


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Горюшкина Наталья Евгеньевна
Должность: Заведующий кафедрой
Дата подписания: 12.10.2023 12:55:31
Уникальный программный ключ:
0c4e58217fedf178aa710b029419a0ed18d83c52

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Заведующий кафедрой истории и
социально-культурного сервиса

 Н.Е. Горюшкина

«30» 08 2023 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
для текущего контроля успеваемости
и промежуточной аттестации обучающихся
по дисциплине

Профессионально-педагогическая деятельность в гостиничной деятельности
(наименование дисциплины)

43.04.03 Гостиничное дело, профиль «Гостиничное дело»
(код и наименование ОПОП ВО)

Курск – 2023

1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

1.1 ВОПРОСЫ ДЛЯ УСТНОГО ОПРОСА

1. Педагогическая деятельность в гостиничном деле.

1. Перечислите образовательные программы индустрии гостеприимства
2. Какие методы используются для исследования педагогической деятельности в гостиничном деле?
3. Что из себя представляет педагогический процесс по образовательной программе Гостиничное дело?
4. Дайте характеристику ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»
5. Органы управления образованием
6. Какие образовательные учреждения осуществляют подготовку кадров для гостиничного бизнеса?

2. Педагогическое взаимодействие в гостиничной деятельности

1. Перечислите принципы педагогического взаимодействия
2. Техники педагогического взаимодействия
3. Формы партнерства в ПД
4. Какие характерные особенности имеет взаимодействие в ПД
5. Назовите основные требования и критерии систем педагогического взаимодействия
6. Типы взаимодействий в ПД

3. Применение технологии мастерских в профессионально-педагогической деятельности в гостиничном деле.

1. Основоположники технологии мастерских.
2. Понятие «мастерская»
3. Технологии мастерских как в гостиничном деле.
4. Определите роль специализированных международных, межправительственных и неправительственных организаций в маркетинге гостиничного продукта.
5. Основные этапы мастерской
6. В чем суть использования мастерских в ПД?

4. Групповые технологии в профессиональной гостиничной деятельности.

1. Групповые технологии в профессиональной гостиничной деятельности
2. Требования к организации группового взаимодействия
3. Педагогические основы организации группового взаимодействия
4. Этапы реализации группового взаимодействия
5. Критерии оценки групповых технологий
6. Участники группового процесса в ПД

5. Место информационно-коммуникативных технологий в гостиничном деле.

1. Что такое мотивационная функция?
2. Информационная функция
3. Коммуникативная функция
4. Информационная и систематизационная функции фазы «осмысления содержания»
5. Какие формы информатизации существуют?
6. Коммуникативная, информационная, мотивационная и оценочная функции фазы «рефлексии».

6. Технология развития критического мышления в профессионально-педагогической деятельности.

1. Конструктивная основа технологии критического мышления в профессиональной педагогической деятельности в гостиничном деле
2. Что такое критическое мышление?

3. Технологическая основа критического мышления в профессиональной педагогической деятельности в гостиничном деле
4. Какие современные техники по совершенствованию критического мышления существуют?
5. Стратегия лояльности
6. «Обратная связь»: понятие и роль

7. *Применение проектных технологий и проблемного обучения в профессионально-педагогической деятельности в гостиничном деле.*

1. Цель проектной технологии в профессиональной деятельности
2. Классификация типов проектов в гостиничном деле
3. Практическое применение элементов проектной технологии в гостиничных комплексах
4. Этапы работы над проектом.
5. Проблема. Проблемная ситуация.
6. Преимущества и недостатки проблемного обучения

8. *Модульная технология в профессиональной деятельности.*

1. Модульная система в профессионально-педагогической деятельности в гостиничном деле
2. Что служит в качестве модульного инструмента?
3. Модульная программа.
4. Обратная связь в модульном обучении в гостиничном деле
5. Достоинства модульного обучения в профессионально-педагогической деятельности.
6. Показатели модульной технологии

9. *Кейс-технология в гостиничном деле. Технология интегрированного обучения в гостиничной деятельности.*

1. Имитационное моделирование в обучении гостиничному делу.
2. Цели и задачи кейс-технологий в профессионально-педагогической деятельности в гостиничном деле.
3. Методы кейс-технологий
4. Технологическая схема создания кейса в гостиничном деле
5. Что такое продающий кейс?
6. Методика работы по анализу конкретных ситуаций; техники анализа решений проблем в гостиницах.

Шкала оценивания: 3 балльная.

Критерии оценивания:

3 балла (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если он демонстрирует глубокое знание содержания вопроса; дает точные определения основных понятий; аргументированно и логически стройно излагает учебный материал; иллюстрирует свой ответ актуальными примерами (типовыми и нестандартными), в том числе самостоятельно найденными; не нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

2 баллов (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если он владеет содержанием вопроса, но допускает некоторые недочеты при ответе; допускает незначительные неточности при определении основных понятий; недостаточно аргументированно и (или) логически стройно излагает учебный материал; иллюстрирует свой ответ типовыми примерами.

1 баллов (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если он освоил основные положения контролируемой темы, но недостаточно четко дает определение основных понятий и дефиниций; затрудняется при ответах на дополнительные вопросы; приводит недостаточное количество

примеров для иллюстрирования своего ответа; нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

0 баллов (или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если он не владеет содержанием вопроса или допускает грубые ошибки; затрудняется дать основные определения; не может привести или приводит неправильные примеры; не отвечает на уточняющие и (или) дополнительные вопросы преподавателя или допускает при ответе на них грубые ошибки.

1.2 ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

№1. Педагогическая деятельность в гостиничном деле.

1. Термин гостеприимство означает:

- а.) любезный прием гостей, радушие по отношению к гостям.
- б.) туризм, отдых, развлечения
- в.) организация выставок

2. Основателем научной педагогики и народной школы в России является:

- 1. Л.Н. Толстой
- 2. А.С. Макаренко
- 3. К.Д. Ушинский
- 4. В.А. Сухомлинский

3. В средние века постоянные дворы чаще всего располагались ближе к:

- а) монастырям
- б) центру города
- в) морю, океану

4. 1642 году в Новом Амстердаме голландской компанией Dutch East India была открыта таверна Stadt Nuys, как называется сейчас этот город?

- а.) Барселона
- б.) Варшава
- в.) Нью-Йорк

5. Индустрия гостеприимства — неотъемлемая часть обширнейшей сферы:

- а.) услуг
- б.) экономики
- в.) политики

6. Уберите лишнее. Социокультурные выгоды воздействия индустрии гостеприимства на национальном и региональном уровнях:

- а.) повышение жизненного уровня населения;
- б.) сохранение культурного населения;
- в.) мультипликативный эффект;

7. Дополните предложение. Какие перспективы и тенденции отмечают исследователи гостиничной индустрии... _____

8. Уберите НЕПРАВИЛЬНЫЙ ответ. По месторасположению гостиницы могут быть:

- а.) расположенные в горах

- б.) расположенные в городе
- в.) расположенные на морском побережье
- г.) расположенные в Лас-Вегасе.

9. Перечислите основные критерии по уровню комфорта: _____

10. Уберите лишнее. По функциональному назначению гостиницы бывают:
- а.) Транзитные
 - б.) целевые
 - в.) Курортные
 - г.) Туристские гостиницы.

11. Уберите лишнее. Методы управления гостиницей:
- а.) экономические
 - б.) социально-психологические
 - в.) социально-административные
 - г.) Экономико-психологические.
 - д. административно-психологические.

12. Установите соответствие разделов маркетингового плана их названиям:
- | | Раздел | Наименование |
|----|------------|--|
| А. | 1-й раздел | 1. Оценка эффективности стратегий |
| Б. | 2-й раздел | 2. Предсказания характера и путей развития макросистемы |
| В. | 3-й раздел | 3. Реализация и контроль проведения в жизнь стратегии развития предприятия |
| Г. | 4-й раздел | 4. Стратегия маркетинговой службы |
| Д. | 5-й раздел | 5. Направления и мероприятия по созданию конкурентных преимуществ |
- 1____,21____,2____,3____,4____,5____.

№2. Педагогическое взаимодействие в гостиничной деятельности

1. Термин «психологический климат» в отечественной психологии впервые ввел ...
- а) Н. С. Мансуров
 - б) А. Н. Леонтьев
 - в) А. С. Макаренко
 - г) Л. И. Уманский
2. Типом психологического климата называют соотношение инструментального и социоэмоционального аспектов в педагогическом коллективе
- а) Коллективным
 - б) Личностно-пассивным
 - в) Личностно-активным
 - г) Коммуникативным
3. Метод... подразумевает, что человек ставит себя на место другого, а затем воспроизводит мысли другого., которые, по его мнению., этот другой испытывает в данной ситуации
- а) логического анализа
 - б) интроспекции

в) эмпатии

4. Конфликты, происходящие по причинам не объективного характера, а личностных особенностей конфликтующих, – это ...

