

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Романчук Иван Сергеевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 23.11.2022 17:48:52

Уникальный программный ключ:

e68634da050325a9234284dd96b4f0f8b288e139

ФГАОУ ВО «Тюменский государственный университет»

Тобольский педагогический институт им. Д.И.Менделеева (филиал)

Тюменского государственного университета

УТВЕРЖДЕНО

Заместителем директора филиала

Шитиковым П.М.

РАЗРАБОТЧИК

Панишев Е.А.

### **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

#### **ОП.07. ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ**

рабочая программа дисциплины для обучающихся по программе подготовки

специалистов среднего звена

43.02.10 Туризм

(базовая подготовка)

форма обучения очная

Панишев Евгений Александрович. Технология и организация экскурсионных услуг. Фонд оценочных средств дисциплины для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена СПО 43.02.10 Туризм. Форма обучения – очная. Тобольск, 2022.

Фонд оценочных средств дисциплины разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности по специальности 43.02.10 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 года, № 474.

© Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал) Тюменского государственного университета, 2022

© Панишев Е.А., 2022

## Содержание

1. Общая характеристика фондов оценочных средств.....	3
2. Паспорт фонда оценочных средств.....	4
3. Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины.....	6

## 1. Общая характеристика фондов оценочных средств

### 1.1. Область применения программы

Фонд оценочных средств учебной дисциплины «Технология и организация экскурсионных услуг» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм.

### 1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Дисциплина «Технология экскурсионных услуг» входит в профессиональный учебный цикл, в составе раздела «Общепрофессиональные дисциплины»

### 1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**:

- концептуальные основы экскурсионной работы;
- методику подготовки и проведения экскурсии;
- основы дифференцированного подхода к обслуживанию различных категорий туристов.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- оперировать основными понятиями курса;
- самостоятельно изучать отдельные вопросы курса, пользуясь справочной и специальной литературой, фиксировать основное их содержание (составлять конспект, тезисы), самостоятельно пополнять свои знания с помощью различных источников (научно-популярная, справочная литература и др.);
- самостоятельно подбирать литературу и подготовить выступление, доклад, реферат и выступить с ним перед аудиторией;
- анализировать ситуацию и критическое отношение к исторической информации, необходимой для реализации экскурсии

В результате освоения дисциплины обучающийся должен овладеть следующими компетенциями:

ОК I. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности.

ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.

Код ОК	Умения	Знания
ОК 1	У1. Описывать значимость своей профессии	З1. Сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческие ценности

Код ПК	Умения	Знания
ПК 1.1, ПК 1.7	У1. Проводить маркетинговые исследования, опираясь на знания	З1. Методов проведения маркетинговых исследований

ПК 2.2 ПК 2.4	экономики и социологии У2. Виды туристской документации У 3. Уметь заполнять маршрутные листы, технологические карты У4. Выбрать наиболее безопасный маршрут экскурсии или туристского похода	32. Правила оформления документов строгой отчетности, наиболее частых ошибок при оформлении документов строгой отчетности. 33. Правила поведения туристов и экскурсантов на маршруте 34. Основных источников опасности жизни и здоровью туристов и экскурсантов
------------------	--	---

## 2. Паспорт фонда оценочных средств

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных занятий, проектов, исследований.

