестирование Справка Выход

Поиск по фамилии:

Разрешение	ФИО
	1 1 1
	Абрамова Ольга Михайловна
	Абрамчук Роман Николаевич
	Абрамчук Роман Николаевич
	Авгуль Раиса Яковлевна
	Авласевич Любовь Николаевна
	Авсеенко Оксана Николаевна
	Автух Анна Ивановна
	Авчинникова Светлана Александровна
	Агаркова Ольга Анатольевна
	Адынец Вера Николаевна
	Акудович Тимофей Валентинович
	Акушевич Татьяна Ильинична
	Александренко Надежда Андреевна
	Алексеев Юрий Григорьевич
	Алексеевна Екатерина Викторовна
	Алферова Ольга Викторовна
	Альшевская Елена Павловна
	Амельчена Галина Николаевна
	Ананченко Владимир Васильевич
	Андреас Екатерина Анатольевна
	Андреева Елена Анатольевна
	Андреева Елена Анатольевна
	Андреева Татьяна Захаровна
	Андрейченко Елизавета Анатольевна
	Андрейчик Анна Яковлевна
	Андробайло Людмила Антоновна
	Андрусевич Михаил Александрович
	Андрусевич Софья Михайловна
	Анисович Лариса Эдуардовна
	Антон Ольга Владимировна
	Антропова Татьяна Михайловна

ПУСК ASPA 11 - Paint RL 17:00

# МОДУЛЬ «ЭКСКУРСОВЕДЕНИЕ» АСПА

Автоматизированная система профессиональной аттестации экскурсоводов и гидов-переводчиков - [Результаты тестирования]

Администрирование Тестирование Справка Выход

Просмотр тестируемых:  
 Все тестируемые  
 Без разрешения  
 С разрешением

Просмотр по категориям:  
 По фамилии  
 По дате  
 По всем категориям

Фамилия тестируемого:  
Авласевич Любовь Николаевна

Результаты

№ серт	Дата	Баллы	ФИО	Макс. балл
▶ 254	01.12.2007	474	Авласевич Любовь Николаевна	530

СЕРТИФИКАТ

пуск ASPA АСПА 12 - Paint RL 17:01

# МОДУЛЬ «ЭКСКУРСОВЕДЕНИЕ» АСПА

Автоматизированная система профессиональной аттестации экскурсоводов и гидов-переводчиков - [Результаты тестирования]

Администрирование Тестирование Справка Выход

Просмотр тестируемых:  
 Все тестируемые  
 Без разрешения  
 С разрешением

Просмотр по категории:  
 По фамилии  
 По дате  
 По всем категориям

**Результаты**

№ серт	Дата	Баллы	ФИО
793	17.11.2009	199	1 1 1
794	17.11.2009	277	1 1 1
795	17.11.2009	331	1 1 1
796	17.11.2009	222	1 1 1
797	17.11.2009	272	1 1 1
798	17.11.2009	204	1 1 1
799	17.11.2009	273	1 1 1
800	17.11.2009	230	1 1 1
801	17.11.2009	296	1 1 1
802	17.11.2009	284	1 1 1
803	17.11.2009	335	1 1 1
804	17.11.2009	284	1 1 1
805	17.11.2009	234	1 1 1
806	17.11.2009	289	1 1 1
807	17.11.2009	295	1 1 1
808	17.11.2009	307	1 1 1
809	17.11.2009	230	1 1 1
832	08.02.2010	346	1 1 1

Балл	Неправильные ответы
10	Лидский замок был построен.
10	Титул "Малой Базилики" Святой престол дает храмам, особенно отличившимся в истории
10	Национальный герой Беларуси уроженец Гродненщины Викентий Константин (Кастусь) К
10	В экономическом развитии Беларуси в XIX столетии большую роль сыграли железные д

Балл	Частично-правильные ответы
10	Иноязычные слова употреблены неуместно в предложении:
10	Согласно должностной обязанности по технике безопасности экскурсовод должен знать
10	Характерные виды способностей экскурсовода-руководителя.
10	Средства предотвращения травмопасности
10	Первая помощь в первые минуты после укуса змеи

Балл	Правильные ответы
10	Речевые ошибки допущены в предложении
10	В начале Великой Отечественной войны в упорных и ожесточенных боях 23 дня продолж
10	Декларация о независимости БССР была принята
10	В следующих словах "е" под ударением произносится [ё]

**СЕРТИФИКАТ**

ПУСК | ASPA | 13 - Paint | 17:02

# МОДУЛЬ «ЭКСКУРСОВЕДЕНИЕ» АСПА

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА И ТУРИЗМА РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ  
НАЦИОНАЛЬНОЕ АГЕНСТВО ПО ТУРИЗМУ

## СЕРТИФИКАТ № 832

*Настоящим удостоверяет, что*

1 1 1

*Прошел(ла) 08.02.2010 года процедуру по проверке профессиональных знаний с помощью автоматизированной системы профессиональной аттестации экскурсоводов и гидов-переводчиков*

*и набрал(а): 346 балл(ов)*

Действителен при предъявлении документа 1 № 1

Директор

Н.С. Апапав

Начальник

В.П. Спаыаыва

М.П.]

**Спасибо за внимание!!!**