- а) конфликты взаимодействий
- б) мотивационные конфликты
- в) организационные конфликты

5. Общение, при котором человек оценивается как объект, способствующий или мешающий достижению цели других людей, называется ...

- а) примитивным
- б) формально-ролевым
- в) деловым
- г) манипулятивным

6. В отечественной науке проблему социальной перцепции первым начал разрабатывать ...

- а) Алексей Александрович Бодалев
- б) Борис Герасимович Ананьев
- в) Лев Семенович Выготский
- г) Павел Петрович Блонский

7. Для объяснения закономерностей процесса восприятия и познания человека человеком в психологии используется термин «социальная ...»

8. Взаимодействие предполагает выстраивание отношений между учителем, являющимся субъектом взаимодействия, и учеником – объектом педагогических воздействий

- а) Моносубъектное
- б) Личностно-ориентированное
- в) Гуманистическое

9...выступает как опровержение человеком мнения большинства, как протест подчинения., как кажущаяся независимость личности от мнения группы

- а) Нонконформизм
- б) Самоопределение
- в) Конформизм
- г) Интеракция

10. Выберите в строгой последовательности структурные компоненты занятия изучения нового учебного материала:

- а) освоение учащимися нового материала;
- б) краткий опрос по главным вопросам изученного материала;
- в) применение знаний на практике для углубления и расширения
- г) усвоенных знаний;
- д) повторение учебного материала;
- е) контроль первичного усвоения материала;
- ж) задание на дом;
- з) организация учащихся;
- и) формирование у учащихся мотивации к деятельности по освоению
- к) нового материала

11. Определите функцию педагогической деятельности по следующей характеристике: «Предусматривает изучение содержания и способов воздействия на других людей, их возрастных и индивидуально-психологических особенностей; особенностей процесса и результатов собственной деятельности, её достоинств и недостатков»:

- а) исследовательско-творческая функция
- б) гностическая функция

12. Установите соответствие между понятиями, характеризующими педагогическую деятельность, и их определениями.

1. Педагогические умения	а) Психолого-педагогическая подготовленность выпускника б) сознательная деятельность специалиста, направленная на развитие у себя профессионально значимых качеств личности и преодоление негативных
2. Профессионально-значимые качества личности педагога	в) наличие знаний методологических основ и категорий педагогики, закономерностей социализации и развития личности, сущности, целей и технологий обучения и воспитания
3. Психолого-педагогическая подготовленность выпускника	г) характеристики личности педагога, влияющие на продуктивность его деятельности и определяющие индивидуальный стиль

1 _____, 2 _____, 3 _____.

№ 3. Применение технологии мастерских в профессионально-педагогической деятельности в гостиничном деле.

1. В какой стране была впервые использована технология «Педагогические мастерские»:

- А. США
- Б. Россия
- В. Франция

2. Идеи какого психолога были использованы при разработке технологии «Педагогические мастерские»:

- А. З. Фрейд
- Б. Ж. Пиаже
- В. Л. Колберг

3. К какой группе педагогических технологий относится технология «Педагогические мастерские»:

- А. Продуктивные технологии
- Б. Личностно-ориентированные технологии
- В. Технологии открытого образования

4. С какого времени технология «Педагогические мастерские» используется в России:

- А. С начала 90-х годов XX века
- Б. С конца 90-х годов XX века

В. С середины 80-х годов XX века

5. Сколько этапов включает алгоритм технологии «Педагогические мастерские»:

А. 6 этапов

Б. 7 этапов

В. 5 этапов

6. Какую позицию должен занимать учитель на занятии, построенном по технологии «Педагогические мастерские»:

А. Обеспечивает передачу новой информации

Б. Консультирует учащихся при выполнении практических заданий

В. Обеспечивает педагогическое сопровождение индивидуальной образовательной деятельности ученика

7. На каком этапе мастерской предполагается официальное оценивание результатов работы учащихся:

А. На этапе афиширования

Б. На этапе социализации

В. Официальное оценивание в мастерской не проводится ни на одном этапе

8. На каком этапе мастерской предполагается получение учениками новой информации по исследуемой проблеме:

А. На этапе социализации

Б. На этапе разрыва

В. На этапе рефлексии

9. Выберите правильную логическую последовательность сочетания видов деятельности учащихся в мастерской:

А. Работа в микрогруппе — работа в паре — работа индивидуально

Б. Работа в паре — работа индивидуально — работа в микрогруппе

В. Работа индивидуально — работа в паре — работа в микрогруппе

10. Выберите верное утверждение:

А. В технологии «Педагогические мастерские» проблему для исследования и творческой разработки определяет для учеников мастер с учетом их индивидуальных и личностных особенностей

Б. В технологии «Педагогические мастерские» общую проблему для исследования определяют совместно мастер и ученики, проявляя свои индивидуальные и личностные особенности

В. В технологии «Педагогические мастерские» проблему для исследования определяет для себя каждый ученик, с учетом индивидуальных и личностных особенностей.

9. Установите соответствие между педагогическими понятиями и их характеристиками.

1. Педагогическая деятельность
2. Педагогическая технология
3. Педагогическая задача

А. это особый вид профессиональной деятельности, направленный на реализацию целей образования

Б. это последовательная, взаимообусловленная система действий педагога, связанная с применением той или иной совокупности методов воспитания и обучения, осуществляемых в педагогическом процессе

В. это материализованная ситуация воспитания и обучения, характеризующаяся взаимодействием педагога и воспитанников с определенной целью

10. Учебная мастерская – это

11. Расположите в порядке возрастания распространенности виды гостиничных предприятий:

- а) дома отдыха
- б) отели
- в) санаторно-курортные организации
- г) турбазы.

12. Какая из перечисленных должностей занимает высший уровень управления гостиничным предприятием?

- а) менеджер по продажам
- б) владелец
- в) исполнительный директор
- г) генеральный директор

№ 4. Групповые технологии в профессиональной гостиничной деятельности.

1. Крупнейшей в мире гостиничной корпорацией является

- а) Accor Hotel Corporation;
- б) Hilton Hotel Corporation;
- в) Holiday Inns (Holiday Corporation).
- г) Marriott International

2. По какой схеме исторически происходило развитие гостиничного бизнеса в России?

- а) таверна – мотель;
- б) постоялый двор – гостиница;
- в) корчма – гостиница
- г) трактир – гостиница.

3. Турист – это временный посетитель, находящийся в посещаемой местности:

- а) от 1 часа до года;
- б) от 24 часов до года;
- в) от 24 часов до 3 месяцев
- г) от 3-х часов и более

4. Основные отличия туриста от экскурсанта заключаются

- а) В организации посещения другой местности

- б) В целях путешествия
- в) В длительности путешествия

5. Принцип сегментации, который основан на различиях в ценностных ориентирах людей:

- а) по покупательским мотивам
- б) по покупательской способности
- в) по мотивации покупателей
- г) психографический

6. Это технология определения позиции продукта на отдельных рыночных сегментах

- а) захват доли рынка
- б) позиционирование рынка
- в) позиционирование товара
- г) доминирование на рынке

7. Гражданин, посещающий страну (место) временного пребывания в оздоровительных, профессионально – деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющий не менее одной ночевки

- а) экскурсант
- б) эмигрант
- в) турист
- г) иммигрант

8. Отель, состоящий из квартир, цена которых не зависит от числа проживающих, рассчитан на самообслуживание, в том числе на самостоятельное приготовление пищи, поэтому в номерах обязательны кухни с необходимым оборудованием

- а) Кемпинг
- б) Мотель
- в) Апарт - отель
- г) Пансион

9. Путешествия в пределах Российской Федерации лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации

- а) туризм самостоятельный
- б) туризм социальный
- в) туризм въездной
- г) туризм внутренний

10. Деление рынка на различные географические единицы: страны, штаты, области, округа, районы, города и т.д. это _____ сегментация.

11. Укажите верную последовательность этапов мотивации потребителей:

- а) поиск путей удовлетворения возникшей потребности;
- б) определение направлений действия;
- в) возникновение потребности;
- г) удовлетворение потребности;
- д) осуществление действий;
- е) послепокупочное поведение.

12. Установите соответствие критериев процессу сегментации:

	Критерий		Процесс сегментации
А.	Культурно-географические критерии	1.	Процесс разделения всех покупателей рынка на однородные группы по половозрастным критериям.
Б.	Социально-экономические критерии	2.	Деление рынков потребителей гостиничных услуг по территориальному признаку.
В.	Психоповеденческие критерии	3.	Выделение сегментов потребителей на основе общности побудительных мотивов и целей поездок, социальной и статусной принадлежности, уровня доходов и расходования средств.
Г.	Демографические критерии	4.	Деление рынка по комплексу характеристик потребителей, отражающий модель жизни и поведения человека, определяемую увлечениями, поступками, интересами, типом отношений с другими людьми и т.д.