п/п	Темы дисциплины, МДК, разделы (этапы) практики, в ходе текущего контроля, вид промежуточной аттестации с указанием семестра	Код контролируемой компетенции (или её части), знаний, умений	Наименование оценочного средства (с указанием количества вариантов, заданий и т.п.)
1.	Тема 1.1. Экскурсионное дело в Российской империи	31, 32, У1, ОК 1	Выполнение письменного задания
2.	Тема 1.2. Туристско-экскурсионное дело в СССР и современное России	31, 32, У1, ОК 1	Практическая работа (5 вопросов)
3.	Тема 2.1. Экскурсия. Классификация экскурсий	31, 32, У1, ОК 1	Выполнение письменного задания
4.	Тема 2.2. Технология подготовки экскурсии	31, 32, 34, У1, У4, ОК 1. 31, 33, У1, У3. ПК 1.1, ПК 1.7	Выполнение письменного задания Выполнение паспорта-карточки экскурсионных объектов
5.	Тема 2.3. Методика проведения экскурсии	31, 32, 34, У1, У4, ОК 1. ПК 1.1, ПК 1.7	Выполнение письменного задания
6.	Раздел 2. Методы и технологии подготовки экскурсий	31, 32, 34, У1, У4, ОК 1. ПК 1.1, ПК 1.7	Самостоятельная работа (6 вариантов)
7.	Тема 3.1. Особенности подготовки и проведения обзорных и тематических экскурсий	31, 32, 34, У1, У4, ОК 1. ПК 1.1, ПК 1.7	Составление технологической карты экскурсии
8.	Тема 3.2. Методические особенности подготовки и проведения экскурсий на религиозную тематику	31, 32, 34, У1, ОК 1. У1, ПК 1.1, ПК 1.7	Выполнение письменного задания. Составление глоссария
9.	Тема 3.3. Практическая работа на учебных природоведческих экскурсиях	31, 32, 34, У1, ОК 1. У1, ПК 1.1, ПК 1.7	Выполнение письменного задания

10.	Тема 3.4. Методические особенности подготовки и проведения музейных экскурсий	31, У1, ОК 1. У1, У2, У4, 31, 32, 33, У3, У4. ПК 1.1, ПК 1.7, ПК2.2 ПК 2.4	Практическое занятие. Подготовить экскурсию по одному из объектов Тобольского кремля (на выбор)
11.	Тема 3.5. Методические приемы подготовки и проведения производственных экскурсий	31, У1, ОК 1. 31, У1, 32, У2, ПК 1.1, ПК 1.7	Выполнение письменного задания «Техника безопасности экскурсантов при проведении производственных экскурсий»
12.	Тема 3.6. Методические особенности подготовки и проведения экскурсий в центрах народных художественных промыслов	31, 32, 34, У1, ОК 1. У1, ПК 1.1, ПК 1.7	Выполнение письменного задания «Особые методы экскурсионного рассказа и экскурсионного показа»
13.	Тема 4.1. Дифференцированный подход к организации и содержанию экскурсионного обслуживания	У1, У2, 31, 32, 33, 34, У2, У4. У3, ПК 1.1, ПК 1.7	Устный опрос (10 вопросов) Письменное задание. Составить таблицу «Квалификационные требования к профессии экскурсовода»
14.	Итоговая аттестация (дифференцированный зачет)	У1, У2, 31, 32, 33, 34, У2, У4. У3, ПК 1.1	Итоговая аттестация проводится в форме зачета

### 3. Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Тема 1.1. Экскурсионное дело в Российской империи	31, 32, У1, ОК 1.
Выполнение письменного задания «Зарождение и развитие экскурсионного дела в г. Тобольске»	
Тема 1.2. Туристско-экскурсионное дело в СССР и современное России	31, 32, У1, ОК 1.

## Практическая работа (5 вопросов)

1. Экскурсионное дело в первые годы советской власти (1918-1930)
2. Экскурсионная деятельность Общества пролетарского туризма и экскурсий (1930-1936). Экскурсионное дело до Великой Отечественной войны
3. Возрождение и развитие экскурсионного дела в послевоенный период (1945-1990)
4. Экскурсионное дело в 1990 годах
5. Экскурсионное дело в России в начале XXI века

Тема 2.1. Экскурсия. Классификация экскурсий	31, 32, У1, ОК 1.
--	-------------------

Письменное задание «Классификация экскурсий». Составить классификацию экскурсий: по содержанию, по составу участников, по месту проведения, по способу передвижения, по форме проведения.

Тема 2.2. Технология подготовки экскурсии	31, 32, 34, У1, У4, ОК 1. 31, 33, У1, У3. ПК 1.1, ПК 1.7
---	--

Письменное задание. Выполнение паспорта-карточки экскурсионных объектов.