1 _____, 2 _____, 3 _____, 4 _____.

№5. Место информационно-коммуникативных технологий в гостиничном деле.

1. Какой класс ИТ оказывает большое влияние на продвижение гостиничного продукта:

- а) локальные системы автоматизации гостиничных комплексов
- б) мультимедийные системы
- в) сеть Internet
- г) глобальные распределительные системы

2. Когда появились первые АСУ гостиницами:

- а) в 60-х гг. XX века
- б) в 70-х гг. XX века
- в) в 80-х гг. XX века
- г) в 90-х гг. XX века

3. Основная функция первых компьютерных систем бронирования

- а) бронирование авиабилетов
- б) оптимизация стыковок рейсов самолетов
- в) продажа билетов на спортивные мероприятия

4. Современные Глобальные распределительные системы GDS (Global Distribution System) позволяют:

- а) забронировать билеты на рейсы авиакомпаний,
- б) забронировать места в гостиницах
- в) забронировать автомобиль в фирмах проката автомобилей,
- г) забронировать билеты на железнодорожные, морские и паромные
- д) перевозки,
- е) осуществить резервирование билетов на посещение всевозможных
- ж) культурных и спортивных мероприятий,

з) обменять валюту.

5. Первая отечественная система бронирования авиабилетов называлась и называется сейчас:

- а) Аврора
- б) Сирена
- в) Галилео
- г) Габриель
- д) Апполо

6. К зарубежным системам бронирования авиабилетов относятся:

- а) Gabriel
- б) Sirena
- в) Galileo
- г) Express
- д) Sabre

7. Система Amadeus

- а) ведущая компьютерная система бронирования в Европе
- б) ведущая компьютерная система бронирования в США
- в) занимает лидирующее положение в Южной Америке, Африке
- г) неперспективная система

8. По объему международных бронирований самой крупной КСБ в мире является:

- а) Gabriel
- б) Galileo
- в) Sabre
- г) Amadeus

9. Система Galileo

- а) самая первая международная система
- б) широко используется в США и Мексике
- в) широко используется в Европе
- г) занимает лидирующее положение в Южной Америке, Африке
- д) основная система бронирования в странах Ближнего Востока и Африки
- ж) неперспективная система

10. ____ и ____ – основные предпосылки возникновения инноваций:

11. Расположите по значимости факторы экономического роста:

- а) объемы основного капитала;
- б) количество и качество природных ресурсов;
- в) уровень образования и профессиональной подготовки населения;
- г) нововведения (инновации);
- д) совершенствование использования ресурсов.

12. Установить соответствие между признаками классификации и группами информатизаций:

- А. Технологические параметры Б. Степень радикальности В.
Распространенность Г. Степень новизны Д. Масштаб

1. Глобальные, крупномасштабные, локальные
2. Продуктовые, технологические
3. Базисные, улучшающие, псевдоинновации
4. Новые в мире (не имеющие аналогов), новые в стране, новые в отрасли, новые для предприятия.
5. Единичные, диффузные

№ 6. Технология развития критического мышления в профессионально-педагогической деятельности.

1. Что собой представляет технология РКМЧП?
 - а) такая организация учебных занятий, которая предполагает создание под руководством учителя проблемных ситуаций и активную самостоятельную деятельность учащихся по их разрешению
 - б) целостную систему, формирующую навыки работы с информацией в процессе чтения и письма.
2. На что направлена технология РКМЧП?
 - а) вырабатывать собственное мнение на основе осмысления различного опыта, идей и представлений; выразить свои мысли (устно и письменно) ясно, уверенно и корректно по отношению к окружающим и аргументировать свою точку зрения и учитывать точки зрения других;
 - б) на самостоятельную систематическую поисковую деятельность учащихся с усвоением ими готовых выводов науки.
3. Что такое критическое мышление?
 - а) процесс взаимодействия преподавания и учения ориентирован на формирование мировоззрения учащихся, их познавательной самостоятельности, устойчивых мотивов учения и мыслительных (включая и творческие) способностей в ходе усвоения ими научных понятий и способов деятельности, детерминированного системой проблемных ситуаций.
 - б) это способность ставить осмысленные вопросы, вырабатывать разнообразные аргументы, принимать независимые, продуманные решения.
4. В чем заключаются акценты целей технологии РКМЧП?
 - а) формирование нового стиля мышления, для которого характерны открытость, гибкость, рефлексивность, осознание внутренней многозначности позиции и точек зрения, альтернативности принимаемых решений.
 - б) создание проблемной ситуации и нахождение самостоятельного ответа учащимися на поставленный проблемный вопрос.
5. Кто является создателем технологии РКМЧП?
 - а) Ч. Темпл, Д. Стил, К. Мередит
 - б) Дж. Дьюи, С.Л. Рубинштейн
6. В каких предметных областях может быть использована технология РКМЧП?
 - а) в различных предметных областях
 - б) только в предметных областях гуманитарного цикла.
7. Ограничена ли технология критического мышления возрастным уровнем?

- а) да
- б) нет

8. Какие цели РКМЧП?

- а) Усвоение способов самостоятельной деятельности. Развитие познавательных и творческих способностей.
- б) обеспечить развитие критического мышления посредством интерактивного включения учащихся в образовательный процесс.

9. Какие задачи технологии РКМЧП?

- а) Формирование нового стиля мышления, для которого характерны открытость, гибкость, рефлексивность, осознание внутренней многозначности позиций и точек зрения, альтернативности принимаемых решений.
- б) формирование и накопление опыта творческой деятельности (овладение методами научного исследования, решение практических проблем);

10. При задержке выезда из гостиницы более чем на 12 часов оплата взимается:

- а) за сутки
- б) почасовая
- в) за половину суток
- г) двое суток

11. Система _____ трактуется как стратегическая экономическая система по просчету рисков на производстве, управлению системой безопасности и анализу ее составляющих.

12. Установить соответствие между подразделением отеля и его функциями:

Подразделение отеля	Функции
а) Служба приема и размещения	1) поселение, обслуживание, выписка клиента
б) хозяйственная служба	2) отчет работы отеля за предыдущий день
в) финансовая служба	3) выполнение операций по бронированию номеров и мест в гостинице
г) отдел продаж и маркетинга	4) поддержка необходимого санитарного состояния номеров
д) другие службы	5) услуги химчистки
	6) контроль систем теплоснабжения
	7) контроль технического оборудования
	8) обслуживание гостей в номерах
	9) работа с жалобами гостей
	10) вопросы по организации конференций
	11) изучение и анализ потребностей гостей
	12) организация и обслуживание банкетов
	13) анализирует состояние конкурентов на гостиничном рынке
	14) анализирует результаты

	хозяйственной деятельности 15) анализирует результаты финансовой деятельности предприятия
--	--

7. *Применение проектных технологий и проблемного обучения в профессионально-педагогической деятельности в гостиничном деле.*

1. Продуктивные задания на воспроизведение.....
 - а) обеспечивают выражение знания в разной форме
 - б) оба варианта верные
 - в) углубляют понимание нового материала

2. Технологии проблемного обучения можно использовать:
 - а) во всех образовательных системах и моделях
 - б) все ответы верны
 - в) на всех ступенях и предметах
 - г) каждому педагогу

3. Укажите на правильное определение сути проблемного обучения, по М.И. Махмутову:
 - а) дидактическая система, основанная на закономерностях творческого усвоения знаний и способов деятельности и включающая специфическое сочетание приемов и методов преподавания и учения, которым присущи черты поиска
 - б) способ развития инициативы, творчества детей
 - в) разновидность учебной деятельности детей по усвоению сообщаемых знаний

4. Побуждающий диалог представляет собой:
 - а) оба варианта верные
 - б) систему посильных учащемуся заданий, ведущих к знанию
 - в) отдельные вопросы, стимулирующие мысль обучающегося

5. Подводящий диалог развивает:
 - а) логическое мышление и эффективен для слабых учащихся
 - б) творческие способности и эффективен для сильных учащихся
 - в) оба варианта верные

6. Для проблемного обучения характерно то, что:
 - а) учащиеся усваивают знания в готовом виде, без раскрытия путей доказательства их истинности
 - б) учебный материал изучается поэлементно в логической последовательности
 - в) оно позволяет в сжатые сроки в концентрированном виде вооружить учащихся знаниями основ наук
 - г) обучение направлено на самостоятельный поиск обучаемых новых понятий и способов действий

7. К достоинствам проблемного обучения относится:
 - а) учет индивидуальных особенностей учащихся
 - б) развитие мышления учащихся
 - в) слабая управляемость познавательной деятельностью учащихся
 - г) большие затраты времени

8. Подготовка проблемного занятия:

- а) зависит от количества знания
- б) одинакова для любого содержания

9. Поиск решения организуется методами:

- а) сообщение готового знания
- б) подводящий от или без проблемы диалог
- в) сообщение темы с мотивирующим приёмом

10. Назовите предпосылки обеспечения комфортной внутренней и внешней среды при проблемном обучении

Ответ

11. Выберите в строгой последовательности структурные компоненты занятия изучения нового учебного материала:

- а) освоение учащимися нового материала;
- б) краткий опрос по главным вопросам изученного материала;
- в) применение знаний на практике для углубления и расширения
- г) усвоенных знаний;
- д) повторение учебного материала;
- е) контроль первичного усвоения материала;
- ж) задание на дом;
- з) организация учащихся;
- и) формирование у учащихся мотивации к деятельности по освоению
- к) нового материала

12. Установите соответствие между понятиями, характеризующими педагогическую деятельность, и их определениями.

1. Педагогические умения	а) Психолого-педагогическая подготовленность выпускника
2. Профессионально-значимые качества личности педагога	б) сознательная деятельность специалиста, направленная на развитие у себя профессионально значимых качеств личности и преодоление негативных
3. Психолого-педагогическая подготовленность выпускника	в) наличие знаний методологических основ и категорий педагогики, закономерностей социализации и развития личности, сущности, целей и технологий обучения и воспитания г) характеристики личности педагога, влияющие на продуктивность его деятельности и определяющие индивидуальный стиль

1 _____, 2 _____, 3 _____.

8. *Модульная технология в профессиональной деятельности.*

1. Крупнейшей в мире гостиничной корпорацией является

- а) Accor Hotel Corporation;
- б) Hilton Hotel Corporation;
- в) Holiday Inns (Holiday Corporation).
- г) Marriott International

2. По какой схеме исторически происходило развитие гостиничного бизнеса в России?

- а) таверна – мотель;
- б) постоялый двор – гостиница;
- в) корчма – гостиница
- г) трактир – гостиница.

3. Турист – это временный посетитель, находящийся в посещаемой местности:

- а) от 1 часа до года;
- б) от 24 часов до года;
- в) от 24 часов до 3 месяцев
- г) от 3-х часов и более

4. Основные отличия туриста от экскурсанта заключаются

- а) В организации посещения другой местности
- б) В целях путешествия
- в) В длительности путешествия

5. Принцип сегментации, который основан на различиях в ценностных ориентирах людей:

- а) по покупательским мотивам
- б) по покупательской способности
- в) по мотивации покупателей
- г) психографический

6. Это технология определения позиции продукта на отдельных рыночных сегментах

- а) захват доли рынка
- б) позиционирование рынка
- в) позиционирование товара
- г) доминирование на рынке

7. Гражданин, посещающий страну (место) временного пребывания в оздоровительных, профессионально – деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющий не менее одной ночевки

- а) экскурсант
- б) эмигрант
- в) турист
- г) иммигрант

8. Отель, состоящий из квартир, цена которых не зависит от числа проживающих, рассчитан на самообслуживание, в том числе на самостоятельное приготовление пищи, поэтому в номерах обязательны кухни с необходимым оборудованием

- а) Кемпинг
- б) Мотель

- в) Апартаменты - отель
- г) Пансион

9. Путешествия в пределах Российской Федерации лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации

- а) туризм самостоятельный
- б) туризм социальный
- в) туризм въездной
- г) туризм внутренний

10. Деление рынка на различные географические единицы: страны, штаты, области, округа, районы, города и т.д. это _____ сегментация.

11. Укажите верную последовательность этапов мотивации потребителей:

- а) поиск путей удовлетворения возникшей потребности;
- б) определение направлений действия;
- в) возникновение потребности;
- г) удовлетворение потребности;
- д) осуществление действий;
- е) послепокупочное поведение.

12. Установите соответствие между понятиями и их определениями.

- 1. Педагогическая деятельность
- 2. Педагогическая технология
- 3. Педагогическая задача

- А. объясняется как преднамеренный контакт педагогов и воспитанников, результатом которого являются взаимные изменения в поведении, деятельности и отношениях
- Б. является разновидностью профессиональной деятельности, направленной на передачу социокультурного опыта посредством обучения и воспитания
- В. объясняется как научное проектирование и точное воспроизведение гарантирующих успех педагогических действий
- Г. выражает единство цели субъекта деятельности и условий, в которых она решается, отвечает ряду требований, для реализации которых осуществляется педагогическое действие

9. Кейс-технология в гостиничном деле. Технология интегрированного обучения в гостиничной деятельности

1. Метод case-study - это...

- а) коллективная игра, включающая разбор учебного примера, при этом участники игры получают роли в игровой деловой ситуации и рассматривают последствия принятых решений;
- б) метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач - ситуаций;
- в) метод примеривания обучающимися на себя какой-либо роли, для получения практического опыта и подтверждения правильности своего поведения;
- г) метод, при котором теоретические блоки материала минимизированы и основное внимание уделяется практической отработке навыков и умений в ходе проживания или моделирования специально заданных ситуаций.

2. Какова цель метода case-study?

- а) получить возможность развить и закрепить необходимые навыки, освоить новые модели поведения, изменить отношение к собственному опыту и подходам, ранее применяемым в своей деятельности;
- б) отработать учебную тематику на основе ситуаций и материала, моделирующих те или иные аспекты профессиональной деятельности;
- в) совместными усилиями группы студентов проанализировать ситуацию, возникающую при конкретном положении дел, и выработать практическое решение; окончание процесса - оценка предложенных алгоритмов и выбор лучшего в контексте поставленной проблемы;
- г) проиграть роли с последующим обсуждением в группе студентов для понимания процессов межличностного взаимодействия в определенных обстоятельствах профессиональной деятельности.

3. В каком учебном заведении впервые был применён метод case-study?

- а) Гарвардский университет;
- б) Йельский университет;
- в) Оксфордский университет;
- г) Кембриджский университет.

4. В каком году впервые был применён метод case-study?

- а) 1875;
- б) 1870;
- в) 1884;
- г) 1866.

5. Подход какой классической школы метода case-study здесь описан: «Целью метода является обучение поиску единственно верного решения»?

- а) Ливерпульской;
- б) Гарвардской;
- в) Манчестерской;
- г) Кембриджской.

6. Подход какой классической школы метода case-study здесь описан: «Метод предполагает многовариантность решения проблемы»?

- а) Кембриджской;
- б) Бирмингемской;
- в) Гарвардской;
- г) Манчестерской.

7. Какой из перечисленных ниже источников исходного материала и базы для создания кейсов, не может служить в виде исходного материала?

- а) общественная жизнь;
- б) образование;
- в) наука;
- г) все вышеперечисленные сферы деятельности.

8. В какой области науки применение кейс-метода не получило широкого распространения?

- а) педагогика;
- б) экономика;

- в) химия;
- г) психология.

9. Какие кейсы входят в классификацию кейсов, исходя из целей и задач процесса обучения?

- а) обучающие анализу и оценке;
- б) обучающие решению проблем и принятию решений;
- в) иллюстрирующие проблему, решение или концепцию в целом;
- г) все вышеперечисленные кейсы.

10. Кейс, в котором дается минимальное количество дополнительной информации; при работе с ним студент должен применить определенную модель или формулу; у задач этого типа существует оптимальное решение, называется...?

- а) большие неструктурированные «кейсы»;
- б) «маленькие наброски»;
- в) структурированный кейс;
- г) первооткрывательские кейсы.

10. Дайте определение понятию кейс-технологии как структуре

Ответ _____

11. Установите соответствие поведения продавца с характером предполагаемого покупателя

Характер клиента	Поведение работника
Спокойный	Необходимо быть терпеливым и не торопить клиента
Нервный	Ни в коем случае нельзя отвечать на нападки и грубость клиента,
	нужно проявлять максимум самообладания
Придирчивый	Нужно быть осторожным в выражениях. Во избежание
конфликта	предостеречь клиента от выбора неправильной услуги

12. Установите правильную последовательность сделки на основе альтернатив

- а) предложение клиенту альтернативы;
- б) предложение клиенту уступок;
- в) предложение клиенту рискнуть.

Шкала оценивания: балльная. **Критерии оценивания:**

Каждый вопрос (задание) в тестовой форме оценивается по дихотомической шкале: выполнено – 1 балл, не выполнено – 0 баллов.

Применяется следующая шкала перевода баллов в оценку по 5-балльной шкале:

9-12 баллов соответствуют оценке «отлично»;

6-9 баллов – оценке «хорошо»;

3-6 баллов – оценке «удовлетворительно»;

2 балла и менее – оценке «неудовлетворительно».

1.4 ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ

1. Педагогическая деятельность в гостиничном деле.