Наименование экскурсионных объектов по г. Тобольску:

1. Софийско-Успенский собор
2. Соборная ризница
3. Соборная колокольня
4. Покровский собор
5. Церковь преподобного Сергия Радонежского
6. Гостиный двор
7. Рентерея
8. Дворец наместника
9. Судебная управа
10. Архиерейский дом
11. Водонапорная башня
12. Костел св. Троицы
13. Старая мужская гимназия
14. Новая мужская гимназия
15. Прямской взвоз
16. Купеческий магистрат
17. Церковь Захария и Елизаветы
18. Мечеть
19. Крестовоздвиженская церковь
20. Церковь апостола Андрея Первозванного
21. Губернаторский дом
22. Дом купцов Корниловых
23. Церковь Михаила Архангела
24. Никольский взвоз
25. Губернский музей
26. Памятник Ермаку
27. Церковь апостолов Петра и Павла
28. Церковь Семи отроков Эфесских
29. Земляной вал
30. Гарнизонный госпиталь

## Образец карточки объекта

Вариант №1

1. Объект;
2. Дата постройки;
3. Автор;
4. Назначение;
5. Историческая справка (5-6 предложений);
6. Современное состояние;
7. Дата составления карточки.
8. Составитель.

Или по схеме заполнения более сложной:

Вариант № 2

1. Название объекта (первоначальное и современное);
2. Исторические события, с которыми связан объект;
3. Описание памятника (автор, дата сооружения, материал, тексты надписей и др.);
4. Местонахождение объекта, подъезд к нему;
5. Источники сведений об объекте (литературные, исторические и др.);
6. Сохранность объекта (состояние, дата реставрации и др.);
7. Охрана объекта (когда и на кого возложена);
8. В каких экскурсиях используется (может использоваться) в качестве объекта показа;
9. Дата составления паспорта, фамилия, имя, отчество составителя.

Составление библиографии по заданной теме.

Темы для библиографии:

1. Памятники Тобольского Кремля
2. Тобольск – город четырех веков
3. История и легенды Тобольского тюремного замка
4. Тобольск – город мастеров
5. Тобольск в истории Дома Романовых
6. П.П. Ершов и Тобольск
7. Декабристы и Тобольск
8. Д.И. Менделеев и Тобольск
9. Тобольск и его окрестности. Абалак
10. Абалакский Свято-Знаменский монастырь
11. Иоанно-Введенский женский монастырь
12. Искер – город из прошлого
13. Археологические памятники г. Тобольска и окрестностей
14. Памятники природы г. Тобольска и его окрестностей
15. Верхние Аремзяны – «малая родина» Д.И. Менделеева
16. Тобольск купеческий
17. Тобольск – духовный центр Сибири
18. Город ссылки каторги
19. По улицам и площадям Тобольска
20. Тобольск литературный
21. Тобольск криминальный
22. Тобольск музыкальный

Тема 2.3. Методика проведения экскурсии	31, 32, 34, У1, У4, ОК 1. ПК 1.1, ПК 1.7
---	--

## Выполнение письменного задания.

Определение темы экскурсии.

Определение цели экскурсии (воспитание патриотизма, трудовое воспитание, эстетическое воспитание, экологическое воспитание, показ достижений города в экономике страны, показ исторической роли города, знакомство с творчеством выдающегося архитектора, знакомство с природой края ит.д.)

Определение задач экскурсии.

Определение экскурсионных объектов (природные объекты, произведения архитектуры и градостроительства, улицы и площади городов и поселков, здания и сооружения, связанные с историческими событиями, скульптурные памятники, экспозиции краеведческих музеев, археологические памятники).

Выбор маршрута экскурсии.

Уточнение маршрута экскурсии (остановки на маршруте, обход и объезд маршрута)

Содержание экскурсии (вступление, основная часть, заключение).