1. Образовательные программы индустрии гостеприимства
2. Методы исследования педагогической деятельности в гостиничном деле

3. Педагогический процесс по образовательной программе Гостиничное дело
- 4 ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»
- 5 Органы управления образованием
6. Образовательные учреждения

2. Педагогическое взаимодействие в гостиничной деятельности

1. Принципы педагогического взаимодействия
2. Техники педагогического взаимодействия
3. Формы партнерства в ПД
4. Характерные особенности взаимодействия в ПД
5. Основные требования и критерии систем педагогического взаимодействия
6. Типы взаимодействий в ПД

3. Применение технологий мастерских в профессионально-педагогической деятельности в гостиничном деле.

1. Основоположники технологии мастерских.
2. Понятие «мастерская»
3. Технологии мастерских как в гостиничном деле.
- 4 Роль специализированных международных, межправительственных и неправительственных организаций в маркетинге гостиничного продукта.
- 5 Основные этапы мастерской
6. Суть использования мастерских в ПД?

4. Групповые технологии в профессиональной гостиничной деятельности.

1. Групповые технологии в профессиональной гостиничной деятельности
2. Требования к организации группового взаимодействия
3. Педагогические основы организации группового взаимодействия
4. Этапы реализации группового взаимодействия
5. Критерии оценки групповых технологий
6. Участники группового процесса в ПД

5. Место информационно-коммуникативных технологий в гостиничном деле.

1. Мотивационная функция
2. Информационная функция
3. Коммуникативная функция
4. Информационная и систематизационная функции фазы «осмысления содержания»
5. Формы информатизации
6. Коммуникативная, информационная, мотивационная и оценочная функции фазы «рефлексии».

6. Технология развития критического мышления в профессионально-педагогической деятельности.

1. Конструктивная основа технологии критического мышления в профессиональной педагогической деятельности в гостиничном деле
2. Критическое мышление
3. Технологическая основа критического мышления в профессиональной педагогической деятельности в гостиничном деле
4. Современные техники по совершенствованию критического мышления
5. Стратегия лояльности
6. «Обратная связь»: понятие и роль

7. Применение проектных технологий и проблемного обучения в профессионально-педагогической деятельности в гостиничном деле.

1. Цель проектной технологии в профессиональной деятельности
2. Классификация типов проектов в гостиничном деле
3. Практическое применение элементов проектной технологии в гостиничных комплексах
4. Этапы работы над проектом.

5. Проблема. Проблемная ситуация.
6. Преимущества и недостатки проблемного обучения

8. *Модульная технология в профессиональной деятельности.*

1. Модульная система в профессионально-педагогической деятельности в гостиничном деле
2. Модульный инструмент
3. Модульная программа.
4. Обратная связь в модульном обучении в гостиничном деле
5. Достоинства модульного обучения в профессионально-педагогической деятельности.
6. Показатели модульной технологии

9. *Кейс-технология в гостиничном деле. Технология интегрированного обучения в гостиничной деятельности.*

1. Имитационное моделирование в обучении гостиничному делу.
2. Цели и задачи кейс-технологий в профессионально-педагогической деятельности в гостиничном деле.
3. Методы кейс-технологий
4. Технологическая схема создания кейса в гостиничном деле
5. Продающий кейс
6. Методика работы по анализу конкретных ситуаций; техники анализа решений проблем в гостиницах.

Шкала оценивания: 6 балльная.

Критерии оценивания (нижеследующие критерии оценки являются примерными и могут корректироваться):

6 баллов (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если тема реферата раскрыта полно и глубоко, при этом убедительно и аргументированно изложена собственная позиция автора по рассматриваемому вопросу; структура реферата логична; изучено большое количество актуальных источников, грамотно сделаны ссылки на источники; самостоятельно подобран яркий иллюстративный материал; сделан обоснованный убедительный вывод; отсутствуют замечания по оформлению реферата.

4 баллов (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если тема реферата раскрыта полно и глубоко, сделана попытка самостоятельного осмысления темы; структура реферата логична; изучено достаточное количество источников, имеются ссылки на источники; приведены уместные примеры; сделан обоснованный вывод; имеют место незначительные недочеты в содержании и (или) оформлении реферата.

2 баллов (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если тема реферата раскрыта неполно и (или) в изложении темы имеются недочеты и ошибки; структура реферата логична; количество изученных источников менее рекомендуемого, сделаны ссылки на источники; приведены общие примеры; вывод сделан, но имеет признаки неполноты и неточности; имеются замечания к содержанию и (или) оформлению реферата.

0 баллов (или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если содержание реферата имеет явные признаки плагиата и (или) тема реферата не раскрыта и (или) в изложении темы имеются грубые ошибки; материал не структурирован, излагается непоследовательно и сбивчиво; количество изученных источников значительно менее рекомендуемого, неправильно сделаны ссылки на источники или они отсутствуют; не приведены примеры или приведены неверные примеры; отсутствует вывод или вывод расплывчат и неконкретен; оформление реферата не соответствует требованиям.

2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

2.1 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

1 Вопросы в закрытой форме.

1.1 Термин «психологический климат» в отечественной психологии впервые ввел

...

- а) Н. С. Мансуров
- б) А. Н. Леонтьев
- в) А. С. Макаренко
- г) Л. И. Уманский

1.2 Типом психологического климата называют соотношение инструментального и социоэмоционального аспектов в педагогическом коллективе

- а) Коллективным
- б) Личностно-пассивным
- в) Личностно-активным
- г) Коммуникативным

1.3 Метод... подразумевает, что человек ставит себя на место другого, а затем воспроизводит мысли другого., которые, по его мнению., этот другой испытывает в данной ситуации

- а) логического анализа
- б) интроспекции
- в) эмпатии

1.4 Конфликты, происходящие по причинам не объективного характера, а личностных особенностей конфликтующих, – это ...

- а) конфликты взаимодействий
- б) мотивационные конфликты
- в) организационные конфликты

1.5 Общение, при котором человек оценивается как объект, способствующий или мешающий достижению цели других людей, называется ...

- а) примитивным
- б) формально-ролевым
- в) деловым
- г) манипулятивным

1.6 В отечественной науке проблему социальной перцепции первым начал разрабатывать ...

- а) Алексей Александрович Бодалев
- б) Борис Герасимович Ананьев
- в) Лев Семенович Выготский
- г) Павел Петрович Блонский

1.7 Взаимодействие предполагает выстраивание отношений между учителем, являющимся субъектом взаимодействия, и учеником – объектом педагогических воздействий

- а) Моносубъектное
- б) Личностно-ориентированное
- в) Гуманистическое

1.8 ... выступает как опровержение человеком мнения большинства, как протест подчинения., как кажущаяся независимость личности от мнения группы

- а) Нонконформизм
- б) Самоопределение

в) Конформизм

г) Интеракция

1.9 Формальное общение, при котором его участники не стремятся понять и учесть особенности личности собеседников, называется ...

а) формально-ролевым общением

б) примитивным общением

в) «контактом масок»

г) деловым общением

1.10 Неверно, что к социально-педагогическим факторам, из которых состоит социально-педагогическая действительность (по А. М. Столяренко), относят ... факторы

а) мезосредовые

б) макросредовые

в) парасредовые

г) микросредовые

1.11 Если учитель хочет разрешить конфликт с учеником, то наиболее эффективным и педагогически целесообразным будет ...

а) организовать диалог с учеником наедине

б) вынести проблему на обсуждение класса

в) оповестить родителей ученика и переговорить с ними

1.12 Одна из первых попыток раскрыть содержание понятия «психологический климат» принадлежит ...

а) В. М. Шепелю

б) А. Н. Леонтьеву

в) Л. И. Уманскому

1.13 Конфликты, препятствующие эффективному взаимодействию и принятию решений, – это ... конфликты

а) дисфункциональные

б) афункциональные

в) нефункциональные

1.14 Неверно, что одним из видов совместимости людей (по В. А. Ермакову) является ... совместимость

а) физическая

б) физико-психологическая

в) психологическая

г) социально-идеологическая

1.15 Феномен межличностного восприятия, при котором поведение человека объясняется приписанными причинами при незнании настоящих причин, называется ...

а) аффективным пониманием

б) каузальной атрибуцией

в) идентификацией

1.16 Неверно, что к группам коммуникативных задач педагога относится ...

а) сообщение информации

б) запрос информации от ученика

в) побуждение учеников к действию

г) сплочение класса

1.17 Социально-педагогическая деятельность (по А. М. Столяренко) представляет собой единство:

а) социально-педагогической среды;

б) социально-педагогических результатов

в) педагогического коллектива

- г) социально-педагогических задач и целей
- д) социально-педагогических процессов и механизмов воздействия

1.18 В педагогике выделяют два основных подхода педагогического влияния и воздействия, формирующих личность человека, это парная педагогика и ...

- а) педагогика взаимопонимания
- б) коллективная педагогика
- в) воспитательно-контролирующая педагогика

1.19 Благотворное влияние позитивных установок на развитие детей демонстрирует широко известный «эффект Пигмалиона», экспериментально выявленный ...

- а) Альбертом Бандура
- б) Робертом Розенталем
- в) Абрахамом Маслоу
- г) Эрихом Фроммом

1.20 Изменение мнений, установок и поведения индивида под влиянием окружающих людей и обстоятельств называется ...

- а) неконформизмом
- б) конформизмом
- в) аттракцией

1.21 Способность педагога осознавать, как он воспринимается партнерами по общению – учениками, коллегами, родителями и т. д., – это ...

- а) рефлексия
- б) конгруэнтность
- в) эмпатия

1.22... сторона общения характеризует компоненты общения, связанные с взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности

- а) Перцептивная
- б) Коммуникативная
- в) Интерактивная

1.23 Самый массовый вариант обслуживания. Предусматривает размещение в гостиницах категорий «две-три звезды», перелет экономическим классом регулярных авиарейсов, питание по типу шведского стола, трансфер на заказном автобусе в составе группы, это:

- а. бизнес-класс,
- б. эконом-класс,
- в. туристский класс.

1.24 От чего зависит стоимость и номенклатура дополнительных услуг в гостинице?

- а. расположения отеля,
- б. «звёздности» отеля,
- в. квалифицированности персонала.

1.25 Минимальные требования к гостиницам различных категорий:

- а. оснащение мебелью и инвентарем,
- б. здание и прилегающая территория,
- в. наличие бесплатного беспроводного Interneta.

1.26 Гостиница «Малахит», позиционирует себя на рынке гостиничных услуг, как:

- а. конгресс-отель;
- б. отель эконом-класса;
- в. туристская гостиница.

1.27 Какая из представленных ниже гостиниц располагается в лесопарковой зоне?

- а. «Виктория»;
- б. «Парк-сити»;
- в. «Южный Урал»

1.28 К какой из мировых гостиничных цепей относится отель расположенный на берегу р. Миасс в г. Челябинске?

- а. Marriot
- б. Carlton Ritz
- в. Hilton

1.29 При какой форме управления гостиницей, выплачивается «роялти»?

- а. аренда;
- б. управление по контракту;
- в. управление по договору франчайзинга.

1.30 К контактным службам гостиницы относятся:

- а. служба бронирования;
- б. инженерно-техническая служба;
- в. служба эксплуатации номерного фонда.

1.31 В чём заключается преимущество компьютерных систем бронирования и резервирования.

- а. бронирование в режиме «on-line»;
- б. регулирование наполняемости гостиницы;
- в. прихоть владельца гостиницы.

1.32 Какую информацию НЕ ДОЛЖНА содержать заявка на бронирование?

- а. категорию номера;
- б. стоимость номера;
- в. пол гостя.

1.33 «Reception» в гостинице это:

- а. служба бронирования;
- б. служба приёма и размещения
- в. коммерческая служба.

1.34 Какая из служб гостиницы занимается уборкой гостиничных номеров и общественных помещений:

- а. служба эксплуатации номерного фонда;
- б. служба бронирования;
- в. служба приёма и размещения.

1.35 Какая служба создается для защиты гостей, их имущества и имущества отеля от возможного вреда со стороны разного рода криминальных элементов.

- а. административная;
- б. служба питания
- в. служба безопасности.

1.36 К дополнительным службам гостиницы относятся:

- а. служба приёма и размещения;
- б. прачечная;
- в. солярий.

1.37 Предприятие питания, предоставляющее гостям широкий ассортимент блюд, напитков, кондитерских изделий, в том числе фирменных и сложного приготовления. Высокий уровень обслуживания обеспечивается квалифицированными поварами, официантами, метрдотелями и сочетается с организацией отдыха и развлечений. – это:

- а. кафе;
- б. бар;

в. ресторан.

1.38 завтрак включает: кофе, чай или горячий шоколад, сахар, сливки (молоко), лимон, два вида повидла, джема или мед, выбор хлебобулочных изделий, масло. По воскресеньям дополняется холодным яйцом. – это:

- а. расширенный завтрак
- б. континентальный завтрак
- в. английский завтрак

1.39 Гости из карты-меню блюд и напитков выбирают то, что им больше всего нравится. Заказ передается на кухню и сразу же начинается приготовление и сервировка заказанных блюд и напитков. При таком обслуживании гость имеет возможность получить от официанта совет, а официант со своей стороны активно участвует в выборе блюд и напитков.

Что это за вид обслуживания?

- а. a part;
- б. table d'hote;
- в. a la carte.

1.40 Для какого вида сервиса необходима целая бригада обслуживающего персонала?

- а. русского;
- б. французского;
- в. немецкого.

1.41 Пища готовится и раскладывается по тарелкам непосредственно на кухне. Официанты разносят и расставляют тарелки гостям. Этот вид пользуется популярностью благодаря простоте и оперативности.

- а. русский;
- б. немецкий;
- в. американский.

1.42 Уберите лишнее. В международной практике принята стандартная классификация средств размещения, в соответствии с которой они делятся на:

- а. коллективные
- б. индивидуальные
- в. смешанные.

1.43 Режим работы гостиниц:

- а. круглосуточный,
- б. сезонный,
- в. посменный.

1.44 Структура-это...

- а) любые организованные образования
- б) совокупность устойчивых связей объекта, обеспечивающих его целостность и тождественность самому себе
- в) совокупность холистических подходов, возникших главным образом в социальных и гуманитарных науках в середине XX века.

1.45 Менеджер по размещению руководит...

- а) гардеробщики
- б) швейцары
- в) администраторы

1.46 В ассоциацию «Реле и Шато», входят отели в....странах

- а) 56
- б) 40
- в) 35

1.47 Из перечисленных стран, самыми дорогими европейскими странами считаются:

- а) Великобритания
- б) Франция
- в) Испания

1.48 "Звездная" система классификации гостиниц, распространенная в большинстве стран, основана на национальной классификации...

- а) США
- б) Франция
- в) Германия

1.49 Сколько посетителей привлекает Лас-Вегас за год?

- а) 14 млн чел
- б) 17 млн чел
- в) 13 млнчел

1.50 Первый американский мотель мотель был построен в ...

- а) Чикаго
- б) Вашингтоне
- в) Нью-Йорке

1.51 В каком веке началось внедрение современных методов управления в гостиничном бизнесе...

- а) 19 век
- б) 18 век
- в) 20 век

1.52 Расположите в хронологической последовательности уровни классифицирующийся по ценам на номера гостиниц:

- а) фешенебельные
- б) первоклассные
- в) апартаментные

1.53 Первый служащий, с которым гости сталкиваются в гостинице высшей категории, - это

- а) горничная
- б) администратор
- в) посыльный
- г) дежурный гаражной службы

1.54 Согласно Европейской классификации все гостиницы подразделяются на ...категорий.

- а.) 6
- б.) 7
- в.) 5

1.55 Что обеспечивает управленческая функция «мотивация»:

- а) достижение личных целей;
- б) побуждение работников к эффективному выполнению поставленных задач;
- в) исполнение принятых управленческих решений

1.56 Престижная цена это:

- а) специальная цена для VIP-потребителей
- б) цена на изделия очень высокого качества, обладающими какими-то особыми свойствами.
- в) цена, устанавливаемая для продажи в престижных магазинах.

1.57 СТИС это:

- а) система товародвижения и сбыта
- б) стимулирование сбыта

в) стимулирование торговли и сервиса

1.58 Видов маркетингового контроля

а) 3

б) 4

а) 7

1.59 По продолжительности работы выделяют:

а) круглогодичные гостиницы

б) ведомственные гостиницы

в) первоклассные гостиницы

г) сезонные гостиницы

д) гостиницы смешанного действия

е) мотели

1.60 Классификация услуг гостиниц системы «Корон» распространена в:

а) Греции

б) Великобритании

в) США

г) Италии и Израиле

д) Франции, России, Австрии, Бельгии

е) Китае

2 Вопросы в открытой форме.

2.1 Для объяснения закономерностей процесса восприятия и познания человека человеком в психологии используется термин «социальная ...»

2.2 Дополните предложение. Какие перспективы и тенденции отмечают исследователи гостиничной индустрии... _____

2.3 Намеренные оскорбления, угрозы, домогательства и сообщение другим компрометирующих данных с помощью современных средств коммуникации, называются ...

2.4 Перечислите основные классы обслуживания в гостеприимстве: _____

2.5 Какие мировые гостиничные цепи вы знаете? _____

2.6 Принцип двойного бронирования представляет собой _____

2.7 _____ и _____ являются основными функциями службы приёма и размещения

2.8 Основные функции инженерно-технической службы – это _____

2.9 Виды гостиничных пакетов: свадебный, выходного дня, семейный, для отдыха, имиджевый, экскурсионный _____.