Раздел 2. Методы и технологии подготовки экскурсий	31, 32, 34, У1, У4, ОК 1. ПК 1.1, ПК 1.7
--	---

Самостоятельная работа по разделу «Методы и технологии подготовки экскурсий»  
(6 вариантов)

1. Экскурсия. Классификация экскурсий
2. Методика подготовки экскурсии
3. Экскурсионный рассказ
4. Экскурсионный показ
5. Контрольный текст экскурсии
6. Индивидуальный текст экскурсии

Тема 3.1. Особенности подготовки и проведения обзорных и тематических экскурсий	31, 32, 34, У1, У4, ОК 1. ПК 1.1, ПК 1.7
---	---

Составление технологической карты экскурсии

Составление технологической карты экскурсии

Технологическая карта экскурсии – основной документ, который требуется при сертификации туристско-экскурсионной организации, претендующей на ведение экскурсионной деятельности

Технологическая карта экскурсии

Тема экскурсии \_\_\_\_\_

Продолжительность (час) \_\_\_\_\_

Протяженность (км) \_\_\_\_\_

Автор-разработчик (автор, коллектив авторов, предприятие) \_\_\_\_\_

Содержание экскурсии \_\_\_\_\_

Маршрут экскурсии (в том числе варианты маршрута летний и зимний)

Участки (этапы) перемещения по маршруту	Места остановок	Объект показа	Продолжительность	Основное содержание экскурсии	Указание по организации	Методические указания
1	2	3	4	5		

Технологическая карта состоит из трех частей: вступление, основная часть, заключение. Во вступлении и заключении дается указание, что должен говорить экскурсовод группе о самой экскурсии, чтобы привлечь их внимание к объектам показа и содержанию экскурсии. Во вступлении могут быть указаны ее варианты, использование которых зависит от состава экскурсионной группы.

В графе № 1 «Участки (этапы) перемещения по маршруту» указываются улицы, проспекты, бульвары, шоссе, площади, по которым должна проходить или проезжать экскурсионная группа.

Первым указывается место, откуда начинается экскурсия. Далее указывается объект показа, с которого нужно раскрывать первую подтему экскурсии. Далее записываются отрезки пути от предыдущего объекта до следующего.

Графа № 2 «Места остановок». Здесь указываются точки маршрута, где предусмотрены остановки. Остановки следует указывать конкретно и точно. В этой графе нужно указать зимние и летние варианты выхода из автобуса. Зимой в сильные морозы количество выходов уменьшается. Следует также дать рекомендации по поводу остановок на случай дождя или других метеоусловий.

В графе № 3 «Объект показа» указываются конкретные экскурсионные объекты, которые показывают экскурсантам. Могут быть указаны как основные, так и дополнительные объекты. Указывается полное название объекта, указывают фамилии авторов – скульпторов или архитекторов.

Графа № 4 «Продолжительность». Здесь отмечают время для экскурсионного рассказа и показа объектов, время для передвижения от одного объекта до другого.

Графа № 5 «Основное содержание информации». В ней указываются подтемы с краткой аннотацией. Подтемы представляют составную часть темы экскурсии.

Графа № 6 «Указания по организации» содержит рекомендации по технике безопасности, правила поведения у памятных мест и памятников истории и культуры, требования по охране природы.

Графа № 7 «Методические указания». Указываются важные указания экскурсоводу, связанные с рассказом и показом. Перечисляются конкретные детали объекта, на которые следует обратить внимание, указываются рекомендуемые приемы показа и рассказа, как их следует применять, даются советы по использованию материалов «портфеля экскурсовода», излагаются варианты логических переходов, материалы цитирования.

#### Образец титульного листа

### Технологическая карта обзорной городской экскурсии «Тобольск – город четырех веков»

Тема экскурсии: Тобольск – древняя столица Сибири.

Продолжительность: 1-2 академических часа.

Протяженность: 15 км.

Автор-разработчик: студенческое турбюро Тобольской государственной социально-педагогической академии им. Д.И. Менделеева. Руководитель творческого коллектива кандидат исторических наук, доцент В.В. Аксарин.