2.10 Документ, в котором устанавливаются правила оказания услуг, характеристики продукции, процессы реализации, называется _____.

2.11 Система _____ трактуется как стратегическая экономическая система по просчету рисков на производстве, управлению системой безопасности и анализу ее составляющих.

2.12 _____ – руководящий работой официантов, барменов, швейцаров, гардеробщиков, уборщиков залов, туалетов.

2.13 Договор _____ дает право осуществлять деятельность под брендом гостиничного бизнеса за рубежом.

2.14 Существуют _____ системы классификации, поддерживаемые государством или национальными гостиничными ассоциациями путем национальных стандартов и узаконенных правил сертификации гостиничных услуг.

2.15 Перечислите основные классы обслуживания в гостеприимстве _____

2.16 Автоматизация функциональных процессов гостиниц обеспечивается с помощью сети ...

- 2.17 Обслуживающие помещения – это...
- 2.18 Основные фонды гостиничных предприятий представляют собой ...
- 2.19 Интерьер – это ...
- 2.20 Какие показатели определяют кейс-технологии?

3 Вопросы на установление последовательности.

3.1 Выберите в строгой последовательности структурные компоненты занятия изучения нового учебного материала:

- а) освоение учащимися нового материала;
- б) краткий опрос по главным вопросам изученного материала;
- в) применение знаний на практике для углубления и расширения
- г) усвоенных знаний;
- д) повторение учебного материала;
- е) контроль первичного усвоения материала;
- ж) задание на дом;
- з) организация учащихся;
- и) формирование у учащихся мотивации к деятельности по освоению
- к) нового материала

3.2 Выберите правильную логическую последовательность сочетания видов деятельности учащихся в мастерской:

- А. Работа в микрогруппе — работа в паре — работа индивидуально
- Б. Работа в паре — работа индивидуально — работа в микрогруппе
- В. Работа индивидуально — работа в паре — работа в микрогруппе

3.3 Установите правильную последовательность сделки на основе альтернатив

- а) предложение клиенту альтернативы;
- б) предложение клиенту уступок;
- в) предложение клиенту рискнуть.

3.4 Установите последовательность проведения подтверждения соответствия гостиничных услуг:

- а) инспекционный контроль классифицированных средств размещения;
- б) представление аттестации средства размещения;
- в) экспертная оценка соответствия средства размещения определенной категории.

3.5 Расположите в правильной последовательности составляющие технологического цикла

- а) обслуживания гостей
- б) бронирование
- в) предварительная оплата
- г) регистрация по прибытии
- д) размещение в номере
- е) различные виды обслуживания
- ж) окончательный расчет

3.6 Расположите в логической последовательности факторы производства:

- а) обмен;
- б) производство;
- в) потребление;
- г) распределение.

3.7 Расставьте в порядке убывания оценку основных фондов:

- а) остаточная стоимость;
- б) первоначальная стоимость;
- в) ликвидационная стоимость;
- г) восстановительная стоимость.

3.8 Расположите этапы процесса маркетингового исследования в правильной последовательности

- а) представление и использование полученных результатов;
- б) получение первичной информации;
- в) отбор источников информации, выбор метода сбора информации;
- г) анализ данных, разработка выводов и рекомендаций;
- д) определение проблемы и постановка целей исследования;
- е) сбор и анализ вторичной информации.

3.9 Жизненный цикл туристского продукта – это ... (расположить ответы в правильном порядке):

- а) рост;
- б) спад;
- в) внедрение;
- г) зрелость.

3.10 Укажите верную последовательность этапов маркетингового цикла:

- а) Стратегическое и оперативное планирование;
- б) Информационно-аналитическое исследование;
- в) Оценка эффективности маркетинговых мероприятий;
- г) Создание, вывод и продвижение на рынок нового товара.

3.11 Расположите в хронологической последовательности возникновение концепций управления маркетингом:

- д) концепция маркетинга отношений;
- е) производственная концепция;
- ж) сбытовая концепция;
- з) концепция классического маркетинга.

3.12 Укажите верную последовательность этапов мотивации потребителей:

поиск путей удовлетворения возникшей потребности;

- а) определение направлений действия;
- б) возникновение потребности;
- в) удовлетворение потребности;
- г) осуществление действий;
- д) послепокупочное поведение.

3.13 Укажите верную последовательность стадий жизненного цикла гостиничной услуги:

- а) стадия зрелости и насыщения;
- б) стадия внедрения на рынок;
- в) стадия спада;
- г) стадия роста.

3.14 Укажите верную последовательность этапов ценовой политики:

- а) принятие решения об установлении окончательной цены на услуги;
- б) выбор метода расчета цены;
- в) принятие целей ценообразования;
- г) определение средств ценовой политики;
- д) исследование факторов ценообразования;

3.15 Укажите верную последовательность разработки программы стимулирования:

- а) предварительное тестирование;
- б) выбор условий, интенсивности, бюджета программы;
- в) составление программы;
- г) оценка результатов.

4 Вопросы на установление соответствия

4.1 Установите соответствие между понятиями и их определениями.

1. Педагогическая деятельность
2. Педагогическая технология
3. Педагогическая задача

Варианты ответов

А. объясняется как научное проектирование и точное воспроизведение гарантирующих успех педагогических действий

Б. выражает единство цели субъекта деятельности и условий, в которых она решается, отвечает ряду требований, для реализации которых осуществляется педагогическое действие

В. объясняется как преднамеренный контакт педагогов и воспитанников, результатом которого являются взаимные изменения в поведении, деятельности и отношениях

Г. является разновидностью профессиональной деятельности, направленной на передачу социокультурного опыта посредством обучения и воспитания

4.2 Установите соответствие между понятиями и их определениями.

1. Педагогическая деятельность
2. Педагогическая технология
3. Педагогическая задача

А. объясняется как преднамеренный контакт педагогов и воспитанников, результатом которого являются взаимные изменения в поведении, деятельности и отношениях

Б. является разновидностью профессиональной деятельности, направленной на передачу социокультурного опыта посредством обучения и воспитания

В. объясняется как научное проектирование и точное воспроизведение гарантирующих успех педагогических действий

Г. выражает единство цели субъекта деятельности и условий, в которых она решается, отвечает ряду требований, для реализации которых осуществляется педагогическое действие

4.3 Установите верное соответствие понятий и их характеристик

Понятие	Характеристика
1. Чистая прибыль	А. К прибыли от продаж прибавить прочие доходы и отнять прочие расходы
2. Прибыль от продаж	Б. Выручка от реализации товаров, продукции, услуг, работ минус себестоимость проданных товаров, продукции, работ и услуг
3. Прибыль до налогообложения	В. Из валовой прибыли вычитаются коммерческие и управленческие расходы
4. Валовая прибыль	Г. Прибыль до налогообложения минус текущие налоги

4.4 Соотнесите определение соответствующему типу персонала контактных служб

Тип	Определение
1.«замороженные»	А. персонал, работающий по технологии конвейерного обслуживания гостей, и неунывающий ни их

	пожеланий, ни их предпочтений в стремлении обслужить побыстрее и побольше
2 «профессионалы»	Б. персонал, который очень медленно реагирует на обращения и просьбы гостей, проявляет незначительную заинтересованность и инициативу в приеме и обслуживании клиентов, редко улыбается и проявляет активность в налаживании контактов с гостем
3 «гастрофабрика»	В. персонал, предоставляющий обслуживание на высоком уровне и обладающий необходимыми качествами для приема гостей
4 «дружеский хаос»	Г. персонал, которому присущи вежливость, любезность, доброжелательность, обходительность, но отсутствие реальных действий по приему и обслуживанию гостей

4.5 Установить соответствие между признаками классификации и группами информатизаций:

А. Технологические параметры Б. Степень радикальности В. Распространенность Г. Степень новизны Д. Масштаб

1. Глобальные, крупномасштабные, локальные
2. Продуктовые, технологические
3. Базисные, улучшающие, псевдоинновации
4. Новые в мире (не имеющие аналогов), новые в стране, новые в отрасли, новые для предприятия.
5. Единичные, диффузные

Шкала оценивания результатов тестирования: в соответствии с действующей в университете балльно-рейтинговой системой оценивание результатов промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в рамках 100-балльной шкалы, при этом максимальный балл по промежуточной аттестации обучающихся по очной форме обучения составляет 36 баллов, по очно-заочной и заочной формам обучения – 60 баллов (установлено положением П 02.016).

Максимальный балл за тестирование представляет собой разность двух чисел: максимального балла по промежуточной аттестации для данной формы обучения (36 или 60) из максимального балла за решение компетентностно-ориентированной задачи (6). Балл, полученный обучающимся за тестирование, суммируется с баллом, выставленным ему за решение компетентностно-ориентированной задачи. Общий балл по промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по дихотомической шкале следующим образом:

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по дихотомической шкале</i>
100-50	зачтено
49 и менее	не зачтено

Критерии оценивания результатов тестирования:

Каждый вопрос (задание) в тестовой форме оценивается по дихотомической шкале: выполнено – **1 балла**, не выполнено – **0 баллов**.