Содержание экскурсии: в экскурсии разрываются следующие темы:

- Возникновение Тобольска во второй половине XVI века;
- Нижний посад Тобольска;
- Поляки в Сибири;
- История Тобольской мужской гимназии;
- Торговля в Тобольске
- Сибирское барокко;
- Тобольск в истории Дома Романовых;
- Тобольск купеческий;

- А.Н. Радищев в Тобольске;
- Губернский музей;
- Мемориальное Завальное кладбище.

Маршрут экскурсии: Соборная площадь (начало) – Никольский взвоз – ул. Р. Люксембург – Базарная площадь – ул. Хохрякова – Плацпарадная площадь – ул. Кирова - Никольский взвоз – площадь Ремезова – ул. Октябрьская – Завальное кладбище – ул. Ремезова – сквер Ершова (окончание).

Тема 3.2. Методические особенности подготовки и проведения экскурсий на религиозную тематику	31, 32, 34, У1, ОК 1. У1, ПК 1.1, ПК 1.7
--	---

Выполнение письменного задания. Составление глоссария по теме «Особенности подготовки и проведения экскурсии на религиозную тематику», раскрыть понятия: храм, фреска, иконостас, икона, аналой, паперть, хоругвь.

Тема 3.3. Практическая работа на учебных природоведческих экскурсиях	31, 32, 34, У1, ОК 1. У1, ПК 1.1, ПК 1.7
--	---

Письменное задание. Практическая работа на учебных геоботанических экскурсиях.

#### Методика сбора растений

1. Собирать растения можно только в сухую погоду. Собирать растения необходимо в гербарную папку, каждый экземпляр в двойной лист гербарной бумаги.

2. Нельзя брать первые попавшиеся образцы, а подыскивать хорошо развитые, не поврежденные растения с цветками или плодами. По возможности небольшие по величине. Травянистые растения выкапывают вместе с корнями.

3. С деревьев и кустарников срезают ветки длиной 20-25 см, с листьями, цветами, плодами.

4. Водяные растения собирают, заведя в воду плотный лист бумаги. Подводя его под растения, расправляют все его части и медленно поднимают лист с растением из воды.

5. Сушат растения под специальным прессом на открытом воздухе.

Заполнение гербарной этикетки.

Гербарная этикетка заполняется по следующему принципу:

1. Семейство
2. Вид растение
3. Где собрано (место)
4. Дата сбора
5. Кто собрал (автор)

Следует помнить, что многие виды растений занесены в Красную книгу. Даже массовые виды растений следует собирать в небольших количествах, за исключением сорных растений.

Тема 3.4. Методические особенности подготовки и проведения музейных экскурсий	31, У1, ОК 1. У1, У2, У4, 31, 32, У4. ПК 1.1, ПК 1.7, ПК 2.4
---	---

Подготовить экскурсию по одному из объектов Тобольского кремля (на выбор)

Наименование объектов Тобольского кремля:

1. Софийско-Успенский собор
2. Соборная ризница
3. Соборная колокольня
4. Покровский собор

5. Церковь преподобного Сергия Радонежского
6. Гостиный двор
7. Рентерея
8. Дворец наместника
9. Судебная управа
10. Архиерейский дом
11. Соборная ризница
12. Епархиальная гостиницы
13. Стены и башни кремля
14. Губернская типография
15. Прямской взвоз
16. Северная Святые ворота

Тема 3.5. Методические приемы подготовки и проведения производственных экскурсий	31, У1, ОК 1. 31, У1, 32, У2, ПК 1.1, ПК 1.7
--	---

Выполнение письменного задание «Техника безопасности экскурсантов при проведении производственных экскурсий»

Тема 3.6. Методические особенности подготовки и проведения экскурсий в центрах народных художественных промыслов	31, 32, 34, У1, ОК 1. У1, ПК 1.1, ПК 1.7
--	---

Выполнение письменного задания «Особые методы экскурсионного рассказа и экскурсионного показа». Раскрыть содержание особых методических приемов: встреча с участниками событий, беседа, прослушивание звукозаписей, элементы ритуала, прием исследования, прием задания, вопросно-ответный методический прием.