2.3 КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ЗАДАЧИ

Компетентностно-ориентированная задача № 1 Разработайте план организации лекционного занятия по теме «Информационные технологии в гостинично-ресторанной деятельности»

Компетентностно-ориентированная задача №2 Разработайте план организации лекционного занятия по теме «Проектная работа в гостиничной деятельности» с использованием презентации.

Компетентностно-ориентированная задача №3 Разработайте план организации лекционного занятия по теме «Системы классификации гостиничного комплекса. Принципы». В конце занятия необходимо распределить темы рефератов среди студентов

Компетентностно-ориентированная задача №4 Для проведения открытого семинара необходимо задействовать оборудование сторонней мастерской по направлению «Гостиничное дело». Какие документы необходимо оформить для проведения такой процедуры?

Компетентностно-ориентированная задача № 5 В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратился гость. Возникают технические неполадки с компьютером. Гость утверждает, что у него забронировано и оплачено размещение, однако никаких документов, распечаток, ваучеров не предъявляет. Решите проблему.

Компетентностно-ориентированная задача № 6 В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратился гость. Номер для гостя забронирован предприятием, и оплачен им же с корпоративной скидкой 40%. Гость решает продлить свое пребывание на три дня и хочет оплатить самостоятельно на тех же условиях. Какие могут быть варианты для продления проживания?

Компетентностно-ориентированная задача № 7 Заведующему кафедрой истории и социально-культурного сервиса пришло коммерческое предложение о проведении тренинга для сотрудников одного из ГРК города Москвы (17 человек). Тема тренинга «Реклама как продающий инструмент» (3 часа). Какой порядок действий необходимо организовать, чтобы оказать услугу гостинице?

Компетентностно-ориентированная задача № 8 Многие менеджеры считают целью бизнеса получение прибыли, в то время как другие видят эту цель в создании и удержании клиентуры. Объясните, как эти противоположные точки зрения могут повлиять на взаимоотношения гостиницы со своими клиентами. Если менеджер считает своей целью привлечь и удержать клиента, значит ли это, что его не интересует прибыль?

Компетентностно-ориентированная задача № 9. Гость вашего отеля жалуется, что в номере не работает кондиционер, и он не может по ночам нормально спать. Каковы ваши действия?

Компетентностно-ориентированная задача № 10 Подготовить мини-проект по теме Стратегический анализ гостиницы (на выбор студента) по заданным преподавателем показателям.

Компетентностно-ориентированная задача № 11 Фирма, работающая на основе маркетинговой концепции, объединяет все моменты, способствующие удовлетворению потребителя. Объясните, почему это особенно важно для индустрии гостеприимства.

Компетентностно-ориентированная задача № 12 Каким образом служба бронирования мест в отеле, занимающаяся прогнозом будущего развития, может управлять спросом?

Компетентностно-ориентированная задача № 13. Перечислите некоторые из наиболее обычных способов, какими пользуется руководство ресторана для обеспечения постоянства качества обслуживания. бы сможете избежать потерь? Обоснуйте ответ.

Компетентностно-ориентированная задача № 14 Отель готовится к очередному «межсезонному» периоду, представьте, что вы менеджер отеля, знающий что через шесть месяцев в вашем бизнесе будет двухнедельный период низкой активности. Как можно избежать потерь?

Компетентностно-ориентированная задача № 15 Приведите пример какой-нибудь тенденции в развитии каждого из элементов макросреды и объясните, как эта тенденция повлияла на жизнь какого-либо гостиничного предприятия.

Компетентностно-ориентированная задача № 16 Какой тип исследования наиболее продуктивен в следующих ситуациях и почему: а) McDonald's хочет узнать, какое влияние оказывают дети на сбыт его продукции; б) Hilton хочет собрать информацию о том, что думают заезжие бизнесмены о разнообразии меню, самих блюдах и об обслуживании в их ресторане; в) Bennigan's обдумывает вопрос об открытии своего отделения в быстро растущем пригороде; г) Arby's хочет проверить эффект двух рекламных тем по горячим сэндвичам в двух городах; д) чиновник, ответственный за туризм в вашем регионе, хочет знать, как ему лучше потратить представительские деньги.

Компетентностно-ориентированная задача № 17 Определить целевую аудиторию или группу (на примере гостиницы, санатория и т.д.) гостиничных услуг, по любой из изученных методик.

Компетентностно-ориентированная задача № 18 Выберите крупную гостиницу с известной фирменной маркой и объясните, как маркетинговое предложение этой гостиницы соответствует потребностям ее целевого рынка.

Компетентностно-ориентированная задача № 19 Подготовить мини-проект по теме «Новый гостиничный продукт на примере гостиницы

Компетентностно-ориентированная задача № 20 Опишите продукт, получаемый клиентом. а) В ресторане быстрого обслуживания; б) в ресторане полного обслуживания; в) при пребывании в четырехзвездной гостинице.

Компетентностно-ориентированная задача № 21 1. От клиентов исходит меньше трети идей о новых продуктах. Противоречит ли это философии маркетинговой

концепции, гласящей «Найди потребность и удовлетвори ее»? Почему да или почему нет? Ответ обоснуйте.

Компетентностно-ориентированная задача № 22. Как знание о жизненном цикле продукта может помочь менеджеру ресторана при составлении меню?

Компетентностно-ориентированная задача № 23 Подготовка к тренингу «Продажи дополнительных услуг методом «Cross-selling». «Тренинг активных продаж».

Компетентностно-ориентированная задача № 24 Составьте план договора франчайзинга для гостиничной сети и представителя управляющей компании зарубежом.

Компетентностно-ориентированная задача № 25 Подготовить мини-проект по теме: «Внедрение новых технологий в каналы распространения услуг в сфере гостеприимства.

Компетентностно-ориентированная задача № 26 Разработать резюме для потенциального работника в отдел предварительных заказов в гостинице.

Компетентностно-ориентированная задача № 27 Построить базовую модель мотивирования продающего персонала.

Компетентностно-ориентированная задача № 28 Под видом клиента, интересующегося размещением, обзвоните 10 предприятий размещения и проанализируйте профессионализм менеджера, осуществлявших с вами телефонный контакт. В каких гостиницах вам захотелось бы остановиться, а в каких нет? Ответ обоснуйте.

Компетентностно-ориентированная задача № 29 Провести сравнительный анализ двух гостиничных сайтов. Что понравилось? Что не понравилось? Обоснуйте ваши предложения и замечания.

Компетентностно-ориентированная задача № 30 После кризисного периода индустрия гостеприимства потерпела большие потери, как финансовые, так и ресурсы целевой группы. Обозначьте факторы, влияющие на приток гостей в гостиницу, узнаваемость бренда, продвижение продукта на рынке услуг. Обоснуйте свой ответ.

Шкала оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи: в соответствии с действующей в университете балльно-рейтинговой системой оценивание результатов промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в рамках 100-балльной шкалы, при этом максимальный балл по промежуточной аттестации обучающихся по очной форме обучения составляет 36 баллов, по очно-заочной и заочной формам обучения – 60 (установлено положением П 02.016). Максимальное количество баллов за решение компетентностно-ориентированной задачи – 6 баллов. Балл, полученный обучающимся за решение компетентностно-ориентированной задачи, суммируется с баллом, выставленным ему по результатам тестирования. Общий балл промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по дихотомической шкале следующим образом:

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по дихотомической шкале</i>
100-50	зачтено
49 и менее	не зачтено

Критерии оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи: 6-5 баллов выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует глубокое понимание обучающимся предложенной проблемы и разностороннее ее рассмотрение; свободно конструируемая работа представляет собой логичное, ясное и при этом краткое, точное описание хода решения задачи (последовательности (или выполнения) необходимых трудовых действий) и формулировку доказанного, правильного вывода (ответа); при этом обучающимся предложено несколько вариантов решения или оригинальное, нестандартное решение (или наиболее эффективное, или наиболее рациональное, или оптимальное, или единственно правильное решение); задача решена в установленное преподавателем время или с опережением времени.

4-3 балла выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует понимание обучающимся предложенной проблемы; задача решена типовым способом в установленное преподавателем время; имеют место общие фразы и (или) несущественные недочеты в описании хода решения и (или) вывода (ответа).

2-1 балла выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует поверхностное понимание обучающимся предложенной проблемы; осуществлена попытка шаблонного решения задачи, но при ее решении допущены ошибки и (или) превышено установленное преподавателем время.

0 баллов выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует непонимание обучающимся предложенной проблемы, и (или) значительное место занимают общие фразы и голословные рассуждения, и (или) задача не решена.