Тема 4.1. Дифференцированный подход к организации и содержанию экскурсионного обслуживания	У1, У2, 31, 32, 33, 34, У2, У4. У3, ПК 1.1, ПК1.7
--	--

Составить таблицу «Квалификационные требования к профессии экскурсовода»

Устный опрос по теме (10 вопросов):

1. Какие уровни профессионализма существуют?
2. Какие специалисты составляют низшее звено профессии «Туризм»?
3. Какие специалисты составляют среднее звено профессии «Туризм»?
4. Какие личные качества способствуют достижению успеха в экскурсионном деле?
5. Какие личные качества мешают достижению успеха в экскурсионном деле?
6. В течение какого времени новичок овладевает основами профессии?
7. Через какое время работник становится профессионалом?
8. Через какое время менеджер турфирмы может претендовать на должность директора фирмы?
9. Что означает уровень «послепрофессионализм»?
10. В чем проявляется уровень «непрофессионализм»?

Письменное задание. Составить таблицу «Квалификационные требования к профессии экскурсовода». Раскрыть понятия: профессия, специальность; стадии и уровни профессионализма (личные намерения, профессиональная подготовка, профессиональная адаптация, профессионализация, профессиональное мастерство); уровни профессионализма (допрофессиональный уровень, профессионализм, суперпрофессионализм, непрофессионализм, послепрофессионализм)

Итоговая аттестация (дифференцированный зачет)	У1, У2, 31, 32, 33, 34, У2, У4. У3, ПК 1.1
--	---

Итоговая аттестация по учебной дисциплине проводится в форме зачета

Вопросы к зачету

1. Понятие «экскурсия», её признаки.
2. Функции экскурсии. Требования к ней.
3. Классификация экскурсий.
4. Тема и структура экскурсии.
5. Основные этапы подготовки экскурсии, их последовательность.
6. Организация предварительной работы при составлении экскурсии.
7. Изучение и отбор экскурсионных объектов, их классификация.
8. Составление паспортов-карточек экскурсионных объектов.
9. Разработка маршрута экскурсии, принципы его построения.
10. Контрольный текст экскурсии, его особенности.
11. Индивидуальный текст экскурсии, его структура.
12. Комплектование и использование портфеля экскурсовода.
13. Методическая разработка экскурсии, требования к ней.
14. Порядок приёма и утверждения экскурсии.
15. Методические приёмы показа в экскурсии.
16. Жест экскурсовода в показе экскурсионных объектов, его назначение и виды.
17. Методические приёмы экскурсионного рассказа.
18. Логические переходы, их роль в изложении экскурсионного материала.
19. Техника проведения экскурсии.
20. Особенности подготовки и проведения городских обзорных экскурсий.
21. Особенности подготовки и проведения экскурсий на исторические темы.
22. Особенности подготовки и проведения архитектурно-градостроительных экскурсий.
23. Особенности подготовки и проведения литературных экскурсий.
24. Особенности подготовки и проведения искусствоведческих экскурсий.
25. Особенности подготовки и проведения производственных экскурсий.
26. Особенности подготовки и проведения музейных экскурсий.
27. Особенности подготовки и проведения природоведческих экскурсий.
28. Особенности подготовки и проведения загородных экскурсий.
29. Дифференцированный подход к организации и содержанию экскурсионного обслуживания.
30. Особенности подготовки и проведения экскурсий для детей.
31. Особенности подготовки и проведения экскурсий для иностранных туристов.
32. Изучение спроса в области экскурсионного обслуживания.
33. Организация и содержание работы экскурсовода.
34. Особенности работы гида-переводчика.
35. Особенности работы руководителя туристической группы на транспортном маршруте.
36. Организация и содержание экскурсионной работы туристической фирмы.